



San Marino, 23 marzo 2017/1716 d.F.R.  
**Prot. n. 34926/2017**

A tutti gli interessati

**Circolare n. 36 DIR. DISP./2017**

**Oggetto: Nuove disposizioni organizzative e di servizio per l'Unità Operativa Ufficio del Lavoro e nuovi orari di apertura al pubblico.**

La Direzione dell'Ufficio del Lavoro,

analizzate le recenti difficoltà per gli spostamenti di personale interni all'Unità Organizzativa, coerentemente con le disposizioni previste per la copertura di posti temporaneamente vacanti per pensionamento e che hanno comportato una riduzione numerica di personale dedicato al servizio dell'utenza;

riconferma l'importanza di mantenere l'orario di servizio dell'U.O. distribuito su 4 rientri settimanali (ad esclusione del periodo Luglio/Agosto) perché l'attuale modulazione ha riscontrato l'apprezzamento degli utenti;

ritiene necessario apportare alcuni cambiamenti all'organizzazione dell'U.O., per garantire un adeguato livello di servizio, anche in caso di temporanea assenza del personale.

L'organizzazione, proposta, **in via sperimentale a partire dal 3 Aprile 2017 e fino al 31/12/2017**, tiene conto delle analisi dei dati forniti dal nuovo software di rilevazione presenze degli utenti (TOTEM), nel periodo Novembre 2016/Febbraio 2017, in particolare quelli registrati giornalmente e suddivisi per fasce d'orario, tempi di attesa e di erogazione del servizio .

Pertanto dalla data indicata, la Direzione dispone quanto segue:

- 1) L'apertura di 2 sportelli dedicati al Front Office-Servizio di Collocamento, che saranno collegati al sistema informatico di gestione code (TOTEM) per la registrazione del flusso dell'utenza nella giornata lavorativa.
- 2) La revisione dell'orario di apertura al pubblico (mantenendo gli attuali 4 rientri settimanali):

- Lunedì	<b>8,15-13.00</b>	<b>15,00-17,00</b>
- Martedì	<b>8,15-13.00</b>	<b>15,00-17,00</b>
- Mercoledì	<b>8,15-13.00</b>	<b>15,00-17,00</b>
- Giovedì	<b>8,15-13.00</b>	<b>15,00-17,00</b>
- Venerdì	<b>8,15-13.00</b>	



- 3) La richiesta di invio obbligatorio -per e-mail- da parte degli Operatori Economici, Liberi Professionisti ed Associazioni Datoriali e Sindacali agli operatori del collocamento, per ogni richiesta informativa o assistenza tecnica in applicazione delle norme vigenti, dei regolamenti o delle procedure interne all'U.O, salvo i casi che saranno ritenuti di particolare urgenza, dagli stessi operatori coinvolti, per evitare le interruzioni al servizio di sportello o di assistenza all'utenza in attesa, evitando inoltre ogni risposta tecnica parziale o eventuali incomprensioni scaturite dal colloquio telefonico;
- 4) La risposta ai richiedenti, da parte degli operatori coinvolti dall'invio dell'e-mail-, possibilmente nel corso della stessa giornata, di ogni richiesta inoltrata di informazione, assistenza tecnica sull'applicazione delle norme vigenti, dei regolamenti o delle procedure messe in atto dall'U.O.;
- 5) Adozione entro il mese di aprile di un nuovo sistema di codifica delle mansioni lavorative, per una raccolta più ordinata dei profili professionali in base alla metodologia ISTAT, per facilitare la ricerca di personale tramite il programma informatico LABOR ed un migliore incrocio fra la domanda e l'offerta di lavoro.  
Le aziende che al momento dell'entrata in funzione del nuovo sistema, avranno in uso mansioni che non rientrano nella nuova codifica ISTAT, riceveranno una nota informativa della Sezione Informativa dell'Ufficio del Lavoro, con la possibile modifica/variazione apportata. Nel caso la Ditta ritenga che la variazione apportata, da parte dell'Ufficio del Lavoro, sia non conforme o rispondente alla mansione realmente svolta dal dipendente, potrà contattare la Sezione Informativa dell'Ufficio del Lavoro, anche tramite propri delegati, per ricevere gli opportuni chiarimenti o concordare eventuali cambiamenti.

Per ogni informazione o ulteriori chiarimenti è possibile contattare la Direzione dell'Ufficio del Lavoro telefonando ai numeri **0549 883084-882063** oppure inviando una e-mail a [informativa.udl@pa.sm](mailto:informativa.udl@pa.sm).



LA DIREZIONE

*[Handwritten signature]*