

ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Realizzare la prima accoglienza nei servizi per il lavoro e l'apprendimento permanente, espletando le pratiche amministrative di inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi agli utenti e fornendo informazioni in merito alle finalità e alle risorse del servizio

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Accoglienza: **2 casi**

Dimensione 2 - Disbrigo pratiche amministrative: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Realizzare la prima accoglienza nei servizi per il lavoro e l'apprendimento permanente, espletando le pratiche amministrative di inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi agli utenti e fornendo informazioni in merito alle finalità e alle risorse del servizio

1 - ACCOGLIENZA

Grado di complessità 2

1.2 RILEVAZIONE ESIGENZE

Rilevare le esigenze dell'utente e i motivi del contatto utilizzando tecniche di comunicazione efficace

Grado di complessità 1

1.1 PRESENTAZIONE SERVIZI

Presentare i servizi offerti fornendo prime informazioni su tipologie e caratteristiche

2 - DISBRIGO PRATICHE AMMINISTRATIVE

Grado di complessità 2

2.2 INSERIMENTO DATI

Inserire i dati socio-anagrafici e le esperienze formativo/professionali dell'utente nel sistema informativo

2.2 AGGIORNAMENTO DATI

Curare l'aggiornamento del profilo socio-professionale dell'utente registrando nel sistema informativo le eventuali variazioni dei suoi dati (es. cambio di residenza, acquisizione titolo di istruzione/formazione, ...)

Grado di complessità 1

2.1 GESTIONE MODULISTICA DI ACCESSO

Consegnare all'utente la (eventuale) modulistica per l'accesso ai servizi fornendo le relative istruzioni di compilazione e curandone la successiva archiviazione

2.1 ESPLETAMENTO PRATICHE

ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

Acquisire la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID), ai fini della formalizzazione della presa in carico dell'utente e controllarne la completezza

ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologia e caratteristiche dei servizi offerti
- Esigenze del potenziale utente
- Dati socio-anagrafici del potenziale utente
- Principali esperienze educative, formative e professionali del potenziale utente
- Dichiarazioni (p.e. dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro - DID) e modulistica d'accesso ai servizi
- Procedure aziendali
- Sistema informativo
- Archivi cartacei e digitali

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di comunicazione e di gestione delle relazioni
- Operatività di conduzione dei pratiche amministrative
- Tecniche e operatività di raccolta, registrazione ed aggiornamento dati

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Utente informato
- Pratiche amministrative e burocratiche espletate
- Dati utenza registrati ed aggiornati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di servizi per il lavoro e l'apprendimento permanente
2. Almeno due tipologie di utenza

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, simulazione di prima accoglienza e di erogazione di informazioni per una determinata tipologia di servizio ed utenza
2. Colloquio tecnico relativo alle differenze di approccio in caso di altri servizi/tipologie di utenza

**ADA.18.01.06 - ACCOGLIENZA E GUIDA AI SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ E L'APPRENDIMENTO
PERMANENTE**

FONTI

Bresciani P.G., Varesi P. (a cura di), Servizi per l'impiego e politiche attive del lavoro. Le buone pratiche locali, risorsa per il nuovo sistema nazionale, Franco Angeli, 2016

DECRETO LEGISLATIVO 14 settembre 2015, n. 150 - Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n.

183