



PROVINCIA
DI AREZZO

Medaglia d'Oro al Valor Militare
per attività partigiana

N° 869

del 28.12.2006 pagina 1 di 3

Prot. n. PG. 55333/03-d1-0-07

OGGETTO: Determinazioni in merito all'orario di apertura al pubblico del Servizio "Politiche per l'Impiego Mercato del Lavoro".

PRESIDENTE: Vincenzo Ceccarelli

SEGRETARIO GENERALE: Gabriele Chianucci

Dei componenti

- 1) CECCARELLI Vincenzo
- 2) RICCI Mirella
- 3) CARDONE Angelo Maria
- 4) CAROTI Emanuela
- 5) CECCHI Gabriella
- 6) CUTINI ANDREA
- 7) DORI Alessandra
- 8) PELLEGRINI Simone
- 8) VASAI Roberto

Sono assenti: Caroti

Relatore: Ass. G. Cecchi

Servizio: RISORSE UMANE

Allegati: si

Riscontro di bilancio: NO

Invio capigruppo: SI

Immediatamente eseguibile: SI

Uffici interessati: tutti

Invio Corte dei Conti: NO



PROVINCIA
DI AREZZO

Medaglia d'Oro al Valor Militare
per attività partigiana

N° 869

del 28.12.2006 pagina 2 di 3

RICHIAMATA:

- la deliberazione G.P. n. 427 del 12.6.2006, esecutiva, di determinazioni in merito all'orario di lavoro dei dipendenti provinciali;
- la deliberazione G.P. n. 726 del 13.11.2006, esecutiva, con la quale l'Amministrazione ha fornito direttive alla delegazione di parte pubblica su materie oggetto di contrattazione decentrata integrativa anno 2007;

DATO ATTO:

- che, sulla base delle richiamate direttive - è stata redatta specifica piattaforma di parte pubblica, nella quale è contemplata - tra l'altro - una proposta di modifica, a livello sperimentale e per mesi 6, dell'orario di apertura al pubblico degli Uffici del Servizio - "Politiche per l'Impiego Mercato Lavoro", del seguente tenore:

Lunedì: 9-13

Martedì: 9-13; 15,30-17

Mercoledì: 12-13 (con funzione di presidio, ritiro corrispondenza informazione)

Giovedì: 9-13; 15,30-17

Venerdì: 9-13

per un totale di 20 ore settimanali

"Pianeta Lavoro":

Lunedì: 8,30-13; 15,30-17,30

Martedì: 8,30-13; 15,30-17,30

Mercoledì: chiusura al pubblico

Giovedì: 8,30-13; 15,30-17,30

Venerdì: 8,30-13

per un totale di 24 ore settimanali

- che della detta modifica è stata informazione alle OO.SS. nell'ultimo incontro del 20 dicembre 2006;

RITENUTO conseguentemente di approvare il nuovo orario di apertura al pubblico come sopra indicato, a livello sperimentale per mesi 6, con decorrenza 1 gennaio 2007;

VISTO il parere favorevole del responsabile dell'ufficio proponente in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs 18.08.2000 n. 267;

VISTO il parere favorevole del Segretario Generale, ai sensi del Decreto del Presidente della Provincia n. 171 del 21.05.1997;



PROVINCIA
DI AREZZO

Medaglia d'Oro al Valor Militare
per attività partigiana

N° 869

del 28 .12.2006 pagina 3 di 3

LA GIUNTA PROVINCIALE

A VOTI UNANIMI

DELIBERA

1. DI APPROVARE, per i motivi di cui in premessa, a titolo sperimentale per mesi sei - con decorrenza 1 gennaio 2007 - il seguente nuovo orario di apertura al pubblico degli Uffici del Servizio - "Politiche per l'Impiego Mercato Lavoro":

Lunedì: 9-13

Martedì: 9-13; 15,30-17

Mercoledì: 12-13 (con funzione di presidio, ritiro corrispondenza informazione)

Giovedì: 9-13; 15,30-17

Venerdì: 9-13

per un totale di 20 ore settimanali

"Pianeta Lavoro":

Lunedì: 8,30-13; 15,30-17,30

Martedì: 8,30-13; 15,30-17,30

Mercoledì: chiusura al pubblico

Giovedì: 8,30-13; 15,30-17,30

Venerdì: 8,30-13

per un totale di 24 ore settimanali

2. DI TRASMETTERE copia del presente atto alla R.S.U.

3. DI DARE ATTO che la presente deliberazione e' comunicata ai Capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125 del d. lgs. n. 267/2000.

4. DI DICHIARARE stante l'urgenza il presente atto immediatamente eseguibile con voti unanimi dei presenti, ai sensi dell'art. 134 del d.lgs.n. 267/2000.



PROVINCIA
DI AREZZO

Servizio per l'impiego e mercato del lavoro

Via Monte Falco, 49/55
52100 Arezzo

Telefono +39 0575 402836
Fax +39 0575 402850
E-Mail pgrasso@provincia.arezzo.it
Sito web <http://impiego.provincia.ar.it>

C.F. 80000810511
P.IVA 00850580515

Direttore Generale
SEDE





Prot. N. del 14868/00-1-4

25 OTT. 2006

Oggetto: Orario Centro per l'Impiego

Si invia in allegato la relazione relativa alla nuova articolazione degli orari di apertura al pubblico del Servizio Lavoro.

Paolo Grasso
Dirigente

	<h1>Orario di apertura al pubblico</h1>	
 PROVINCIA DI AREZZO	Arezzo 23.10.2006	Grasso Paolo

A. INTRODUZIONE

Il Servizio Lavoro si è dotato di alcuni strumenti di relazione necessari all'armonizzazione dei servizi erogati e delle procedure utilizzate dai cinque Centri Territoriali per l'Impiego, al fine di assicurare uno standard omogeneo che, pur presentando alcune caratteristiche territoriali, sia comunque in grado di fornire risposte efficaci e stabili ai pubblici di riferimento.

Tali strumenti di relazione continua sono organizzati in un circolo di qualità legato alla implementazione del software applicativo (IDOL) e una "riunione dei responsabili" che vede la presenza di uno/due rappresentanti di ogni Centro Territoriale per l'Impiego e il responsabile di ogni funzione (accoglienza, orientamento, amministrazione, categorie protette). Tale "riunione dei responsabili" si riunisce mediamente ogni 15 giorni con ordine del giorno proposto dal Dirigente e implementato da ogni singolo partecipante.

Uno dei temi affrontati e discussi lungamente in sede di "riunione dei responsabili" ha riguardato l'articolazione dell'orario di apertura al pubblico. Nel tempo, sono stati evidenziati alcuni punti critici che si possono così riassumere:

1. necessità di un forte lavoro di backoffice legato anche alla mancanza di procedure informatizzate per il protocollo
2. fenomeni di burn out legato alla continuità del lavoro di sportello per diverse ore al giorno a favore di utenti portatori di malesseri legati alla mancanza di lavoro
3. necessità di fornire un servizio qualitativamente e quantitativamente adeguato, individuando le necessità degli utenti

Dalla discussione ampia e partecipata che ha visto il coinvolgimento del personale di ogni Centro Territoriale per l'Impiego a cura del Responsabile, è scaturito il suggerimento di una parziale modifica degli orari di apertura al pubblico al fine di migliorare l'efficacia complessiva del sistema.

B. MOTIVAZIONI DEL NUOVO ORARIO

Il nuovo orario ha le seguenti origini:

1. Problemi aperti

I problemi legati all'apertura al pubblico sono così sintetizzabili:

- a. necessità di prevedere una apertura estesa anche al pomeriggio; la soluzione attualmente in vigore, infatti, prevede un solo pomeriggio di apertura; sembrerebbe opportuno ampliare e diversificare la possibilità per l'utenza di accedere ai servizi anche nel pomeriggio
- b. necessità di prevedere un momento di chiusura al pubblico condiviso tra i cinque Centri Territoriali per l'Impiego al fine di consentire le riunioni dei gruppi di lavoro nonché per la formazione continua (attualmente la convocazione della "riunione dei

responsabili" provoca la scopertura di una/due unità lavorativa per l'intera mattinata, limitando l'efficacia di alcuni Centri Territoriali composti da 5-6 persone)
 c. necessità di un momento di sospensione prolungata dell'apertura al pubblico (e non solo nella fascia oraria 8.30-9.00 e 13.00-13.30) per consentire il lavoro di back office, per organizzare e programmare le attività complessive

2. Azione di benchmarking rispetto agli orari di apertura delle dieci amministrazioni provinciali della Toscana; come si può vedere dalla tabella allegata, 5 Amministrazioni aprono i propri uffici al pubblico 5 giorni alla settimana, 4 Amministrazioni aprono i propri uffici al pubblico 4 giorni alla settimana; tale aperture sono concentrate in 7 mezze giornate (3 Amministrazioni), 6 (4 Amministrazioni), 5 (1 Amministrazione) o 4 (1 Amministrazione); l'orario totale di apertura al pubblico risulta variabile dalle 21,5 ore/settimana alle 16 ore/settimana, con una media tra le 9 province di poco meno di 18 ore/settimana (17,9).

	Firenze	Grosseto	Livorno	Lucca	Massa C.	Pisa	Pistoia	Prato	Siena
Lun. matt	8,30 - 12,30	9-12,30	8,30-12,00	9,00 - 12,30	9-12	9-12	9,00 - 12,30		8,30-12,15
Lun. pom								14,30-19,00	
Mart. Matt	8,30 - 12,30	9-12,30	8,30-12,00	9,00 - 12,30	9-12	9-12	9,00 - 12,30	9,00-12,30	8,30-12,15
Mart. Pom	15,00 - 17,00	15-17		15,00 - 17,00	15-17	15-16,30	15 - 16,30		15,00-16,30
Merc. Matt			8,30-12,00	9,00 - 12,30	9-12	9-12	9,00 - 12,30	9,00-12,30	8,30-12,15
Merc. Pom									
Gio matt	8,30 - 12,30	9-12,30	8,30-12,00	9,00 - 12,30	9-12	9-12			
Gio pom.	15,00 - 17,00	15-17	15,00 - 16,00	15,00 - 17,00	15-17	15-16,30		14,30-19,00	15,00-16,30
Ven matt	8,30 - 12,30	9-12,30	8,30-12,00	9,00 - 12,30	9-12	9-12	9,00 - 12,30		8,30-12,15
Ven pom									
Seb									
½ di/sett	6/11	6/11	6/11	7/11	7/11	7/11	5/11	4/11	6/11
Giorni/sett	4	4	5	5	5	5	4	4	5
tot	20	16	18,5	21,5	19	18	15,5	16	18

3. Tipologia di servizio offerto

Ogni orario di apertura al pubblico deve tenere conto dell'utenza (sotto il profilo quali/quantitativo) nonché della tipologia di servizio offerto. In particolare, l'Amministrazione negli ultimi due anni ha pienamente implementato la normativa di relazione con il disoccupato attraverso il Patto di Servizio Integrato, che costituisce lo strumento principe di "trattamento". Tale Patto viene concordato nei tempi e nelle modalità con il disoccupato e comunque realizzato sulla base di un calendario. Oltre al Patto di Servizio Integrato, quasi tutti gli altri servizi (ad eccezione degli adempimenti amministrativi, dell'erogazione delle informazioni, dell'accoglienza e simili) sono erogati attraverso un sistema di prenotazione e di calendarizzazione che permette la migliore utilizzazione del tempo sia per l'utenza sia per gli operatori del Servizio lavoro, prevedendo tempi di attesa massimi di 15 giorni.

4. Tipologia di utenza

L'utenza del Centro Impiego è indicativamente costituita per l'80% dai disoccupati e per il 20 % dalle aziende (marginali le altre categorie). Dal punto di vista quantitativo, il numero degli utenti è stimabile come segue:

- 36.000 disoccupati/anno (persone fisiche)
- 11.000 aziende/anno

per un numero di operazioni come segue:

- 240.000 operazioni a favore di disoccupati (persone fisiche)
- 12.000 operazioni a favore delle aziende

NB: Tale rilevazione è stata possibile grazie all'implementazione del software IDOL che dal 1° luglio 2006 consente la registrazione delle operazioni in tempo reale. Le stime sopra riportate sono relative ai dati rilevati dal 1° luglio al 22 ottobre e risultano i seguenti: 11.414 lavoratori, 3.575 aziende, 74.188 operazioni per lavoratori, 3.882 operazioni per aziende. Verosimilmente la stima dovrà essere rivista al rialzo, tenuto conto dei comprensibili problemi connessi al primo utilizzo della nuova applicazione informatica, al periodo estivo -luglio e agosto- oggetto della prima fase della rilevazione nonché alla ritardata applicazione della rilevazione da parte di alcuni operatori.

C. SOLUZIONI PREVISTE

La soluzione prevista prevede un'articolazione degli orari di apertura al pubblico come sotto dettagliata:

Centri Territoriali per l'Impiego

Lunedì: 9-13

Martedì: 9-13 e 15.30-17.00

Mercoledì: 12-13 con funzione di presidio, ritiro corrispondenza, informazione

Giovedì: 9-13 e 15.30-17.00

Venerdì: 9-13

La quantità di ore di apertura al pubblico è pari a 20 settimanali, ponendo l'Amministrazione di Arezzo al secondo posto (con Firenze) tra le 10 Amministrazioni Provinciali per quantità di ore di apertura al pubblico.

Inoltre, al fine di aumentare la gamma di servizi legati all'accoglienza e all'informazione a supporto del Centro Territoriale per l'Impiego di Arezzo, si prevede un orario differenziato e prolungato di apertura per il Pianeta Lavoro sito in Arezzo:

Lunedì: 8.30-13 e 15.30-17.30

Martedì: 8.30-13 e 15.30-17.30

Mercoledì: chiuso al pubblico

Giovedì: 8.30-13 e 15.30-17.30

Venerdì: 8.30-13

La quantità di ore di apertura al pubblico è pari a 24 settimanali, soprattutto consentendo l'utilizzo quasi ininterrotto del servizio su 3 giorni alla settimana. Tale prolungamento è giustificato, oltre che dal più lungo utilizzo dei mezzi, anche dalla funzione di "compensazione" che il Pianeta Lavoro svolge nei confronti del Centro Territoriale per l'Impiego di Arezzo (luogo di lettura dei bisogni, attesa e smistamento).

NB: Tutti gli orari sono stati concordati con gli operatori che hanno dato la propria piena disponibilità ad operare durante gli orari di apertura al pubblico come sopra delineati; in particolare, l'orario del Pianeta Lavoro coinvolge due dipendenti che alterneranno la presenza durante il pomeriggio del lunedì in sostituzione di altre giornate di lavoro.

Le soluzioni previste presentano i seguenti vantaggi:

1. Allargamento del range di servizio e dell'orario di fruibilità per il Centro Territoriale per l'Impiego (passando da un'apertura attuale di 21,5 ore/settimana e un pomeriggio di apertura a 20 ore/settimana e due pomeriggi di apertura e, soprattutto, ampliando la possibilità di fruizione del Pianeta Lavoro a 24 ore/settimana e prevedendo l'erogazione di molteplici servizi su appuntamento lungo l'intero periodo di orario di lavoro)
2. Chiusura parziale al pubblico nella mattinata del mercoledì mattina; tale chiusura condivisa tra i cinque Centri Territoriali consente di risolvere alcuni dei problemi sopra evidenziati; in particolare: possibilità di formazione e riunioni organizzative senza limitare il front office

D. MONITORAGGIO

Il presente orario ha un carattere evidente di sperimentality per la durata di sei mesi, eventualmente rinnovabili. Le eventuali successive modifiche saranno frutto dell'analisi delle seguenti variabili come segue:

1. verifica della soddisfazione degli utenti: ogni anno vengono raccolti circa 2.400 moduli di customer satisfaction presso i cinque Centri Territoriali per l'Impiego; un quesito specifico investiga la soddisfazione riguardo all'orario di apertura; verrà quindi fatta l'analisi sul campione rappresentativo costituito dai circa 1.200 pareri che verranno raccolti nei sei mesi di sperimentazione
2. l'eventuale entrata in vigore di nuove norme sul lavoro (ad esempio, il possibile cambio delle modalità di comunicazione di assunzione nel quadro della lotta al lavoro sommerso)
3. l'analisi qualitativa espressa dagli operatori dei Centri per l'Impiego
4. l'analisi delle performance (reclami, analisi delle tempistiche di erogazione dei servizi; l'avvio delle attività di precertificazione di qualità dovrebbe consentire un monitoraggio puntuale ed efficace)