

INDICAZIONI OPERATIVE PER L'EROGAZIONE A DISTANZA DEI SERVIZI PER IL LAVORO DA PARTE DEI CPI E DEGLI OPERATORI ACCREDITATI IN MODALITÀ ORDINARIA A DECORRERE DAL 1° SETTEMBRE 2022

Ambito di applicazione

Le presenti indicazioni si applicano al rilascio della Dichiarazione di Immediata Disponibilità al Lavoro (DID), all'erogazione del servizio di assessment, alla predisposizione e sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato (PSP) da parte sia dei Centri per l'Impiego (CPI) sia degli Operatori accreditati ai Servizi per il Lavoro (Operatori accreditati) che hanno stipulato gli appositi accordi di partenariato.

Le presenti indicazioni si applicano altresì ai servizi specialistici erogati a seguito della sottoscrizione del PSP e non ricompresi in specifici programmi di Politica Attiva del Lavoro (PAL).

Tempistica di attuazione

Le presenti indicazioni sono attuative a decorrere dal 1° settembre 2022 e sono finalizzate a regolamentare, in via ordinaria, la modalità di erogazione dei servizi per il lavoro a distanza.

Modalità di erogazione dei servizi

A decorrere dal 1° settembre e in via ordinaria, salvo il verificarsi di eventuali situazioni che rendano necessario intervenire con eventuali ed ulteriori disposizioni, l'erogazione dei servizi di supporto al rilascio della DID, assessment, predisposizione e sottoscrizione del PSP, da parte sia dei CPI che degli Operatori accreditati che hanno stipulato gli accordi di partenariato, nonché l'erogazione dei servizi specialistici non ricompresi in programmi di PAL deve essere garantita in presenza presso la sede del CPI o dell'Operatore accreditato di competenza/prescelto. È tuttavia facoltà degli Enti e dei destinatari dei servizi concordare l'erogazione degli stessi mediante modalità a distanza.

In particolare, i percettori di Reddito di Cittadinanza (RdC) sono convocati in presenza per gli appuntamenti utilizzando le funzionalità già attualmente in uso su Sistema Informativo Unitario Lavoro (SIUL). Il percettore può comunque richiedere che tali appuntamenti, ove consentito dalla normativa, si svolgano a distanza. Allo scopo verranno integrati, ove necessario, i testi delle convocazioni per consentire il contatto diretto tra utente e CPI/Operatore accreditato al fine di concordare l'erogazione del servizio a distanza.

Eccezion fatta per il supporto al rilascio della DID che può essere realizzato anche mediante il solo contatto telefonico, tutti gli altri servizi, qualora l'erogazione sia concordata a distanza, sono svolti dai CPI e dagli Operatori accreditati in via telematica con video colloqui mediante utilizzo di piattaforme dedicate.

L'Operatore accreditato deve garantire che le prestazioni a distanza siano erogate da personale identificato attraverso le credenziali di ingresso nel SIUL e in coerenza con le previsioni delle norme regionali sull'accreditamento. Tale garanzia deve essere mantenuta per lo svolgimento di tutte le attività.

Nell'invito a presentarsi agli appuntamenti per l'erogazione del servizio, fatta eccezione per le peculiari modalità sopra indicate per i percettori di RdC, devono essere da subito proposte le opzioni di svolgimento del colloquio in presenza oppure a distanza specificando, nel primo caso, il luogo dell'appuntamento e, nel secondo caso, la piattaforma alla quale collegarsi e il relativo link. Nella convocazione devono essere altresì indicati il nominativo della persona che erogherà il servizio, il giorno e l'ora programmati per l'appuntamento.

In tutti i casi, per poter concordare il colloquio a distanza, il CPI/Operatore accreditato deve verificare che il destinatario dei servizi abbia a disposizione:

- Un device collegato a Internet (Computer o Smartphone o Tablet);
- Una connessione internet stabile;

- Un indirizzo di posta elettronica personale con cui il CPI/Operatore potrà inviare l'invito al video colloquio.

È possibile l'utilizzo di qualsiasi piattaforma che garantisca uno dei seguenti set di requisiti:

- a) generazione di un link pubblico protetto da password: nel caso in cui l'utente non sia provvisto di credenziali per la piattaforma, si procederà alla generazione di un link pubblico a protezione del quale si invierà separatamente una password;
- b) accesso limitato a utente registrato: nel caso in cui l'utente possieda le credenziali per accedere alla piattaforma scelta.

Per entrambe le casistiche si consiglia l'utilizzo di una piattaforma che preveda la possibilità di utilizzo, oltre che mediante applicazione, anche mediante la versione "web", come Teams, Zoom, Webex.

Indicazioni specifiche per la stipula del PSP in modalità remota

Ai fini della stipula del PSP in modalità remota è possibile utilizzare una delle seguenti modalità:

- a) l'operatore, in accordo con il destinatario del servizio, procede alla predisposizione e alla generazione del PSP su SIUL e invia, tramite e-mail ordinaria all'indirizzo fornito dal destinatario del servizio, il documento in formato PDF. La persona, una volta ricevuto il documento, provvede, in tempo reale, a stamparlo, perfezionarlo, ove necessario, e a sottoscriverlo con firma autografa per le parti di competenza. Procede quindi alla sua restituzione in versione scannerizzata o fotografata (formati PDF e JPG) mediante e-mail al CPI o all'Operatore accreditato. Acquisito il PSP sottoscritto dall'utente, l'operatore procede alla relativa sottoscrizione con firma elettronica qualificata/digitale e al caricamento dello stesso su SIUL.
- b) l'operatore, in accordo con il destinatario del servizio, procede alla predisposizione e alla generazione del PSP su SIUL; il destinatario del servizio, mediante l'app FirmaLOM, ha la possibilità di validare il PSP direttamente dal proprio smartphone. Tale soluzione prevede che la persona scarichi l'app FirmaLOM sul proprio smartphone e acceda al servizio tramite SPID. Una volta che il PSP è rilasciato dall'operatore, la persona riceve la notifica del PSP sul proprio smartphone e può procedere con la convalida dello stesso. L'operatore procede con il perfezionamento della procedura come previsto.