

MISURA 3.01 DEL POR SICILIA 2000-2006

Denominazione progetto	Sportello integrato per il potenziamento degli sportelli multifunzionali
Conclusione del progetto	31/12/2008
Codice POR	1999.it.16.1.po.011.3.0.1.7.4.5.497
Riferimenti relativi agli atti	DDG 662 del 22/09/22/2008
Costo totale progetto	836.000,00
Erogato	/
NOTE	/
Breve descrizione progetto	<p>Il progetto parte tesaurizzando l'esperienza maturata dal progetto ISOL denominato "<i>Modelli organizzativi ed operativi dei servizi di orientamento nei Centri per L'impiego</i>", in un ottica che tiene conto delle peculiarità locali, dei diversi attori delle politiche attive del lavoro, e degli strumenti messi a disposizione dalla riforma, esso si colloca nel contesto territoriale della provincia di Siracusa, caratterizzato da un tessuto produttivo di tipo duale: da un lato i grandi insediamenti della chimica, della petrolchimica e dell'energia, dall'altro le aziende e le piccolissime imprese, in parte costituenti indotto della grande impresa, in parte autonome rispetto a questa, operanti nell'agricoltura, nell'agroalimentare, nel manifatturiero, nel commercio, nel turismo e nei servizi. Un tessuto produttivo che, come visto, è più vitale che nel resto del Paese, registra una incidenza di imprese individuali sensibilmente superiore alla media nazionale e presenta dinamiche occupazionali di breve periodo fortemente caratterizzate da turn over (5040 entrate e 4690 uscite, secondo le previsioni Excelsior per il 2007), sia pure con un saldo previsionale positivo. In questo contesto il progetto intende dispiegare un'azione di sostegno alle strutture territoriali (Cabina di Regia-SUPL-CPI) nell'attività di monitoraggio degli sportelli multifunzionali che insistono sul territorio della Provincia di Siracusa e di Ragusa, mettendo in essere un percorso che abbia carattere di sperimentality che accompagni gli sportelli al raggiungimento di un modello organizzativo e operativo efficiente ed efficace capace di erogare servizi secondo determinati standard orientati alle domande e ai bisogni dell'utenza del territorio.</p>
Obiettivi specifici	<p>Il progetto si propone di affiancare e sostenere nell'esercizio delle loro funzioni il SUPL di Siracusa e di Ragusa, e in ambito sub-provinciale i CPI del territorio e gli SM che insistono nel medesimo, e nel processo di sviluppo e modernizzazione dei servizi per l'occupazione. Le nuove politiche dovrebbero concretizzarsi sulla base di modelli di intervento che richiamino non solo gli input provenienti dal contatto diretto con l'utenza nelle strutture territoriali, ma che riguardino anche la capacità programmazione del territorio</p>

Organismo attuatore	CIAPI di Priolo
Inquadramento territoriale socio-economico	<p>“Le politiche del lavoro sono dirette a disciplinare la natura dei rapporti di lavoro, a regolare le modalità di incontro tra domanda e offerta sul mercato del lavoro, ad assicurare i lavoratori contro il rischio di disoccupazione ed aumentare l’occupazione, in particolare dei lavoratori considerati deboli.” (E. Reyneri, 1997, 111). Le politiche del lavoro, in altri termini, possono essere considerate come dei working progress, dei meccanismi che vengono plasmati giorno per giorno a seconda delle caratteristiche che meglio si adattano alle esigenze specifiche. Le misure di politica del lavoro non sono atti, né statici né meccanici, in quanto il risultato non deriva solamente dalle procedure intrinseche alle misure stesse, ma anche dai comportamenti dei destinatari che in relazione alla modalità di utilizzo, ne definiscono la vera fisionomia negli interventi di politica attiva del lavoro il livello locale rimane tuttavia primario, l’unico in grado di riattivare risorse locali e processi formativi per fornire figure professionali effettivamente richieste dal mercato del lavoro. (R.De Vita, F. Berti,2000) . Lo scenario che andremo ad analizzare è dinamico, nel momento in cui le politiche attive possono rappresentare una sfida innovativa , prestando maggiore attenzione al mercato del lavoro, cogliendone gli aspetti più problematici, influenzandone sulle dinamiche strutturali. Il concetto che emerge è quello dell’importanza della comunicazione all’interno e all’esterno del mercato del lavoro, ove uno dei cardini può essere rappresentato dal riscontro oggettivo di una differenza nell’utilizzo di diversi codici comunicativi da parte degli attori che interagiscono tra di loro e con le diverse istituzioni. Per misurare gli interventi che mirano alla occupabilità, il controllo, il monitoraggio e la valutazione, sono gli strumenti più adatti per definirne la stabilità e il migliore svolgimento possibile. il monitoraggio costituisce un elemento indispensabile per poter procedere agli adattamenti delle misure di politica del lavoro. Ciò è tanto più importante per i provvedimenti che lascino ampi margini di discrezionalità agli organismi preposti all’attuazione. Il monitoraggio continuo costituisce, inoltre, il più opportuno strumento di controllo per la corretta applicazione della normativa. L’incontro tra le diverse spinte dell’offerta e della domanda di lavoro,assieme alle diverse strategie per l’occupabilità sono indubbiamente interconnesse alle peculiarità culturali, insite nei diversi ambiti locali, ricchi di risorse diversificate in ambito lavorativo.La valorizzazione di una prospettiva più specificamente locale s’innesta all’interno del processo di rivalutazione dell’offerta di lavoro rispetto alla domanda, come anello a volte più debole di una catena che è stata incentrata sulle caratteristiche della domanda di lavoro più che sulla sensibilità dell’offerta.” le politiche attive del lavoro, in quanto azioni mirate allo sviluppo dell’occupazione ed alla sensibilizzazione della domanda di lavoro nei confronti dell’offerta, non possano essere né valutate né considerate solo ed esclusivamente in termini quantitativi di obiettivi raggiunti.</p>
Ricadute sul territorio	<p>Nelle intenzioni lo sportello integrato rappresenterà il centro nevralgico dell’intervento e contemplerà un catalogo di attività e di destinatari diversificato.</p> <p>Lungi dal costituire una mera struttura che staticamente attende l’utenza, lo Sportello sperimentale articolerà il proprio intervento su due versanti: da una parte, la costante azione di sensibilizzazione e di animazione nei confronti del tessuto produttivo delle imprese e del sistema produttivo locale, con l’obiettivo favorire il ricorso ai servizi offerti; dall’altra, l’effettiva erogazione dei servizi di informazione,</p>

	<p>assistenza, e accompagnamento agli SM e CPI. Un'azione di assistenza al sistema regionale e provinciale, finalizzata ad integrare - non sostituendosi ad essi - gli istituti monitoraggio già previsti, con l'intento di osservare direttamente l'evoluzione attuativa di tali strumenti e di evidenziarne criticità o debolezze, sia per favorirne la rimozione che per individuare elementi che possano formare oggetto di revisione da parte degli Organi Competenti;</p> <p>Lo Sportello sperimentale fondato su una base informativa completa ed esauriente, dovrà organizzare relazionandosi opportunamente con una serie di soggetti a vario titolo competenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SUPL - SM - Centri per l'Impiego - Associazioni di Categoria - Sindacati dei Lavoratori - Università - Istituti di Istruzione - Enti di Formazione <p>Miglioramento della qualità del servizio attraverso</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasparenza delle regole che gestiscono i processi organizzativi ▪ Eguaglianza nell'accesso ai servizi ▪ Equità di trattamento e valutazione ▪ Comportamenti improntati all'obiettività e alla correttezza ▪ Attenzione alle differenze e valorizzazione delle stesse ▪ Continuità ▪ Partecipazione del cliente che da destinatario diventa soggetto attivo ▪ Informazione ▪ Standardizzazione delle procedure
Beneficiari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sportelli multifunzionali. ▪ CPI ▪ SUPL ▪ Utente/cliente

/

AZIONI DEL/ PROGETTO

AZIONE

SUS

OBIETTIVI	STRUMENTI/PRODOTTI
<ul style="list-style-type: none">▪ Implementazione della banca dati▪ Miglioramento del processo di acquisizione dati▪ Supporto alle attività di monitoraggio e di gestione del sito Web (portale)▪ Segmentazione dell'utenza▪ Sistematizzazione dei dati elaborazione ed degli stessi.▪ Monitoraggio dei servizi erogati.▪ Alimentazione della banca dati (dati degli sportelli)▪ Gestione della banca dati▪ Produzione di report statistici <p>Assistenza all'avviamento del sistema presso la Regione Siciliana</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Creazione dello sportello▪ Progettazione e produzione di strumenti di supporto alle procedure. <p>assistenza on line</p>

AZIONE

RIC

OBIETTIVI	STRUMENTI/PRODOTTI
<ul style="list-style-type: none">▪ Implementazione del modello.▪ Definizione delle caratteristiche e delle tipologia dei servizi offerti.▪ Elaborazione di standard di qualità dei servizi da erogare.▪ Elaborazione di indicatori di qualità.▪ Sperimentazione del modello organizzativo operativo .▪ Definizione della carta dei servizi <p>Relazione di un manuale di procedure operativo-gestionali che accompagni al raggiungimento degli standard di qualità previsti.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Definizione delle caratteristiche della tipologia dei servizi offerti.▪ Supporto agli operatori degli sportelli coinvolti nel progetto▪ Analisi dei bisogni funzionali alla sperimentazione▪ Analisi dei report di monitoraggio già effettuato.▪ Analisi del modello ideal tipico relativi agli sportelli partendo dalle modello organizzativo preesistente▪ individuare l'ipotesi di aderenza con la tipologia di utenza.▪ Sviluppo dell'elaborazione▪ Confronto con gli operatori per la definizione dello standard▪ Definizione delle condizioni di applicabilità dello standard, in riferimento al contesto territoriale.

AZIONE**IN**

OBIETTIVI	STRUMENTI/PRODOTTI
<ul style="list-style-type: none">▪ Pubblicizzazione del modello contenente gli standard dei servizi offerti e la Carta dei servizi Diffusione del modello	<ul style="list-style-type: none">▪ Organizzazione convegno finale

AZIONE**EM**

OBIETTIVI	STRUMENTI/PRODOTTI
<ul style="list-style-type: none">▪ Garantire la corretta "governance" del progetto▪ Garantirne la sostenibilità nel medio-lungo periodo.▪ - Definire i risultati attesi (ciò che si ritiene necessario fare per rendere la "vision" una realtà).▪ Definire il piano di azione e verificarne i progressi.▪ Fornire informazioni chiare, concise, tempestive e rilevanti ai partner del progetto.▪ Esaminare i risultati delle attività di monitoraggio e valutazione. Decidere eventuali correzioni al piano di attività.	<ul style="list-style-type: none">▪ attivare una cabina di regia▪ organizzare uno Staff di Coordinamento▪ Sviluppare il senso di coinvolgimento dei partner e definire in maniera chiara chi può fornire i contributi necessari e cosa deve attendersi ciascun partner dalla partecipazione al progetto▪ Sostenere i partner nell'assunzione di impegni precisi, favorire lo spirito di collaborazione.