

Aggiornamento SIL

Migliorie nella gestione dell'utenza GOL

Luglio 2023





PREMESSA

La riforma dei Servizi per il Lavoro dettata dal programma GOL e la piena attuazione del regime di condizionalità hanno comportato un **notevole incremento della complessità di gestione delle prese in carico degli utenti** da parte degli operatori dei servizi.

L'Agenzia Regionale del Lavoro ha pianificato **diverse attività che, attraverso lo sviluppo dei Sistemi Informativi, hanno l'obiettivo di facilitare i processi** di presa in carico e di gestione dell'utenza.

Nelle seguenti slide si riportano le attività di prossimo rilascio, installazione prevista per il 14/07/2023, raggruppate per finalità ad ambiti di intervento omogenei.



GLI AMBITI DI INTERVENTO



N°	Ambito	Attività	Obiettivo
1	Attuazione politiche attive	Sequenzialità degli esiti	Limitare un uso improprio degli esiti nell'aggiornamento delle attività e garantire corretto monitoraggio dei LEP in SAP
2	Gestione condizionalità	Adeguamenti per convocazioni NASPI	Semplificare la procedura di convocazione dell'utenza percettrice di NASPI/DISCOLL

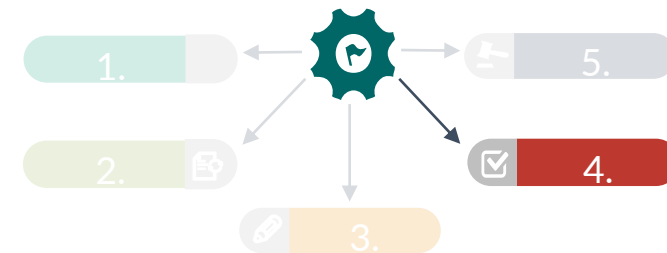


DETTAGLIO ATTIVITÀ





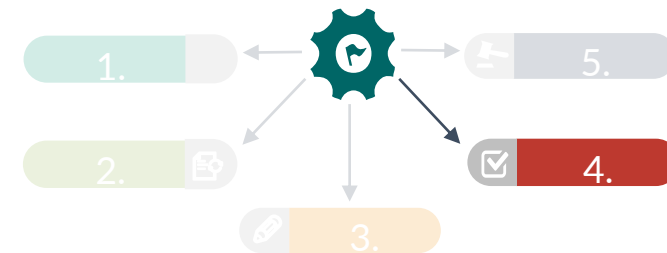
REVISIONE ESITI



L'introduzione di un'interfaccia che guidi l'operatore nella gestione coerente dell'aggiornamento degli esiti si colloca all'interno di una più ampia revisione della gestione degli esiti delle attività dei programmi, mirata a limitare gli errori di gestione che inficiano un corretto monitoraggio dell'erogazione delle politiche.



ATTIVITÀ COMPLETATE I/IV



Semplificazione esiti

In una logica di semplificazione, **sono stati fatti scadere i seguenti esiti:**



- non presentato giustificato
- non presentato ingiustificato



Non è prevista corrispondenza con gli esiti SAP

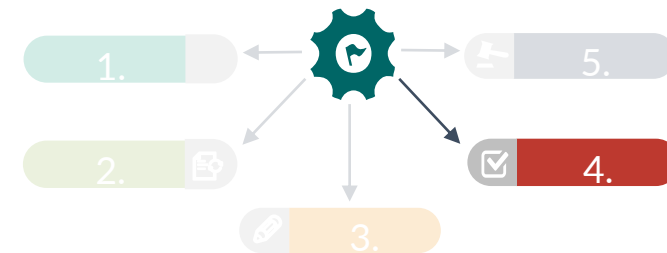


- proposto/a giustificato



Qualora l'utente giustifichi l'assenza non occorre modificare l'esito dell'attività.

ATTIVITÀ COMPLETATE II/IV



Oscurata la vista degli esiti scaduti

Al fine di limitare un uso improprio degli esiti scaduti in fase di aggiornamento delle attività, è stata **oscurata la vista degli esiti scaduti dal menu a tendina di selezione dei possibili esiti** dell'attività.

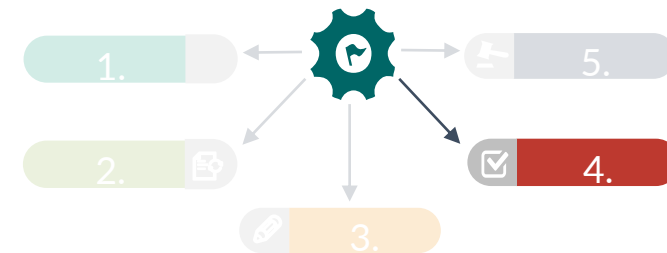
Al fine di preservare lo storico, tuttavia, gli esiti scaduti continueranno ad essere visibili per le attività in cui sono già stati inseriti.



Esito «Terminata con insuccesso»

L'esito «Terminata con insuccesso», introdotto dagli standard SAP per l'attuazione di GOL, è stato **rinominato in SIL «Formazione conclusa con insuccesso»**, per renderne evidente il possibile utilizzo sulle sole attività formative.

ATTIVITÀ COMPLETATE III/IV



Storicizzazione esiti

Per poter ricostruire l'iter di gestione dei percorsi erogati, è stata resa disponibile la storicizzazione degli esiti delle attività SIL.

La consultazione dello storico assume particolare rilevanza per ricostruire gli step operativi che hanno portato alla segnalazione di un evento di condizionalità negativa per un utente percettore.

Percorso

CPI BOLOGNA - 081300100

Data Programma **07/03/2023**

Prestazione **Accompagnamento al lavoro e alla formazione** *

Attività **Formazione** *

Prestazione

Data stimata 07/03/2023 *

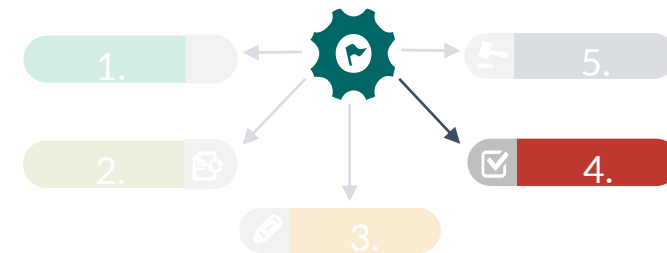
Data proposta 07/03/2023 *

Data avvio 07/03/2023 *

Esito **AVVIATO** *

Storico modifiche esito

ATTIVITÀ COMPLETATE IV/IV



Storicizzazione esiti - segue

Lo storico riporta **in calce i dettagli dell'attività** per cui si vogliono consultare le variazioni di esito: CPI, Data programma, Prestazione e Attività.

Dopodiché, si riportano **su ciascuna riga le informazioni di dettaglio** per ogni variazione di esito registrata a sistema, indicando:

- Data e ora della variazione;
- Utente che ha effettuato la modifica;
- Profilo utente che ha effettuato la modifica;
- Gruppo utente che ha effettuato la modifica;
- Esito inserito.

Variazioni ESITO Attività concordata

CPI	BOLOGNA - 081300100
Data Programma	07/03/2023
Prestazione	Accompagnamento al lavoro e alla formazione
Attività	Formazione

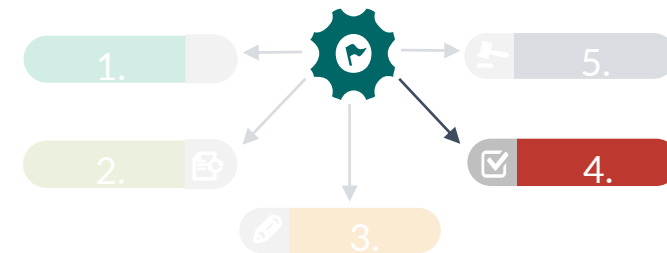


Pag. 1 di 1 (da 1 a 2 di 2)

Data e ora	Utente	Profilo	Gruppo	Esito
29/03/2023 18:05	GENERAL	OPERATORE GENERALE	Centro per l'impiego di Bologna	AVVIATO
29/03/2023 18:03	GENERAL	OPERATORE GENERALE	Centro per l'impiego di Bologna	INTERROTTO/A



ESITI DEI PROGRAMMI GOL

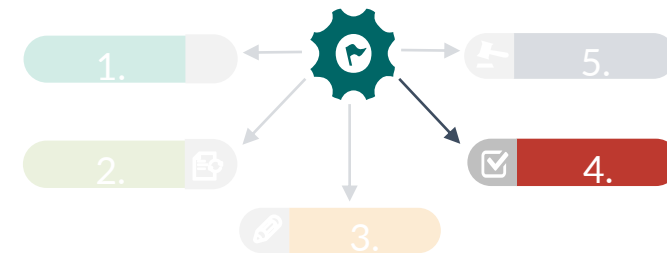


Di seguito si propongono gli esiti da utilizzare per la gestione delle attività riferite ai programmi GOL.

ESITO	UTILIZZO	DATA AVVIO	DATA CONCLUSIONE
PROPOSTO/A	Inserito dal Centro per l'Impiego e quindi impostato per tutte le attività presenti nel programma stipulato. Non deve essere inserito dal soggetto attuatore	-	-
PROPOSTO/A INGIUSTIFICATO	Inserito dal soggetto attuatore quando l'utente non si presenta al primo appuntamento finalizzato all'avvio dell'attività senza presentare giustificato motivo di assenza	-	-
AVVIATO	È inserito dal soggetto attuatore quando si avvia la specifica attività cui si riferisce	= Data avvio Attività	= Data conclusione prevista
INTERROTTO/A	È inserito dal soggetto attuatore quando la specifica attività, precedentemente avviata, viene interrotta senza essere conclusa.	= Data avvio Attività	= Data conclusione effettiva
CONCLUSO/A	È inserito dal soggetto attuatore quando la specifica attività, precedentemente avviata, viene conclusa	= Data avvio Attività	= Data conclusione effettiva
FORMAZIONE CONCLUSA CON INSUCCESSO	È inserito dal soggetto attuatore quando l'attività formativa si concluda senza il raggiungimento dell'obiettivo formativo	= Data avvio attività	=Data conclusione effettiva
ANNULLATO/A DI UFFICIO	È inserito dal soggetto attuatore quando si decide di non avviare la specifica attività cui si riferisce	-	-



ESITI E DURATE DEI PROGRAMMI GOL



La durata cumulativa delle attività deve essere tracciata in SIL, fatta eccezione per le attività la cui durata non rappresenta un elemento dirimente ai fini del monitoraggio dell'andamento di spesa.

Il campo «Durata» deve essere valorizzato per gli esiti: Avviato, Interrotto/a, Formazione conclusa con insuccesso, Concluso/a.

Si riporta di seguito uno schema sintetico per la gestione del campo «Durata cumulativa»:

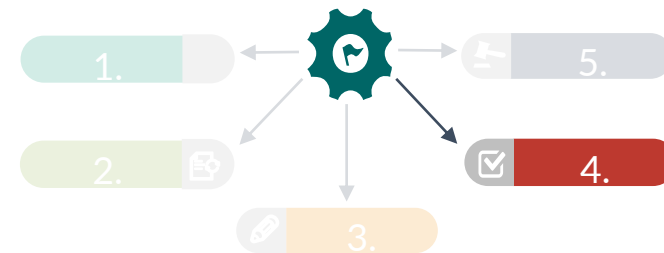
ATTIVITÀ SILER	GOL - PERCORSO			CAMPO «DURATA»
	1	2	3	
Accompagnamento al lavoro	X	X	X	Durata cumulativa espressa in minuti
Promozione tirocini	X	X	X	Durata = «0» (valore numerico)
Accompagnamento e tutoraggio tirocini	X	X	X	Durata cumulativa espressa in minuti
Supporto all'autoimpiego	X	X	X	Durata cumulativa espressa in minuti
Orientamento specialistico	X	X	X	Durata cumulativa espressa in minuti
Incontro Domanda Offerta	X	X	X	Durata = «0» (valore numerico)
Servizio di formalizzazione degli esiti del tirocinio	X	X	X	Durata = «0» (valore numerico)
Formazione		X	X	Durata cumulativa espressa in ore

Nuovi aggiornamenti - Sequenzialità esiti

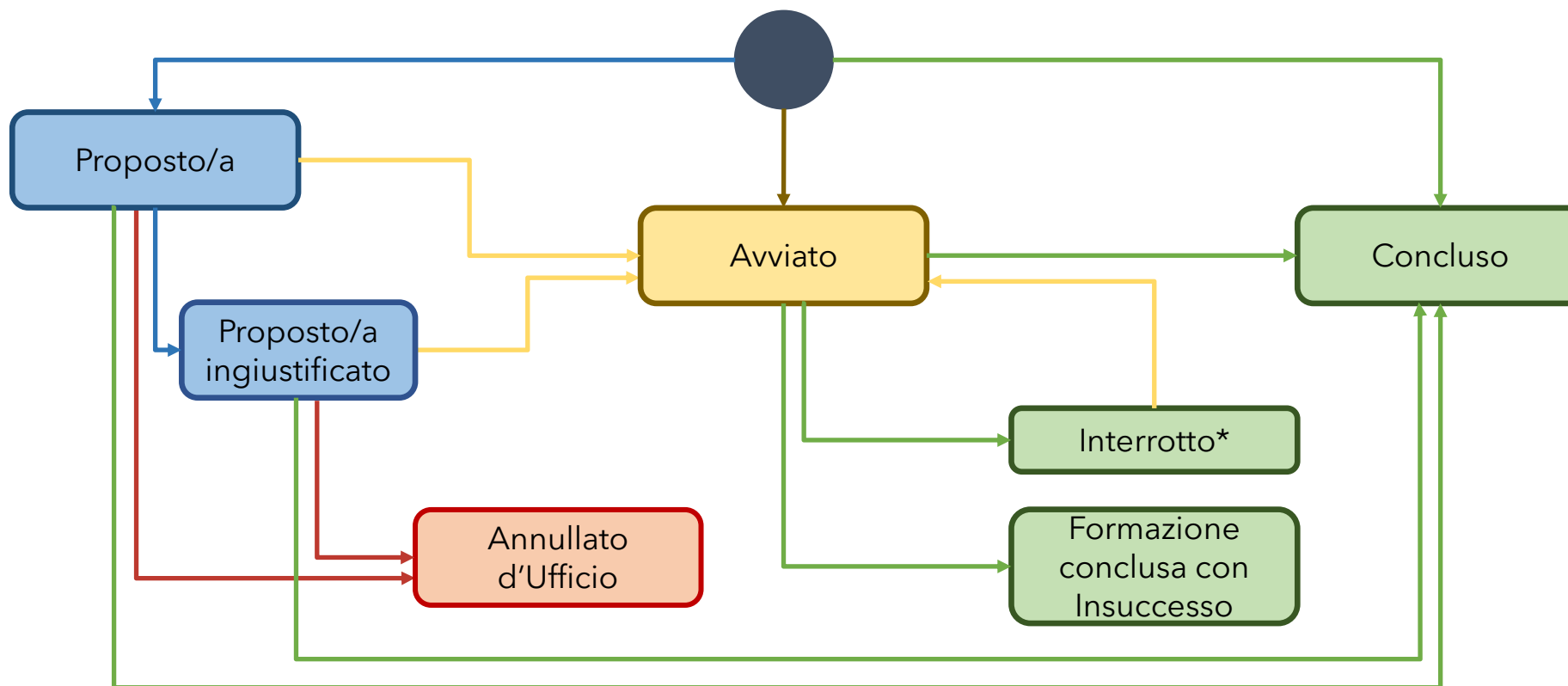


ATTUAZIONE POLITICHE ATTIVE

ATTIVITÀ IN RILASCIO I/IV

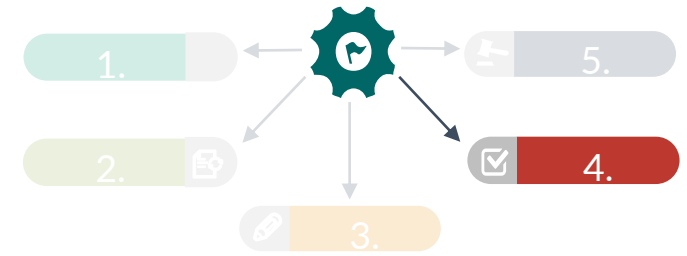


Sequenzialità esiti - Flusso esiti politiche attive

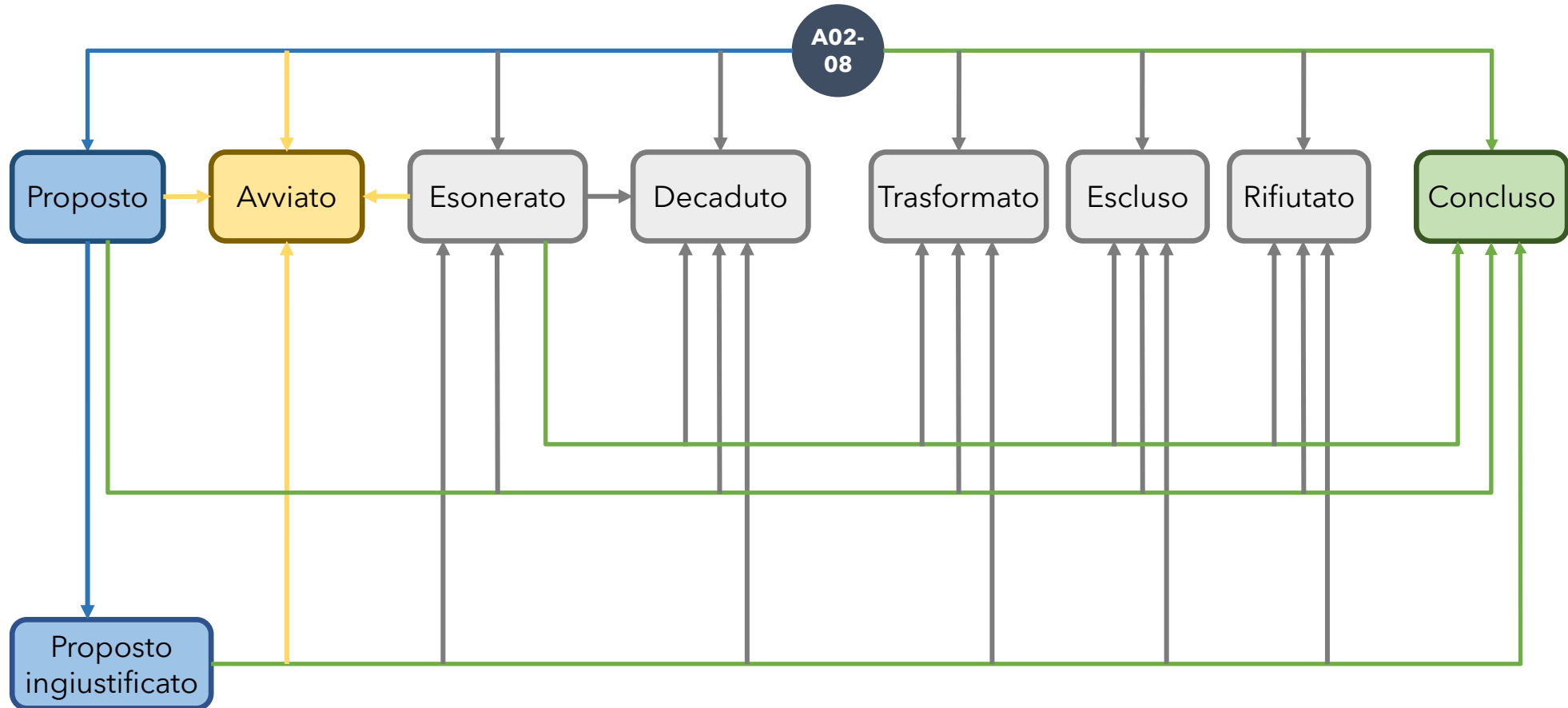


* l'esito «Interrotto» può essere considerato di chiusura solamente a programma chiuso

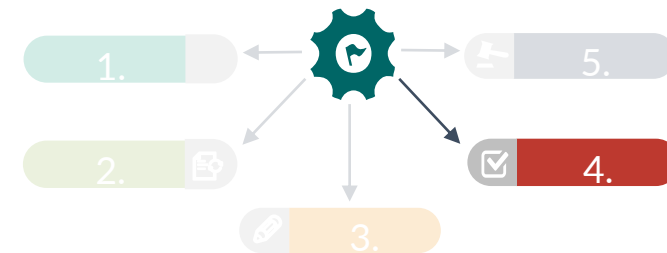
ATTIVITÀ IN RILASCIO II/IV



Sequenzialità esiti - Flusso esiti RDC



ATTIVITÀ IN RILASCIO III/IV



Sequenzialità esiti - a sistema

In SIL, in fase di inserimento degli esiti di un'attività di un programma, l'elenco a tendina che consente la scelta dell'esito sarà differenziato in base alla fase di attuazione dell'attività:

- **Inserimento dell'attività:** saranno riportati i soli esiti coerenti con l'inserimento dell'attività, ovvero:
 - Proposto/a;
 - Avviato;
 - Concluso/a.

Esito

Esito rendicontazione

Descr. evento per SAP:

Protocollo INPS NASPI

Note

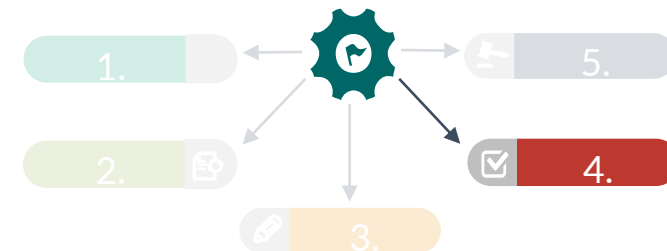
ESITI INIZIALI

PROPOSTO/A

AVVIATO

CONCLUSO/A

ATTIVITÀ IN RILASCIO IV/IV



Sequenzialità esiti - a sistema

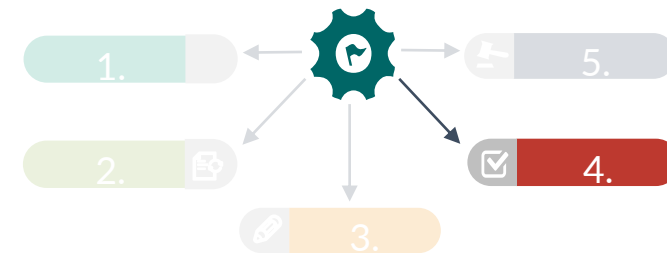
- **Aggiornamento dell'attività:** saranno distinti gli esiti coerenti come esito successivo dell'attività da quelli non coerenti come aggiornamento dell'esito attuale.

The screenshot shows a system interface with a dropdown menu for 'ESITI SUCCESSIVI'. The menu items are: PROPOSTO/A, AVVIATO, CONCLUSO/A, ANNULLATO/A DI UFFICIO, and PROPOSTO/A Ingiustificato. A green checkmark icon is positioned above the dropdown. The 'Esito' field at the bottom is set to 'PROPOSTO/A'.

The screenshot shows a system interface with a dropdown menu for 'ALTRI ESITI'. The menu items are: RIFIUTATO/A, INTERROTTO/A, DECADUTO/A, ESCLUSIONE, ESONERATO/A, FORMAZIONE CONCLUSA CON INSUCCESSO, and TRASFORMATO/A. A red X icon is positioned above the dropdown. The 'Esito' field at the bottom is set to 'PROPOSTO/A'.



PROSSIMI SVILUPPI I/III



Differenziazione esiti per politica

In una seconda fase, **verranno differenziati gli esiti validi per le politiche attive da quelli specifici per la gestione della A02-08 (RDC)**, così da limitare ulteriormente l'utilizzo di esiti impropri che potrebbero inficiare anche il corretto monitoraggio in SAP da parte del Ministero dei LEP erogati in ambito GOL.

In fase di aggiornamento delle attività relative alle politiche attive non verranno pertanto riportati gli esiti specifici per l'RDC, che saranno invece opzionabili in fase di aggiornamento della A02-08 all'interno del Programma Reddito di Cittadinanza.

ESITI SPECIFICI A02-08

DECADUTO/A

ESCLUSIONE

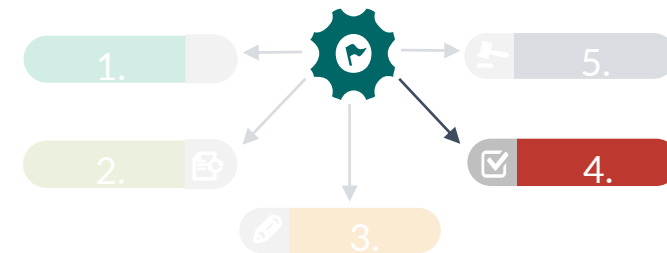
ESONERATO/A

RIFIUTATO/A

TRASFORMATO/A



PROSSIMI SVILUPPI II/III



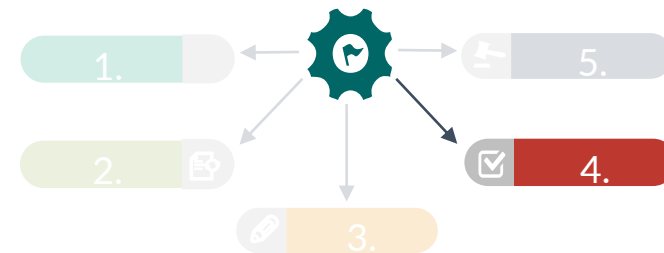
Differenziazione esiti per politica - TO BE

ESITO ATTIVITÀ	PROG. POLITICA ATTIVA	A02-08	CORRISPONDENZA EVENTI POLITICA IN SAP
ANNULLATO/A DI UFFICIO	✓	✓	06: Annullamento (prima dell'inizio)**
AVVIATO	✓	✓	02: Iniziata
CONCLUSO/A	✓	✓	10: Terminata
DECADUTO/A	✗	✓	12: Decaduta
ESCLUSIONE	✗	✓	15: Esclusione
ESONERATO/A	✗	✓	13: Esonerata
INTERROTTO/A	✓	✗	05: Abbandono
PROPOSTO/A	✓	✓	01: Proposta**
PROPOSTO/A Ingiustificato	✓	✓	01: Proposta**
RIFIUTATO/A	✗	✓	04: Rifiuto
FORMAZIONE CONCLUSA CON INSUCCESSO	✓*	✗	16: Terminata con insuccesso
TRASFORMATO/A	✗	✓	14: Trasformata

* Esito valido per le sole attività formative ** Evento valorizzato in SAP per le sole attività dei programmi GOL



PROSSIMI SVILUPPI III/III



Differenziazione esiti per politica - Bonifica errori pregressi



Per poter procedere con la soluzione proposta, è tuttavia **necessario effettuare in via preliminare la bonifica degli esiti errati presenti nelle attività**. Qualora venissero rimossi gli esiti specifici RDC dall'elenco degli esiti per l'aggiornamento delle politiche attive, infatti, le attività che sono state ad oggi erroneamente esitate con un esito specifico RDC perderebbero l'esito. Di seguito i volumi di errori rilevati sulle attività in SIL:



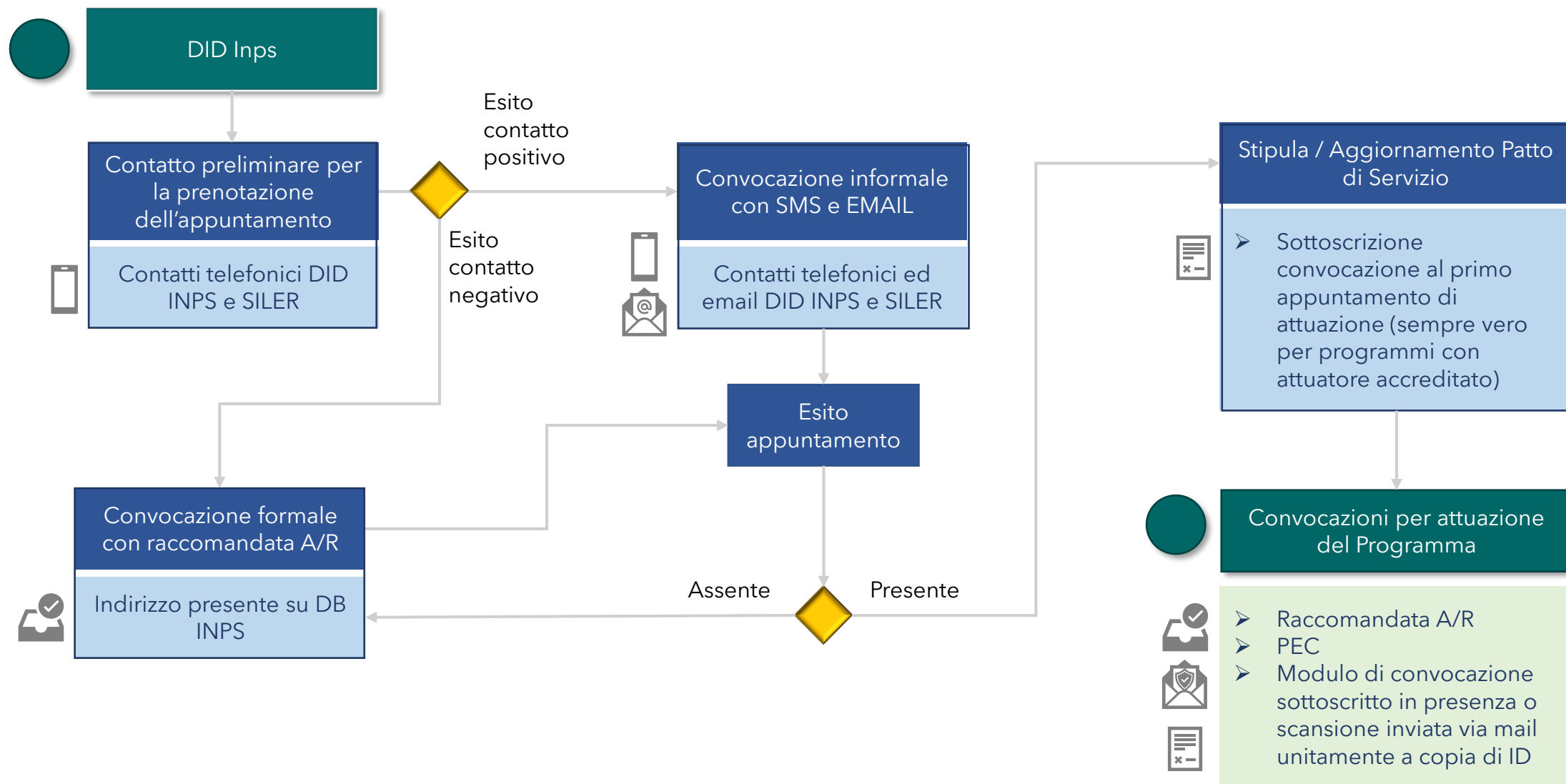
Nuovi aggiornamenti - NASPI: revisione modalità per le comunicazioni formali



GESTIONE CONDIZIONALITÀ

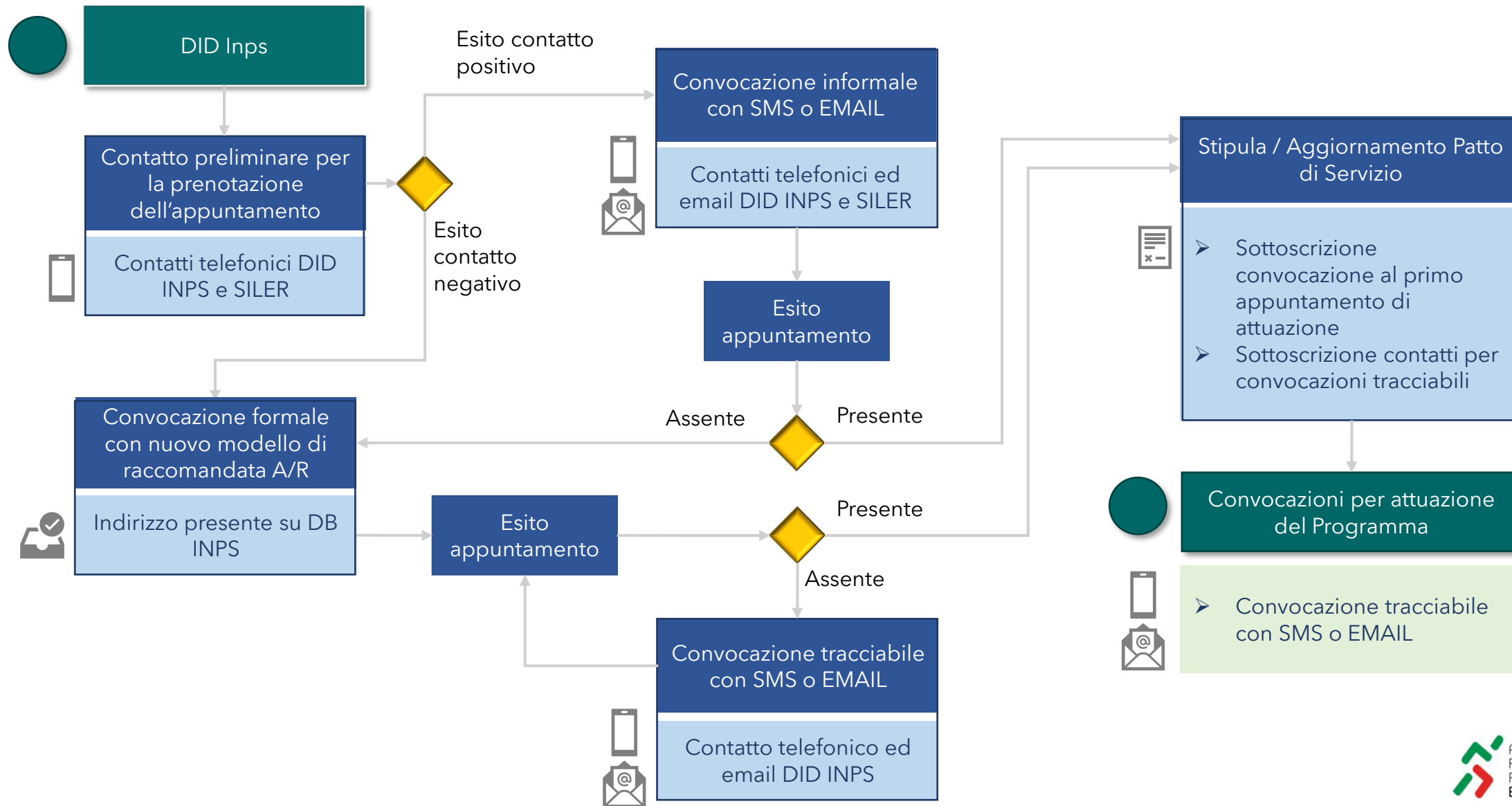


COMUNICAZIONI NASPI AS-IS





COMUNICAZIONI NASPI TO-BE





MODELLO RACCOMANDATA A/R



In caso di mancato contatto telefonico o mancata presentazione alla convocazione informale si procede con raccomandata A/R all'indirizzo indicato nella DID INPS, o nella scheda «ultimo recapito» del DB INPS se differente.

Nel testo della raccomandata verrà inserita la seguente dicitura:

Le successive convocazioni per la stipula del Patto di Servizio Personalizzato, che in base alle norme vigenti rappresenta condizione per continuare a fruire del sostegno al reddito, saranno inviate ai contatti indicati nella domanda di NASPI o DIS-COLL e che sono:

Telefono: XXXXXXXXX

Mail: XXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX.XXX

Ai fini della convocazione verrà utilizzato il numero cellulare e, in via residuale, qualora il cellulare non fosse presente, l'indirizzo e-mail.

In caso di mancata presentazione o partecipazione alle attività saranno applicate le sanzioni previste all'art. 21 del d.lgs. n. 150/2015.

I provvedimenti sanzionatori saranno pubblicati sul sito dell'Agenzia Regionale per il Lavoro all'indirizzo: <https://www.agenzia lavoro.emr.it/normativa/atti-amministrativi/applicazione-condizionalita-beneficiari-naspi-discoll>.

La pubblicazione avverrà in forma anonima, ma sarà riportato il protocollo INPS della domanda di NASPI o DIS-COLL oggetto del provvedimento. Il protocollo INPS della domanda di NASPI o DIS-COLL che la riguarda è consultabile online sul servizio MyINPS. I provvedimenti non saranno oggetto di notificazione ulteriore rispetto alla pubblicazione.



ALIMENTAZIONE RECAPITI UTENTE



Quando verrà effettuata la stampa/ristampa del Patto di servizio il sistema andrà a verificare che i campi «cellulare» e «e-mail» presenti nella sezione 1.2 Indirizzi siano valorizzati.



Scenario 1: nessuno dei due campi è valorizzato. Verrà mostrato il seguente **messaggio bloccante**: «È necessario indicare almeno la mail o il cellulare nella sezione 1.2 Indirizzi».



Scenario 2: almeno uno dei due campi è valorizzato. Verrà mostrato il seguente **warning**: «Attenzione: verificare che i dati inseriti nella sezione 1.2 Indirizzi della mail e/o del cellulare siano corretti».



Scenario 3: entrambi i campi sono valorizzati. L'operatore dovrà indicare nel **nuovo campo «Contatto per convocazioni»** disponibile nella sezione 1.2 Indirizzi la tipologia di contatto scelta per le convocazioni, scegliendo tra i seguenti valori:

- Cellulare
- Email

Qualora entrambi i campi siano valorizzati ma non sia stato indicato il «Contatto per convocazioni», in fase di stampa/ristampa del Patto verrà mostrato il seguente **messaggio bloccante**: «È necessario indicare il contatto per le convocazioni nella sezione 1.2 Indirizzi».



REVISIONE STAMPA PATTO



Alla stampa del Patto di servizio verranno apportate le seguenti modifiche:

Indicazione nei dati anagrafici del **numero di cellulare** (attualmente viene riportato, se presente, il «Telefono domicilio»);
Integrazione nei dati anagrafici della voce «Contatto per convocazioni», così come alimentata dall'operatore nella sezione 1.2 Indirizzi, qualora siano presenti sia il cellulare che l'email.

Verrà riportato il seguente messaggio nei punti che compongono la sezione **«Informazioni per l'utente»**:

6) *Le successive convocazioni per appuntamenti o attività di politica attiva del lavoro o di formazione professionale, realizzate dal Centro Per l'Impiego o da un soggetto privato accreditato ai servizi per il lavoro o alla formazione professionale, se non già previste da altra comunicazione formale da lei sottoscritta, saranno inviate con modalità tracciabili al suo contatto e-mail o telefonico indicato in intestazione al presente documento.*

Ai fini della convocazione verrà utilizzato il contatto presente tra cellulare o email. Qualora fossero entrambi disponibili, verrà utilizzato il tipo di contatto esplicitato nel Patto di Servizio.

Sottoscrivendo il presente documento, conferma che tale contatto è attivo e nella sua piena disponibilità e si impegna a verificare la ricezione di comunicazioni. Si impegna, altresì, in caso di variazione di tale recapito, a darne immediata comunicazione al Centro Per l'Impiego all'indirizzo e-mail riportato in intestazione al presente documento.

7) *Per i percettori di misure di sostegno al reddito, in caso di mancata presentazione o partecipazione alle attività saranno applicate le sanzioni previste all'art. 21 del d.lgs. n. 150/2015. I provvedimenti sanzionatori saranno pubblicati sul sito dell'Agenzia Regionale per il Lavoro all'indirizzo: <https://www.agenzia lavoro.emr.it/normativa/atti-amministrativi/applicazione-condizionalita-beneficiari-naspi-discoll>.*

La pubblicazione avverrà in forma anonima, ma sarà riportato il protocollo INPS della domanda di NASPI o DIS-COLL oggetto del provvedimento. Il protocollo INPS della domanda di NASPI o DIS-COLL che la riguarda è consultabile online sul servizio MyINPS. I provvedimenti non saranno oggetto di notificazione ulteriore rispetto alla pubblicazione.



ADEGUAMENTO FLUSSO SIFER



Le logiche di trasmissione del campo «cellulare» al SIFER restano invariate: tale campo è valorizzato con il seguente ordine di priorità:



Il WS SIL-SIFER verrà tuttavia integrato con il nuovo campo «Contatto per convocazioni», così come valorizzato nella sezione 1.2 Indirizzi del SIL.



Tale informazione non verrà trasmessa per l'utenza già presa in carico, per cui la valorizzazione del nuovo campo «Contatto per convocazioni» richiederebbe un aggiornamento del Patto di Servizio.



RIFERIMENTI

Per **quesiti rispetto all'attuazione del Programma GOL** è possibile contattare:

ARLpoliticheattive@regione.emilia-romagna.it

Per **segnalazioni e problematiche di natura tecnica** relative al portale Lavoro per Te e al SILER è possibile contattare:

lavoroperte@regione.emilia-romagna.it