



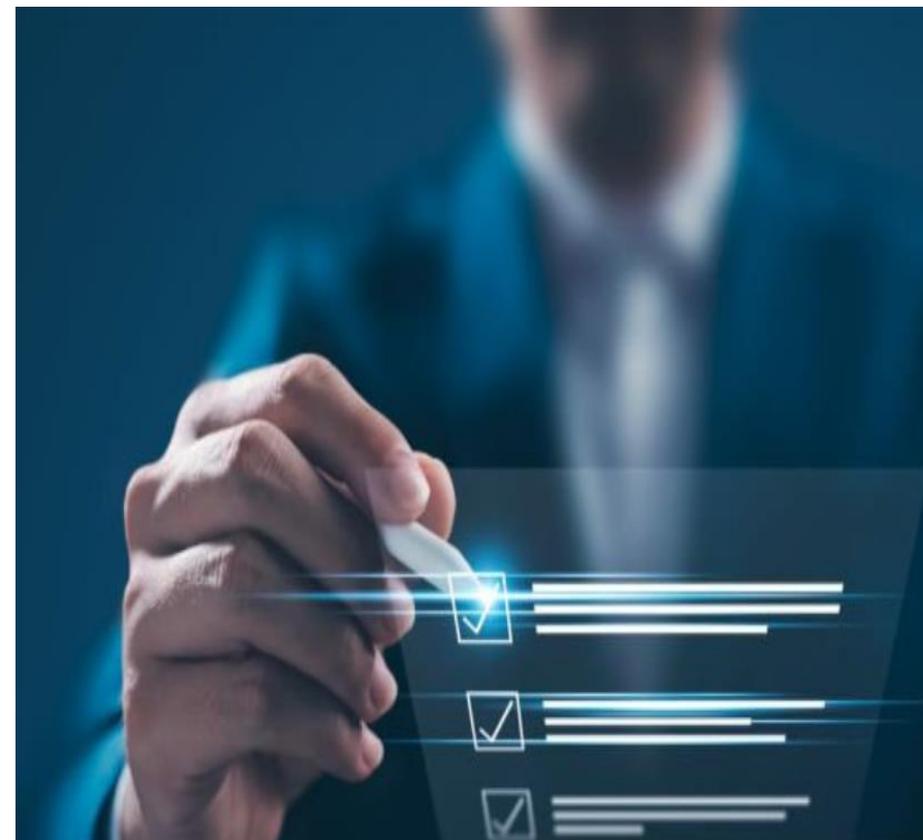
La piattaforma "CCC share" promossa da Regione FVG, USR FVG e CPIA regionali a favore di utenti adulti che accedono ai servizi

dott.ssa Fabiana Burco

Regione autonoma Friuli Venezia Giulia
Servizio istruzione, orientamento e diritto allo studio

INDICE

- 1 **L'Accordo tra i servizi**
- 2 **La messa in pratica dell'Accordo**
- 3 **I documenti prodotti**
- 4 **La piattaforma informatica**
- 5 **La formazione degli operatori**
- 6 **Gli sviluppi futuri**





fierIDA
2024

Milano,
18, 19 e 20 gennaio 2024



Ministero dell'Istruzione
dell'Università e della Ricerca



Ufficio Scolastico
Regionale
per il Friuli Venezia Giulia

1

L'Accordo tra i servizi



1. L'Accordo tra i servizi

L'Accordo per Interventi di accoglienza, orientamento, formazione e accompagnamento a favore di utenti adulti che accedono ai servizi è stato:

- approvato con D.G.R. n. 1627 del 22 ottobre 2021
- sottoscritto tra le parti a dicembre del 2021

Attualmente è in fase sperimentale di attuazione.



1.1 Enti sottoscrittori

- La Regione autonoma Friuli Venezia Giulia (Servizio Istruzione, orientamento e diritto allo studio e i Centri per l'Impiego)
- L'Ufficio scolastico regionale per il Friuli Venezia Giulia
- Il Centro provinciale istruzione adulti di Gorizia
- Il Centro provinciale istruzione adulti di Pordenone
- Il Centro provinciale istruzione adulti di Trieste
- Il Centro provinciale istruzione adulti di Udine

L'accordo prevede, inoltre, l'assistenza tecnica di ANPAL (Agenzia Nazionale Politiche attive del Lavoro) nell'ambito di una convenzione sottoscritta tra la Regione e ANPAL servizi.



1.2 Finalità dell'Accordo

Rispondere, con una **presa in carico integrata**, ai bisogni informativi, di orientamento, di formazione e di accompagnamento dei cittadini adulti, che accedono a tre servizi territoriali:

- **COR** - Centri di Orientamento Regionale
- **CPI** - Centri per l'Impiego
- **CPIA** - Centri per l'Istruzione degli adulti



1.3 Obiettivi dell'Accordo

- Rendere i servizi coordinati e sequenziali
- Agevolare la collaborazione tra gli operatori
- Semplificare l'accesso alla rete dei servizi
- Favorire una presa in carico congiunta
- Monitorare i flussi per introdurre possibili miglioramenti





1.4 Destinatari dell'Accordo

Sono stati individuati 4 target di cittadini, che potenzialmente intersecano i servizi coinvolti:

1. ADULTI STRANIERI
2. ADULTI STRANIERI DI NUOVO INGRESSO
3. ADULTI DISOCCUPATI DI LUNGA DURATA
4. ADULTI A RISCHIO DI ANALFABETISMO FUNZIONALE O DIGITALE



fierIDA
2024

Milano,
18, 19 e 20 gennaio 2024



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Ministero dell'Istruzione
dell'Università e della Ricerca



Ufficio Scolastico
Regionale
per il Friuli Venezia Giulia

2

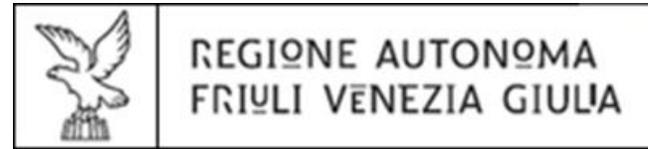
La messa in pratica dell'Accordo



2. La messa in pratica dell'Accordo

Nel corso del 2022, è stato avviato un lavoro congiunto su due livelli:

- 1. Comitato di coordinamento**, con la funzione di sovrintendere alle azioni del progetto, fare il punto sull'aggiornamento del sistema informativo, sull'allineamento formativo degli operatori e sui risultati di monitoraggio, composto da Dirigenti Regione, DirigenteUSR, Dirigenti CPIA, ANPAL Servizi
- 2. Due gruppi di lavoro territoriali**, composti da referenti di CPIA, CPI e COR:
 - dei territori di Gorizia e Pordenone per l'analisi dei target 1 e 3
 - dei territori di Trieste e Udine per l'analisi dei target 2 e 4



2.1 Azioni realizzate dai gruppi di lavoro territoriali

1. **Analisi dei bisogni dei quattro target**
2. **Descrizione dell'offerta dei servizi di ciascun ente**, per migliorare le conoscenze reciproche
3. **Descrizione delle azioni erogate dai servizi rispondenti ai bisogni del target**, per facilitare il processo logico di individuazione del servizio a cui inviare il cittadino
4. **Descrizione dell'ipotesi dei flussi tra un servizio e l'altro**, per ciascun target
5. **Definizione dei dati e delle funzionalità** per l'implementazione della piattaforma informativa di dialogo tra operatori, affinché tale collaborazione non fosse basata su una semplice mail, su una telefonata o sull'invio della persona senza mediazione e quindi senza riscontro

2.3 Analisi dei bisogni dei destinatari

1. ADULTI STRANIERI

- Abbiamo rilevato i seguenti bisogni:
 - Rafforzare la **conoscenza della lingua italiana**
 - Individuare un percorso formativo per aggiornare le competenze professionali eventualmente già acquisite e/o avviare la costruzione di competenze strutturate che possano facilitare la propria spendibilità sul mercato del lavoro
 - Individuare un percorso formativo funzionale al rafforzamento delle **soft skills**
 - Definire un **progetto professionale realistico**

2.4 Analisi dei bisogni dei destinatari

2. ADULTI STRANIERI DI NUOVO INGRESSO

- Abbiamo rilevato i seguenti bisogni:
 - Acquisire le abilità linguistiche utili per la **vita quotidiana**
 - Acquisire le informazioni utili per muoversi in relativa autonomia nella rete dei servizi
 - Costruire in collaborazione con i servizi del territorio un **progetto di vita sostenibile** (progetto di integrazione)

2.5 Analisi dei bisogni dei destinatari

3. ADULTI DISOCCUPATI DI LUNGA DURATA

- Abbiamo rilevato i seguenti bisogni:
 - Ricostruire la propria **identità professionale**, ritrovando o rinforzando la motivazione a rimettersi in gioco in un progetto realistico e sostenibile
 - Definire un percorso di **riqualificazione professionale** funzionale all'inserimento lavorativo

2.6 Analisi dei bisogni dei destinatari

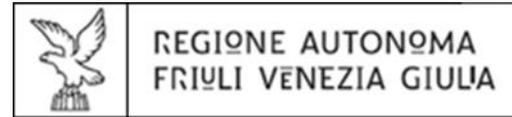
4. ADULTI A RISCHIO DI ANALFABETISMO FUNZIONALE O DIGITALE

- Abbiamo rilevato i seguenti bisogni:
 - Acquisire conoscenze e abilità informatiche/digitali per l'accesso ai servizi, in particolare quelli erogati dalla Pubblica Amministrazione (accedere ai servizi tramite SPID, utilizzare gli strumenti informatici per accedere ai Servizi sanitari e della Pubblica Amministrazione, utilizzare la mail per comunicare)



fierIDA
2024

Milano,
18, 19 e 20 gennaio 2024



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Ministero dell'Istruzione
dell'Università e della Ricerca



Ufficio Scolastico
Regionale
per il Friuli Venezia Giulia

3

I documenti prodotti

3. I documenti prodotti

I gruppi di lavoro territoriali hanno prodotto i seguenti documenti, che sono stati inseriti nella piattaforma informatica:

1. Il **documento di descrizione dell'offerta dei tre servizi** (declinata per Tipologia di attività, Descrizione attività, Destinatari, Requisiti minimi richiesti, Modalità di richiesta, Orari e tempi per la richiesta, Modalità della prestazione a distanza o in presenza, Orario dell'attività, Durata dell'attività, Documenti rilasciati/Certificazione, Costi a carico utente)
2. Il **documento di analisi delle azioni rispondenti ai bisogni di ciascun target e del flusso** degli utenti tra i servizi coinvolti
3. Il **modello di privacy specifico**, con riferimento all'Accordo



4

La piattaforma informatica



4. La piattaforma informatica

Lo strumento informatico ha cominciato ad essere utilizzato **nel 2023**, ed è progettato per aiutare gli operatori a:

1. Descrivere la situazione del cittadino
2. Arricchire il dato con l'analisi dell'operatore
3. Sintetizzare e veicolare le informazioni nel modo più efficiente possibile agli altri servizi coinvolti

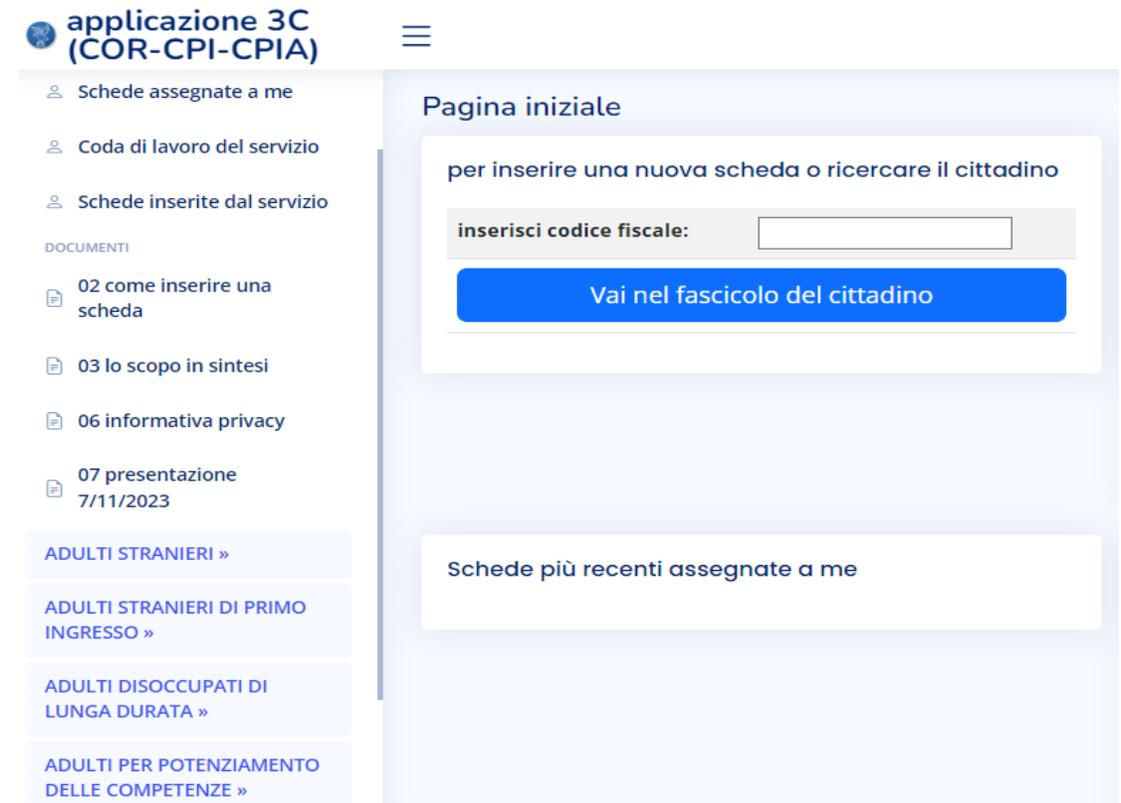


4.1 La piattaforma informatica

- **Denominazione:** si è scelto inizialmente di chiamarla **CCC Share**, perché tutti i servizi coinvolti iniziano con la stessa lettera. Di recente, essendo ancora in fase sperimentale, si è preferita una denominazione più snella, **3C**
- **L'implementazione** è stata realizzata da un collega regionale, ingegnere informatico, che ha collaborato con le referenti COR dei gruppi di lavoro territoriale, per tradurre gli esiti del lavoro collegiale nelle soluzioni tecniche per rendere agevole e logico il funzionamento della piattaforma. Tale raccordo ha consentito tempi molto più rapidi di realizzazione e consente correzioni e aggiornamenti in itinere in tempi brevi

4.2 La piattaforma informatica

La pagina iniziale presenta il primo filtro di ricerca del cittadino per codice fiscale



applicazione 3C
(COR-CPI-CPIA)

- Schede assegnate a me
- Coda di lavoro del servizio
- Schede inserite dal servizio

DOCUMENTI

- 02 come inserire una scheda
- 03 lo scopo in sintesi
- 06 informativa privacy
- 07 presentazione 7/11/2023

ADULTI STRANIERI »

ADULTI STRANIERI DI PRIMO INGRESSO »

ADULTI DISOCCUPATI DI LUNGA DURATA »

ADULTI PER POTENZIAMENTO DELLE COMPETENZE »

Pagina iniziale

per inserire una nuova scheda o ricercare il cittadino

inserisci codice fiscale:

Vai nel fascicolo del cittadino

Schede più recenti assegnate a me

4.3 La piattaforma informatica

Il fascicolo personale riporta i dati anagrafici del cittadino



Fascicolo cittadino PRVPRV80A41L424Z

Dati anagrafici del cittadino

Cognome: PROVA	Nome: PROVA
Genere: F	Telefono: 77777777
Email: fittizio@fittizio.com	Data di nascita: 01/01/1980
Comune di residenza: TRIESTE	Età: dato non presente
Cittadinanza: ITALIANA	Permesso di soggiorno: dato non presente
Lingua madre: italiano	Anni di scuola in Italia: dato non presente
Anni di scuola all'estero: dato non presente	

[modifica i dati anagrafici del cittadino](#)

[visualizza i rapporti di lavoro del cittadino](#) [visualizza stato occupazionale](#)

[clicca qui per aggiungere una nuova scheda](#)

sezione PRIVACY

[carica nuovo documento accettazione della privacy firmato dal cittadino](#)

4.4 La piattaforma informatica

Dopo l'inserimento o la verifica dei anagrafici, si procede ad inserire la **scheda informativa che descrive la situazione della persona**

- Prima parte della scheda



Conoscenza della lingua italiana*:	? <input type="text"/>
Fonte del livello di conoscenza lingua italiana*:	<input type="text"/>
Titolo di studio in Italia*:	? <input type="text"/>
Titolo di studio - settore:	? <input type="text"/>
Il titolo di studio è stato acquisito all'estero?	No <input type="text"/>
Il titolo di studio estero è riconosciuto in Italia?	Si <input type="text"/>
Annotazioni sul titolo di studio acquisito all'estero:	<input type="text"/>
Stato occupazionale:	? <input type="text"/>
Annotazioni sullo stato occupazionale:	? <input type="text"/>
Principali esperienze di lavoro:	? <input type="text"/>
In carico ad assistente sociale (indicare sotto il nominativo):	No <input type="text"/>
Inviato da Equipe multidisciplinare:	No <input type="text"/>
Assistente sociale:	<input type="text"/>
Percettore di reddito di cittadinanza:	No <input type="text"/>
Obiettivo formativo e professionale*:	? <input type="text"/>
Annotazioni su obiettivo formativo e professionale*:	? <input type="text"/>

4.5 La piattaforma informatica

Dopo l'inserimento o la verifica dei anagrafici, si procede ad inserire la **scheda informativa che descrive la situazione della persona**

- Seconda parte della scheda



Preferenza di orario per la frequenza dei corsi; altri dati utili all'accompagnamento: ?

Individuazione del target prevalente*: ?

Disponibile a svolgere attività online:

Servizi richiesti:

- Orientamento informativo [COR, CPI]
- Orientamento specialistico [COR]
- Certificazione competenze [COR]
- Istruzione - Licenza media [CPIA]
- Istruzione - Avvio a percorsi di studio per titoli superiori [CPIA]
- Formazione soft skills [CPI, COR]
- Formazione soft skills lingua italiana [CPI, CPIA]
- Certificazione linguistica lingua italiana [CPIA]
- Formazione educazione di cittadinanza [COR, CPI, CPIA]
- Formazione competenze di base o digitali [COR, CPI, CPIA]
- Formazione competenze professionali [COR, CPI]
- Accompagnamento al lavoro o tirocinio [CPI]

Motivazione dell'invio*: ?

Assegnazione geografica: ?

allega documenti [+ Aggiungi documento](#)

Scegli il file

scegli il servizio a cui inviare la scheda:

[Registra la scheda](#)



4.6 Le funzionalità principali della piattaforma informatica

1. **L'ACCESSO AVVIENE CON SPID** per tutti gli operatori
2. **E' CONSENTITO L'INVIO AD UN SOLO SERVIZIO ALLA VOLTA** (blocco dell'invio multiplo per favorire la tracciabilità dei flussi ai fini del monitoraggio)
3. **E' STATO IMPOSTATO UN LIVELLO DI OPERATIVITA' DIVERSO** per i responsabili dei servizi, che hanno il compito di assegnare la scheda e gli operatori che prenderanno in carico il cittadino
4. **OGNI SERVIZIO VEDE SOLAMENTE I PROPRI UTENTI**

4.7 Le funzionalità principali della piattaforma informatica

- 5. IL SISTEMA INVIA UNA NOTIFICA AL SERVIZIO RICEVENTE** - quando avviene l'invio di un cittadino, il responsabile del servizio ricevente riceve sulla propria mail di servizio una notifica che contiene il link per l'apertura della nuova scheda
- 6. IL SISTEMA INVIA UNA NOTIFICA AL SERVIZIO INVIANTE** - l'inserimento della risposta, oltre a produrre la chiusura della scheda, genera una notifica sulla mail di servizio con il link per l'apertura della scheda per la presa visione della risposta
- 7. APERTURA E CHIUSURA DELLE SCHEDE** - le schede assegnate che hanno ricevuto una risposta saranno visualizzate con un semaforo verde e verranno chiuse automaticamente. Le schede assegnate a cui non sarà data risposta avranno un semaforo rosso

4.8 La piattaforma informatica – i vantaggi percepiti

Il sistema è **intuitivo** e di facile utilizzo e i dati contenuti risultano chiari e facilmente fruibili

L'operatore ottiene la **certezza di una risposta**, attraverso le notifiche, in merito alla data di presa in carico del cittadino

Il sistema **velocizza i tempi di presa in carico** (impegno a fissare il primo appuntamento entro 10 giorni)

Soddisfazione espressa dai cittadini, perché si sono sentiti supportati da un sistema integrato di servizi, senza dover esporre nuovamente la loro storia e il loro bisogno



fierIDA
2024

Milano,
18, 19 e 20 gennaio 2024



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



Ministero dell'Istruzione
dell'Università e della Ricerca



Ufficio Scolastico
Regionale
per il Friuli Venezia Giulia

5

La formazione degli operatori

5. La formazione degli operatori

L'allineamento formativo degli operatori è avvenuto in due momenti:

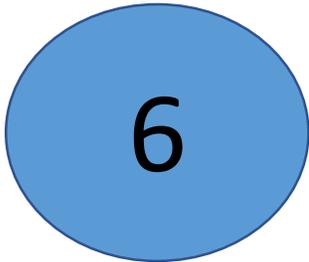
- A gennaio 2023 al momento dell'inizio della sperimentazione
- A novembre 2023, prima dell'inizio della seconda annualità
- La formazione si è svolta tramite **webinar** della durata di **due ore**





fierIDA
2024

Milano,
18, 19 e 20 gennaio 2024



Gli sviluppi futuri

6. Gli sviluppi futuri

- Entro la fine del mese di gennaio 2024, all'interno del comitato di coordinamento:
- verrà presentato il primo monitoraggio annuale dei dati
- verranno definite le azioni previste per l'annualità 2024





GRAZIE PER L'ATTENZIONE

dott.ssa Fabiana Burco
email: fabiana.burco@regione.fvg.it

