



Ruoli e compiti assegnati

agli Uffici e alle Posizioni di responsabilità del Servizio

Premessa	2
Ufficio Politiche sociali e per la gioventù	3
Osservatorio Sociale	4
Ufficio Programmazione integrata e progetti innovativi	5
<i>Ufficio Comunicazione e promozione</i>	7
<i>Osservatori sul Mercato del lavoro e sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro</i>	7
<i>Responsabile del Sistema di gestione della qualità</i>	7
Ufficio Gestione interventi di formazione lavoro	8
Ufficio Controlli e rendicontazione / Contabilità	10
Ufficio interventi L. 68/99	11
Segreteria organizzativa e di gestione dei flussi comunicativi	12
Centri per l'impiego e ai Servizi territoriali	13
<i>Mission dei Centri per l'impiego e dei Servizi territoriali</i>	13
<i>Micro-organizzazione dei Centri per l'impiego e dei Servizi territoriali</i>	13
<i>Responsabile amministrativo del Centro per l'impiego</i>	13
<i>Referente organizzativo e di gestione dei flussi di comunicazione presso i Centri per l'impiego</i>	13
<i>Responsabile del Sistema di Gestione della qualità</i>	14
<i>Psicologi (consulenza per l'implementazione del modello di erogazione dei servizi)</i>	14
<i>Responsabile di prodotto:</i>	15
<i>Referente di prodotto presso i Centri per l'impiego</i>	15
Composizione del Comitato Qualità	16



Premessa

Il presente documento dettaglia ruoli e compiti assegnati agli Uffici e alle Posizioni di responsabilità del Servizio, incluse le figure individuate nel modello di erogazione dei servizi per l'impiego della Provincia di Pistoia approvato con Det. 997/2011.

Il presente documento sostituisce interamente quello previgente approvato con Det. 1105/2011, e nasce dalla necessità di affrontare efficacemente la situazione di elevata incertezza istituzionale relativamente al futuro dei servizi per l'impiego, unitamente all'avvicinarsi della chiusura della programmazione FSE 2007-2013, rispetto alla quale appare necessario la massima tempestività e l'assunzione diretta di rilevanti responsabilità da parte delle figure chiavi del Servizio.

L'individuazione di deleghe ed incarichi per ciascun dipendente avviene con ordinanza di competenza del Dirigente. Per le mansioni e responsabilità previste per l'Ufficio di riferimento e assegnate alla Posizione Organizzativa o Responsabile dell'ufficio, la redistribuzione degli incarichi internamente all'Ufficio è di competenza del Responsabile stesso salvo eventuali attribuzioni già individuate dal Dirigente con l'ordinanza sopra citata.

Nel caso di Uffici privi (temporaneamente o stabilmente) di Responsabile o Posizione Organizzativa, l'attribuzione dei singoli incarichi rimane di competenza del Dirigente.

Tutte le responsabilità, incarichi e deleghe individuate con il presente atto sostituiscono qualsiasi altro atto precedente.



Ufficio Politiche sociali e per la gioventù

Declaratoria delle principali attività assegnate all'Ufficio

INCLUSIONE SOCIALE FASCE DEBOLI: Supporto ed all'integrazione delle politiche di welfare nell'attività di inclusione sociale dei cittadini che, per vari motivi, si trovano a vivere situazioni di marginalità o povertà relativa. Sviluppo e consolidamento del percorso inclusione sociale delle fasce deboli in raccordo con i servizi per il lavoro. Coordinamento attività e progetti di politica sociale di ambito sovrazonale (Amministratore di Sostegno, Primavera, IND.I.T, Ofelia, Cooperazione sociale tipo "B").

PROMOZIONE DEI PERCORSI D'INTEGRAZIONE PER CITTADINI IMMIGRATI: Promozione di percorsi d'integrazione per i cittadini migranti attraverso la facilitazione dei rapporti tra i cittadini stranieri e la pubblica amministrazione; assistenza tecnica nei confronti delle istituzioni competenti perché garantiscano servizi rivolti per la diffusione della lingua e della cultura italiana a supporto dei percorsi di integrazione e dell'acquisizione della cittadinanza italiana da parte di minori e adulti stranieri, promozione di percorsi di cittadinanza in particolare per le donne. Promozione di accordi e collaborazioni istituzionale per la formalizzazione ed il consolidamento della rete territoriale ad esso connessa, supporto e assistenza tecnica negli ambiti stabiliti ex lege per il coordinamento delle politiche per l'integrazione dei lavoratori e dei cittadini immigrati e delle loro famiglie. Partecipazione al Consiglio territoriale per l'Immigrazione. Collaborazione col Centro Antidiscriminazione.

OSSERVATORIO PER IL SUPERAMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE: Superamento delle barriere architettoniche e sensoriali attraverso la formazione di un quadro conoscitivo della situazione attuale. Supporto per la formazione di piani pluriennali d'intervento e nella promozione di una cultura delle diverse abilità. Promozione di una cultura tesa al superamento delle barriere architettoniche e sensoriali ed alla valorizzazione dell'apporto dei cittadini diversamente abili e costituzione di una rete di attori sociali. Partecipazione alle iniziative di sensibilizzazione e pubblicizzazione sul tema dell'accessibilità.

AZIONI PER LA GIOVENTÙ - PERCORSO NAZIONALE "ALBACHIARA": Favorire il protagonismo giovanile e le pratiche di cittadinanza. Rendere i giovani più consapevoli del ruolo che possono avere nei processi di sviluppo locale che riguardano il presente ed il futuro delle comunità locali nelle quali vivono. Sviluppare e consolidare la rete dei soggetti istituzionali (in particolare Scuole e Comuni e soggetti del terzo settore) che operano con i giovani anche in riferimento al ruolo di coordinamento di tali politiche che la Regione Toscana ha assegnato alle Province. Promuovere lo sportello Eurodesk Valorizzare in modo diffuso Albachiara attraverso il coordinamento del percorso (di concerto col Gruppo Abele); raggiungere un'intesa sempre più strutturata con la Regione Toscana e con il Ministero per la Gioventù affinché si giunga ad un loro coinvolgimento più continuativo e sinergico; posizionare Albachiara come esperienza di eccellenza nel Paese e risorsa strategica per EELL, altri soggetti e i giovani stessi, sviluppando così anche la rete dei soggetti aderenti, con l'attivazione di protocolli volti allo sviluppo di azioni locali; programmare e organizzare a Montecatini Terme il Campus. Implementare il percorso di condivisione e coprogettazione nelle Politiche giovanili avviato negli ultimi due anni con tutte le Province toscane attraverso il progetto UPIGITOS 2.0 cofinanziato dalla Regione Toscana. Valorizzazione dello sportello Eurodesk al pubblico.

Partecipazione ai tavoli ed ai percorsi istituzionali locali, regionali e nazionali per esercitare il ruolo assegnato alle Amministrazioni provinciali in questi ambiti.



Osservatorio Sociale

Declaratoria delle principali attività assegnate all'Ufficio

- Superare la frammentarietà, la segmentazione delle conoscenze sui fenomeni sociali rilevanti nell'ambito provinciale, con un'attenzione specifica anche all'area metropolitana, favorendo il passaggio a conoscenze collettive, sistematiche, estese a tutti i decisori e operatori pubblici e privati, al fine di poter realizzare adeguate strategie ed interventi più efficaci.
- Costruzione di scenari, cioè interpretazioni sintetiche ed ipotetiche delle conoscenze disponibili per orientare i processi decisionali;
- Creazione di un network (rete) che colleghi ricercatori, operatori del pubblico e del privato e decisori politico-amministrativi;
- Definizione di strategie di comunicazione tra l'Osservatorio sociale e le sedi di programmazione e decisione sulle politiche sociali integrate e di salute.



Ufficio Programmazione integrata e progetti innovativi

Mission dell'Ufficio

La funzione di programmazione deve costruire e presidiare l'intera implementazione del processo di programmazione delle politiche integrate del lavoro e della formazione, assicurando il funzionamento dei punti cardine fondamentali quali l'ascolto e la concertazione con gli attori socio-economici locali, la conversione delle strategie europee, nazionali e regionali, la condivisione delle analisi condotte per la definizione delle politiche, l'articolazione per obiettivi generali e specifici che l'attuazione delle diverse azioni permette di raggiungere. Redige i documenti programmatici e formula le istruttorie e le proposte per gli organi istituzionali.

Ha la responsabilità strategica di concepire, ideare e sviluppare tutti i prodotti che vengono realizzati. Essa ha il compito di comprendere le esigenze del "mercato" di riferimento (domanda ed offerta di lavoro nel territorio) e tradurle in specifiche di progettazione dei prodotti che andranno poi attivati. La Funzione Programmazione integrata e progetti innovativi è la titolare dei prodotti erogati dalle strutture e ne cura la continua riprogettazione affinché essi incontrino effettivamente le esigenze dei destinatari per cui sono stati concepiti. Nella fase di ideazione dei nuovi prodotti/servizi, la Funzione Programmazione integrata e progetti innovativi può avvalersi del contributo di altre strutture interne e delle stesse strutture dei Servizi per l'impiego presenti sul territorio.

La funzione di programmazione investe anche l'accesso ai finanziamenti europei tematici attraverso la definizione di progetti aventi carattere di innovatività rispetto al sistema integrato formazione-lavoro. Promuove e gestisce sperimentazioni che vanno ad incidere sulla programmazione corrente.

Per quanto riguarda le responsabilità connesse alla funzione si precisa che si riferiscono alle aree Formazione e Lavoro del Servizio, mentre sono escluse quelle relative all'area Politiche Sociali.

Declaratoria delle principali attività assegnate all'Ufficio

Funzioni assegnate all'Ufficio Programmazione integrata e progetti innovativi:

- Programmazione integrata delle politiche del Lavoro e della Formazione Professionale sulla base di direttive dirigenziali. Stesura documenti programmatici;
- Gestione procedure per l'affidamento delle attività finanziate. Predisposizione avvisi pubblici. Predisposizione ed istruttoria degli atti, istruttoria di ammissibilità delle richieste pervenute, nomina nuclei di valutazione, atti di approvazione, comunicazione degli esiti.
- Gestione delle procedure relative a bandi di soggetti terzi che implicano la partecipazione della Provincia a determinate fasi dei relativi procedimenti.
- Ricerca di opportunità e risorse per la realizzazione di Progetti innovativi nei campi di competenza del Servizio.
- Predisposizione e cura del processo di valutazione del programma, in raccordo con gli Uffici che curano il monitoraggio delle singole attività.



Provincia di Pistoia

Servizio Politiche attive del Lavoro, Servizi per l'Impiego, Formazione Professionale, Osservatorio Sociale, Politiche sociali e per la Gioventù, Politiche di Sicurezza nei luoghi di lavoro

- Progettazione e riprogettazione dei prodotti erogati dal Servizio. Coordinamento dei progetti innovativi all'interno del Sistema di gestione per la qualità.
- Progettazione di strumenti per l'offerta formativa integrata
- Predisposizione e gestione procedure di accreditamento ai servizi e attività del sistema education e lavoro, incluse eventuali fasi negoziali propedeutiche alla predisposizione di convenzioni.
- Coordinamento continuo con le altre funzioni e Posizioni Organizzative e con la rete dei *Referenti di Prodotto* per l'aggiornamento informativo ed operativo sui prodotti.
- Gestione procedure per il riconoscimento delle attività non finanziate, Predisposizione ed istruttoria degli atti, istruttoria di ammissibilità delle richieste pervenute.
- Programmazione e monitoraggio delle risorse di competenza del Servizio. Monitoraggio sullo stato di attuazione dei programmi.
- Inserimento dei progetti sul DB FSE. Adeguamento e monitoraggio delle risorse FSE imputate sul DB FSE.
- Supporto al coordinamento delle attività di ricerca statistica sulle materie di competenza del Servizio.
- Programmazione e monitoraggio delle politiche di genere. Monitoraggio di genere sui programmi, sugli atti e sull'erogazione dei servizi di competenza del Servizio.
- Attività di studio e analisi del sistema territoriale delle imprese per l'individuazione del fabbisogno di azioni e di servizi erogabili dai sistemi della Formazione Professionale e del Lavoro;
- Partecipazione come supporto tecnico al Dirigente a gruppi di lavoro/tavoli e comitati tecnici per le materie di competenza del Servizio, nonché relazionamento con il sistema delle imprese;
- Gestione delle istruttorie relative alle procedure di accesso agli atti che non rientrano nella competenza dei Centri per l'Impiego e Servizi territoriali.

Ufficio Vertenze e mobilità in deroga

- Gestione delle vertenze e delle crisi aziendali, assicurazione dello svolgimento delle attività istituzionali nella gestione delle crisi aziendali attraverso l'attività di monitoraggio e interventi diretti sulle parti sociali interessate al fine di favorire la ricerca di soluzioni adeguate.
- cura- successivamente all'incontro fra le parti e alla sottoscrizione del verbale di accordo o di mancato accordo- di tutti gli adempimenti necessari per l'inserimento dei lavoratori nelle liste di mobilità o CIGS (cassa integrazione guadagni straordinaria), per il territorio di competenza
- Assistenza al Dirigente nell'implementazione delle procedure previste;
- Progettazione e coordinamento delle attività connesse alla mobilità ex L. 223/1991 e L.



Provincia di Pistoia

Servizio Politiche attive del Lavoro, Servizi per l'Impiego, Formazione Professionale, Osservatorio Sociale, Politiche sociali e per la Gioventù, Politiche di Sicurezza nei luoghi di lavoro

236/1993;

Ufficio Comunicazione e promozione

- Progettazione della comunicazione e della promozione del Servizio, dei prodotti erogati e delle procedure ad evidenza pubblica.
- Progettazione e adeguamento degli strumenti di comunicazione interna.
- Adeguamento e monitoraggio di software e database interni del Servizio. Attività di formazione interna per il corretto utilizzo degli strumenti.

Osservatori sul Mercato del lavoro e sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro

- Gestione degli Osservatori sul Mercato del lavoro e sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro. Stesura dei rapporti. Aggiornamento del materiale informativo.
- Assistenza nella elaborazione dati estratti dal sistema informativo IDOL e dalle banche dati FSE su richiesta interna ed esterna all'Ente.

Responsabile del Sistema di gestione della qualità

- Aggiornamento e sviluppo della documentazione e degli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità del Servizio, in accordo con le altre funzioni per quanto concerne le attività e i processi con un responsabile individuato, in prima persona per quanto concerne le attività e i processi legati al funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.
- Progettazione di nuove procedure, in accordo con le altre funzioni e coerentemente con le regole e le prescrizioni proprie del Sistema di Gestione per la Qualità. Proposta di azioni di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.
- Monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità e raccolta dei dati e delle informazioni utili, al fine di permettere la verifica dell'efficacia e dell'efficienza.



Ufficio Gestione interventi di formazione lavoro

Mission dell'ufficio

Provvede a fornire gli strumenti necessari alla erogazione dei prodotti offerti al “mercato” di riferimento e a mettere in campo le attività amministrative necessarie. È la funzione che assume un ruolo centrale nell’attuazione delle attività, secondo un approccio di accompagnamento e consulenza ai soggetti attuatori degli interventi.

La realizzazione delle funzioni di gestione avviene secondo una logica di “mainstreaming” rispetto al sistema formazione-lavoro, per cui l’ente agisce in modo da sviluppare contaminazioni positive nei confronti dei soggetti esterni con cui interagisce, secondo procedure che creano i presupposti per aumentare l’efficienza e l’efficacia del sistema stesso.

La funzione di monitoraggio degli interventi assume inoltre un ruolo centrale nella raccolta di feed-back funzionali al miglioramento continuo delle strategie di programmazione e di attuazione.

Per quanto riguarda le responsabilità connesse alla funzione si precisa che si riferiscono alle aree Formazione e Lavoro del Servizio, mentre sono escluse quelle relative all’area Politiche Sociali.

Inoltre, la funzione di gestione per il diritto dovere all’istruzione e alla formazione e per l’Educazione Degli Adulti (EDA) rimane responsabile della funzione e si interfaccia con i funzionari designati dal Servizio Istruzione i quali affiancano i funzionari del nostro Servizio in tutte le operazioni, dall’assistenza tecnica agli attuatori alla parte amministrativa e di implementazione del data base. Pertanto le responsabilità fanno capo al nostro Servizio ma la fase operativa viene supportata dal Servizio Istruzione

Declaratoria delle principali attività assegnate all'Ufficio

- Predisposizione e gestione procedure per la stipula di contratti e convenzioni; assistenza alla predisposizione di atti unilaterali e assunzione dei relativi atti di autorizzazione.
- Assistenza tecnica ai soggetti attuatori per l'avvio e la gestione dei progetti approvati, in una logica di continuità con la fase di programmazione finalizzata a dare un supporto concreto al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Attività di dialogo ed animazione nei confronti dell’utenza finalizzata allo snellimento e alla promozione della trasparenza delle procedure;
- Verifiche didattiche e monitoraggio in itinere e finale degli interventi formativi;
- Controllo documentale di I livello sulle richieste di anticipo/acconto e sulle domande trimestrali di rimborso e sul rendiconto finale;
- Implementazione del DB FSE ed eventualmente di altri Database ai fini del monitoraggio fisico e procedurale dei progetti;
- Assunzione atti per la costituzione delle commissioni di selezione degli iscritti ai corsi di formazione e per le commissioni di vigilanza nell'ambito dell'attività di formazione continua (formazione Aziendale);



Provincia di Pistoia

Servizio Politiche attive del Lavoro, Servizi per l'Impiego, Formazione Professionale, Osservatorio Sociale, Politiche sociali e per la Gioventù, Politiche di Sicurezza nei luoghi di lavoro

- Assunzione atti per la costituzione delle Commissioni d'Esame dei corsi di formazione professionale;
- Gestione delle procedure finalizzate alla certificazione delle competenze .
- Gestione e coordinamento del personale assegnato alla posizione organizzativa



Ufficio Controlli e rendicontazione / Contabilità

Mission dell'ufficio

Effettua l'attività di verifica necessaria secondo quanto previsto dalle normative per garantire la correttezza e trasparenza delle fonti di finanziamento impiegate in relazione agli obiettivi da perseguire. È la funzione che ha la responsabilità della rendicontazione dei progetti, della tenuta della contabilità e delle interrelazioni che si creano tra questa e la programmazione e la gestione delle attività, dell'attuazione dei controlli finanziari e procedurali.

L'attuazione delle funzioni di rendicontazione, contabilità e controlli avviene in modo da far emergere la cultura della corretta amministrazione e trasparenza nella gestione dei fondi. Il ritorno di questo approccio da parte degli interlocutori esterni all'ente, che va oltre i meri adempimenti previsti dalle normative comunitarie, nazionali e regionali, conferisce all'intero sistema di gestione e controllo la necessaria credibilità e affidabilità dell'Amministrazione.

Inoltre, per i progetti relativi a diritto dovere all'istruzione e alla formazione e all'Educazione Degli Adulti (EDA) la responsabilità della funzione si limita a quelli finanziati con il FSE, ovvero ai finanziamenti compresi nel PEG del Dirigente del nostro Servizio.

Declaratoria delle principali attività assegnate all'Ufficio

- Verifica documentale delle richieste di pagamento e dei rendiconti finali dei progetti in convenzione/appalto e dei finanziamenti individuali. Predisposizione ed istruttoria degli atti finalizzati alla eventuale revoca di finanziamenti o al recupero o decurtazione di risorse già assegnate. Emissione delle distinte di liquidazione. Predisposizione ordinanze di chiusura dei progetti.
- Verifica della copertura finanziaria e assunzione degli impegni di spesa in attuazione di progetti e avvisi predisposti dall'Ufficio Programmazione integrata.
- Implementazione del DB FSE ed eventualmente di altri Database ai fini della rendicontazione e dell'implementazione della spesa.
- Monitoraggio della contabilità e rapporti con gli Uffici Ragioneria e Tesoreria dell'Ente;
- Variazioni di bilancio per le risorse di competenza del Servizio.
- Supporto al Dirigente nella programmazione e pianificazione di una piattaforma sui controlli che ne preveda i criteri e le modalità dei relativi processi.
- Attuazione di un sistema dei controlli e di rendicontazione in linea con quanto previsto dalle normative in materia, in relazione alle fonti di finanziamento ed alle disposizioni dell'Ente.
- Attuazione dei controlli. Gestione delle procedure conseguenti ai controlli e predisposizione delle istruttorie connesse.
- Gestione e coordinamento del personale assegnato alla posizione organizzativa.



Ufficio interventi L. 68/99

Mission dell'ufficio

Ha il compito di coordinare le attività gestionali inerenti il collocamento mirato delle persone con disabilità ex Legge n.68/1999, operando il necessario raccordo con tutti gli uffici interessati e con i Responsabili di prodotto individuati presso i Centri per l'Impiego.

Declaratoria delle principali attività assegnate all'Ufficio

-
- Assunzione atti amministrativi per l'approvazione delle graduatorie L. 68/99;
- Assunzione atti amministrativi per i procedimenti di rilascio di esonero parziale;
- Gestione dei contributi previsti dal Fondo regionale e dal Fondo nazionale disabili in raccordo con l'Ufficio Gestione;
- Istruttorie e rilascio certificati, attestati, nulla-osta, sospensioni, comunicazioni esiti istruttorie L. 68/99;
- Integrazione con l'Ufficio Programmazione per l'emanazione di avvisi e procedure L. 68/99 fondo nazionale e regionale;
- Raccordo sistematico con i Responsabili di prodotto per la consulenza alle imprese e agli enti per l'incontro domanda/offerta in attuazione della L. 68/99;
- Istruttorie dei procedimenti relativi alle commissioni mediche;
- Supporto alla Dirigenza per le riunioni delle commissioni mediche e del Comitato tecnico provinciale.



Segreteria organizzativa e di gestione dei flussi comunicativi

Mission della Segreteria

Agevola e coordina la comunicazione con gli altri uffici e funzioni del Servizio, anche in funzione della dislocazione territoriale dei Centri e dei Servizi Territoriali, e con le varie sedi e strutture dell'Ente.

Cura la semplificazione e lo snellimento dei processi di comunicazione con l'esterno, agevolando il più possibile la materializzazione e la digitalizzazione di atti e procedure.

Programma e attua periodicamente l'archiviazione di dati e documenti del Servizio, con un monitoraggio costante dell'attuazione delle norme in materia di riservatezza dei dati.

Declaratoria delle principali attività assegnate all'Ufficio

- Attività di Segreteria del Servizio e dell'Assessore al Lavoro.
- Protocollazione e smistamento della corrispondenza in entrata e uscita.
- Gestione ed attuazione dei flussi comunicativi interni al Servizio, finalizzata alla diffusione uniforme delle informazioni.
- Progettazione ed adeguamento delle procedure interne finalizzate allo snellimento e alla dematerializzazione dei supporti cartacei.
- Monitoraggio degli archivi cartacei e digitali del Servizio.
- Convocazione delle riunioni, verbalizzazione e monitoraggio della corretta applicazione del Regolamento provinciale sulla Commissione Provinciale Tripartita.
- Convocazione del Tavolo sulla sicurezza (che la Provincia presiede), verbalizzazione e monitoraggio della corretta applicazione del protocollo d'intesa con tutti i soggetti interessati per lo sviluppo di azioni integrate e di programmi d'intervento per il miglioramento delle condizioni di sicurezza e di salute nei luoghi di lavoro.
- Coordinamento del personale assegnato alla Segreteria organizzativa e di gestione dei flussi comunicativi.



Centri per l'impiego e ai Servizi territoriali

Mission dei Centri per l'impiego e dei Servizi territoriali

Rappresentano il punto di contatto con l'utenza (imprese e singoli soggetti) per l'erogazione dei prodotti e dei servizi previsti dal Masterplan regionale e dal modello di erogazione dei servizi approvato con Det. 997/2011, in conformità con gli standard di servizio descritti dal Sistema di Gestione della Qualità certificato ISO 9001:2008.

Micro-organizzazione dei Centri per l'impiego e dei Servizi territoriali

Il Dirigente del Servizio ha la responsabilità del Centro (o del Servizio Territoriale). Svolge la funzione di coordinamento fra i vari Centri per l'impiego. Ha il sovraordinamento diretto del personale. Nello svolgimento delle sue funzioni si avvale delle seguenti figure:

Responsabile amministrativo del Centro per l'impiego

Il Responsabile amministrativo del Centro per l'impiego assicura la corretta e tempestiva implementazione di tutte quelle attività amministrative funzionali alla corretta erogazione dei servizi da parte del Centro per l'Impiego. Cura in particolare:

- la gestione amministrativa degli interventi di formazione e lavoro erogati dal Centro per l'impiego sulla base delle procedure stabilite dalla funzione Gestione interventi di formazione lavoro;
- la corretta e tempestiva implementazione del database del FSE per tutte quelle attività erogate direttamente dai Centri per l'impiego;
- la gestione degli adempimenti necessari per l'inserimento dei lavoratori nelle liste di mobilità per il territorio di competenza del Centro;
- la gestione degli adempimenti connessi agli avviamenti a selezione nella pubblica amministrazione (art. 31 reg. 7/R/2004);
- la gestione delle richieste di accesso agli atti ed ai documenti amministrativi relativamente a:
 - accessi alle informazioni per i debitori di imposte presentati da enti o società formalmente incaricati alla riscossione delle entrate dello Stato o di altri Enti pubblici;
 - accessi alle informazioni da parte di soggetti privati o da loro rappresentanti per le persone oggetto di procedura di recupero crediti.
- la gestione ed archiviazione di tutte le procedure amministrative di propria competenza.

Referente organizzativo e di gestione dei flussi di comunicazione presso i Centri per l'impiego

La figura di Referente organizzativo e di gestione dei flussi comunicativi è centrale per fornire supporto organizzativo al Dirigente e per consentire allo stesso di concentrarsi maggiormente sugli aspetti gestionali e manageriali. Questa figura è speculare a quella identificata in Staff alla Direzione del Servizio per la gestione delle tematiche organizzative e per la gestione dei flussi comunicativi e



documentali.

Il Referente organizzativo e di gestione dei flussi comunicativi è l'indispensabile supporto al CPI per tutto ciò che ha a che fare con gli aspetti strumentali (es. banche dati, informatica ecc.) necessarie a far funzionare in maniera efficiente il lavoro. Pertanto interviene, in stretto raccordo con il Responsabile amministrativo del CPI, per risolvere i problemi operativi presenti nel centro e consentire la normale funzionalità delle attività. Inoltre, presidia gli aspetti di comunicazione interna al Centro e tra il Centro e le altre strutture del Servizio.

Il Referente organizzativo e di gestione dei flussi comunicativi svolge un continuo monitoraggio dell'agenda e delle attività del Centro per l'impiego, assistendo tempestivamente il Dirigente nel coordinamento del personale del Centro, al fine di supportare adeguatamente il Dirigente nella continua rimodulazione dei carichi di lavoro in funzione dell'utenza effettiva e degli standard di erogazione dei servizi.

Principali funzioni assegnate:

- Costante raccordo con il *Dirigente del Servizio* per le attività di propria competenza;
- Supporto al Dirigente per tutte le questioni organizzative del servizio (turni, organizzazione del lavoro, gestione riunioni/appuntamenti ecc.)
- Supporto al Dirigente nella gestione degli aspetti logistici e degli strumenti di supporto (es. banche dati, supporti informatici ed altro) necessari al servizio;
- Presidio di tutte le problematiche relative alla comunicazione interna ed alla gestione dei flussi documentali tra il CPI e il resto dell'organizzazione (protocollazione posta, determinazioni, ordinativi di acquisto ecc..)

Responsabile del Sistema di Gestione della qualità

Le principali funzioni svolte dal Responsabile del Sistema di Gestione della qualità nell'ambito della micro-organizzazione dei Centri per l'Impiego (le funzioni vanno ad aggiungersi al ruolo già previsto a p. 8) sono:

- Supporto al Dirigente nel coordinamento dei Centri per l'impiego;
- Monitoraggio dell'erogazione servizi (sia statistico, tramite le banche dati disponibili, sia fisico, attraverso gli strumenti previsti dal Sistema Qualità) in raccordo con l'Osservatorio sul mercato del lavoro;
- Assistenza e monitoraggio nello stato di avanzamento della progettazione e reingegnerizzazione dei prodotti;
- Verifica della corretta implementazione e standardizzazione delle procedure.

Psicologi (consulenza per l'implementazione del modello di erogazione dei servizi)

Gli psicologi (collaboratori esterni del Servizio) collaborano con il Dirigente per assicurare la corretta implementazione del modello organizzativo attraverso specifici progetti assegnati dal Dirigente stesso nelle aree relative alla progettazione, sviluppo e sperimentazione di servizi specialistici e di modelli e strumenti innovativi di intervento dei Servizi per l'impiego;



Provincia di Pistoia

Servizio Politiche attive del Lavoro, Servizi per l'Impiego, Formazione Professionale, Osservatorio Sociale, Politiche sociali e per la Gioventù, Politiche di Sicurezza nei luoghi di lavoro

Responsabile di prodotto:

Il suo compito è quello di curare l'aggiornamento continuo del prodotto, riportando alla Dirigente le modifiche che impattano sull'utenza e segnalando al Responsabile Qualità le eventuali modifiche da apportare alla Carta dei Servizi. Monitora che le procedure vengano implementate in maniera uniforme fra i vari Centri per l'impiego. Raccoglie le segnalazioni di miglioramento e le eventuali non conformità, segnalandole al Responsabile Qualità. Cura le verbalizzazioni delle riunioni e delle decisioni prese. Elabora rapporti periodici sull'erogazione del prodotto, integrandosi con l'Osservatorio del Mercato del Lavoro per gli aspetti quantitativi.

Referente di prodotto presso i Centri per l'impiego

Il compito dei Referenti di prodotto è quello di garantire il rispetto delle procedure definite per la gestione dei vari prodotti, collaborando alla loro continua riprogettazione. Cura l'aggiornamento continuo dei colleghi del proprio Centro per l'impiego, registrando le attività di disseminazione e verificandone gli esiti. Cura l'aggiornamento della documentazione (iter procedurale -se presente- e relativa modulistica) a seguito di modifica normativa o per scelte interne all'organizzazione. Monitora la corretta implementazione delle procedure nel proprio Centro per l'impiego. Segnala tempestivamente eventuali problematiche al proprio Responsabile di prodotto.



Composizione del Comitato Qualità

Sono membri d'ufficio del Comitato Qualità, previsto dal Sistema di Gestione della Qualità relativamente ai Servizi per l'Impiego, le seguenti figure:

- Dirigente del Servizio
- Responsabile/P.O. Ufficio Gestione interventi di formazione lavoro;
- Responsabile/P.O. Ufficio Coordinamento rete dei servizi per l'impiego e interventi L. 68/99;
- Responsabile/P.O. Ufficio Controlli e rendicontazione / Contabilità;
- Responsabili amministrativi dei Centri per l'impiego e dei Servizi territoriali;
- Responsabile del Sistema Qualità.

È facoltà del dirigente individuare ulteriori membri temporanei/permanenti.