

Codice A1502A

D.D. 13 luglio 2017, n. 643

Accreditamento degli operatori pubblici e privati idonei ad erogare i servizi al lavoro. Approvazione della check list per la conduzione delle verifiche di sorveglianza presso gli Operatori, e relative filiali, per i servizi al lavoro. Approvazione di una modalita' di rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi per il lavoro.

PREMESSO

che con D.G.R. 30 – 4008 del 11/06/2012 è stata formalizzata l'istituzione dell'elenco per l'accREDITamento degli operatori pubblici e privati idonei ad erogare i servizi al lavoro e sono stati approvati i requisiti, i termini e le modalità per l'iscrizione e la permanenza nell'elenco; ciò in applicazione dell'articolo 21 della Legge Regionale 34/2008.

che con Determinazione 383 del 5/07/2012 è stata approvata la disciplina dell'accREDITamento dei servizi al lavoro, modulistica di domanda per l'iscrizione all'elenco, definizione delle evidenze a dimostrazione del possesso dei requisiti, e scheda per la valutazione di elementi qualitativi.

che con DGR 23 – 2427 del 16/11/2015 è stata approvata la proroga del regime di accREDITamento degli operatori pubblici e privati idonei ad erogare i servizi al lavoro di cui alla D.G.R. 30 – 4008 del 11/06/2012

VISTO

L'articolo 6 dell'allegato A DGR 30-4008 11/06/2012 che recita: “Ai fini del mantenimento dell'accREDITamento la Regione dispone ulteriori controlli in ufficio e verifiche presso le sedi degli operatori accREDITati inserite nell'elenco pubblico”.

RITENUTO, per le motivazioni indicate in premessa,

di dover :

1) approvare la check list per i controlli in loco, sugli operatori accREDITati per i servizi al lavoro, (allegato A alla presente determinazione)

2) approvare una modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi per il lavoro da attuarsi attraverso erogazione di questionario di customer satisfaction da somministrare agli utenti dei servizi per il lavoro, che faccia riferimento, in particolare, ad un giudizio complessivo sul servizio ricevuto, nonché ad una valutazione sulla utilità delle azioni intraprese, nonché sul grado di efficacia del servizio prestato dal soggetto accREDITato.

CONSIDERATO

che l'adozione del presente atto e' prevista dalle disposizioni generali per l'accREDITamento degli operatori pubblici e privati idonei ad erogare i servizi al lavoro approvate con D.G.R. 30 – 4008 del 11/06/2012.

Tutto ciò premesso

IL DIRIGENTE

Visti gli art. 4 e 16 del D.Lgs. 165/2001;

vista la L.R. 23/2008;

vista la L.R. 34/2008;

visto l'art. 23.1 lettera a del D. L.g.s. 33/2013

determina

per le motivazioni indicate in premessa:

1) approvare la check list per i controlli in loco, sugli operatori accreditati per i servizi al lavoro, (allegato A alla presente determinazione)

2) approvare una modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi per il lavoro da attuarsi attraverso erogazione di questionario di customer satisfaction da somministrare agli utenti dei servizi per il lavoro, che faccia riferimento, in particolare, ad un giudizio complessivo sul servizio ricevuto, nonché ad una valutazione sulla utilità delle azioni intraprese, nonché sul grado di efficacia del servizio prestato dal soggetto accreditato.

Avverso la presente determinazione e' ammesso ricorso al T.A.R. Piemonte entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento ai sensi dell'art. 36 R.D.1054/1924 e dell'art. 19 L. 1034/ 1971 e ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro 120 giorni dalla notifica del provvedimento ai sensi dell'art. 9 DPR 1199/1971.

Il presente atto sarà pubblicato sul B.U. della Regione Piemonte, ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 5 della L.R. 22/2010.

Il Dirigente del Settore
Dott. Felice Alessio SARCINELLI

Allegato

CHECK LIST PER I CONTROLLI IN LOCO SUGLI OPERATORI ACCREDITATI AI SERVIZI AL LAVORO

Pagina 1 di 4

SEZIONE A: Informazioni generali

AMBITO DI RILEVAZIONE E SERVIZI FRUITI

Data verifica:

Ambito d'indagine:

Operatore:

- (1) ☐ Centro per l'Impiego < inserire denominazione e indirizzo >
(2) ☐ Ente accreditato per i Servizi al Lavoro – SAL < inserire denominazione e indirizzo sede operativa/filiale >

FUNZIONARI

Nome: _____

Cognome: _____

Nome: _____

Cognome: _____



CHECK LIST PER I CONTROLLI IN LOCO SUGLI OPERATORI ACCREDITATI AI SERVIZI AL LAVORO

SEZIONE B: Giudizio sul servizio erogato

1) Luoghi destinati allo svolgimento delle funzioni di servizio/supporto all'erogazione:	1	2	3	4	5
• distinti da quelli in cui si svolgono le attività di governo della struttura	☐	☐	☐	☐	☐
• livello di fruibilità dei luoghi (orari di apertura adeguati e possibilità di ricevimento anche su appuntamento)	☐	☐	☐	☐	☐
• presenza di segnaletica visibile all'utente	☐	☐	☐	☐	☐
• localizzazione in posizione di facile individuazione ed accesso da parte dell'utenza	☐	☐	☐	☐	☐

1 (per niente adeguato)/5 (totalmente adeguato)

Spazio per eventuali commenti/precisazioni

2) Requisiti del personale:	1	2	3	4	5
• Organigramma	☐	☐	☐	☐	☐
• Assegnazione per ruolo	☐	☐	☐	☐	☐
• Curriculum del personale	☐	☐	☐	☐	☐
• Livello di competenza del personale assegnato alle funzioni, in ordine agli standard di servizio previsti dalla dgr 66/2012	☐	☐	☐	☐	☐

1 (per niente coerente/qualità bassa); 5 (= totalmente coerente/qualità alta)

Spazio per eventuali commenti/precisazioni



CHECK LIST PER I CONTROLLI IN LOCO SUGLI OPERATORI ACCREDITATI AI SERVIZI AL LAVORO

Pagina 3 di 4

3) Requisiti di erogazione:	1	2	3	4	5
• Rispetto degli standard regionali (dgr 66/2012)	☐	☐	☐	☐	☐
• Coerenza con gli esiti del questionario di customer satisfaction somministrato ai destinatari finali	☐	☐	☐	☐	☐
• Correttezza ed efficace applicazione degli indicatori fisici dei servizi di politica attiva	☐	☐	☐	☐	☐
• Correttezza ed efficace applicazione dei sistemi di gestione e controllo dell'operatore	☐	☐	☐	☐	☐
• Quantità dei tirocini promossi e rilevazione della percentuale di trasformazioni in assunzioni	☐	☐	☐	☐	☐
• Qualità dei servizi di orientamento erogati anche in relazione agli inserimenti lavorativi a fine percorso	☐	☐	☐	☐	☐

1 (per niente coerente/qualità bassa); 5 (= totalmente coerente/qualità alta)

Spazio per eventuali commenti/precisazioni

SEZIONE C: Giudizio complessivo

(Indicare un voto complessivo da 1 (= insoddisfacente) a 5 (= totalmente soddisfacente))

Valutazione complessiva dell'operatore	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐

Note:

Si rivelano eccellenze?

SI ☐ NO ☐

Note:

Si rivelano situazioni di forte criticità?

SI ☐ NO ☐

Note:



**CHECK LIST PER I CONTROLLI IN LOCO SUGLI OPERATORI
ACCREDITATI AI SERVIZI AL LAVORO**

Pagina 4 di 4

Spazio per eventuali commenti/precisazioni

Oltre alle indicazioni già fornite, ci sono altri elementi da segnalare?

.....

.....

.....

.....

DATA _____

COGNOME

FUNZIONARI INCARICATI
NOME

FIRMA

_____	_____	_____
-------	-------	-------

