

Allegato alla delibera “Operatore Polifunzionale” del Comitato Direttivo CGIL del 20 aprile 2015

L'operatore polifunzionale: profilo e funzioni

Profilo

Il **profilo dell'operatore polifunzionale** mette al centro la funzione di accoglienza e di presa in carico della persona, con un ruolo che definisce le seguenti caratteristiche:

- **conoscenze di base**, come l'orientamento generale sull'offerta integrata dei Servizi e delle tutele e la gestione di appuntamenti e informazioni su documentazione per pratiche/attività cui non è delegato;
- **conoscenze specialistiche** su prestazioni di minor complessità da svolgere nell'attività di polifunzionalità.

L'operatore polifunzionale deve presentare perciò contemporaneamente caratteristiche specialistiche e relazionali, per poter svolgere le attività appena descritte. Le tipologie di formazione descritte nella delibera possono sicuramente attrezzare gli operatori alle funzioni dedicate; sarà prioritaria l'individuazione del personale per costruire un ruolo permanente che avrà in primis la responsabilità dell'accoglienza delle *persone che si rivolgono alla CGIL*. Per tanto, sia la formazione, ma anche le caratteristiche personali dell'operatore polifunzionale, dovranno tendere a rafforzare quel momento di relazione che avviene nell'accoglienza che miri ad un approccio aperto ed attento, ad uno stile comunicativo che faciliti la comprensione di ciò che siamo e di ciò che facciamo, ad un ascolto “attivo” e ad una spiccata capacità di analisi dei fabbisogni espressi-inespressi.

Funzioni

Vanno definite le prestazioni di minor complessità che comportino uno svolgimento specialistico limitato e soprattutto un livello medio – basso di rischio per errori e conseguenti responsabilità e sanzioni a carico del Servizio titolare.

Si individua la seguente griglia di prestazioni, nell'ambito delle quali a livello territoriale, vanno definite le funzioni concretamente assegnate all'operatore polifunzionale, sulla base dell'assetto organizzativo e operativo del sistema dell'accoglienza e della integrazione tra i Servizi e tra tutela individuale e collettiva, che sarà definito a livello di ciascuna Camera del Lavoro territoriale

Per il CAAF:

- **ISEE** (con credenziali dell'INPS)
- **RED** (con credenziali dell'INPS)
- **Dichiarazioni di responsabilità** (con credenziali dell'INPS)
- **Prestazioni nazionali collegate alla pratica ISEE** (bonus gas ed energia, assegni nucleo, assegno maternità)
- **Prestazioni locali collegate alla pratica ISEE**
- Detrazioni d'imposta

Per l'INCA:

- **Sostegno al reddito – disoccupazioni - mobilità**
- **Richiesta verifica posizioni assicurative (patrocinio, estratto immediato, appuntamento)**
- **Indennità di maternità**
- **Assegni al nucleo familiare**
- **Ricostituzione pensione per motivi reddituali**
- **Autorizzazione versamenti volontari**
- **Accredito contributi figurativi**
- **Agevolazioni legate allo stato di handicap**
- **Ratei maturati ma non riscossi**

Per il SOL:

- **informare su lavoro e formazione:** indirizzi, bandi, avvisi dei Centri per l'impiego e misure straordinarie che riguardano gli studenti, i giovani e i disoccupati (esempio Garanzia Giovani). Offerta formativa, iscrizione università e borse di studio o agevolazioni (correlate con CAAF)
- **fornire schede e modelli** propedeutici all'incontro specialistico: scheda anagrafica e professionale, modello cv, europass, bandi e avvisi pubblici (spiegando documentazione necessaria e requisiti richiesti), **e distribuire materiale informativo** predisposto ed elaborato dal SOL o da NIdiL (es. Nuovi tirocini, Come difendersi da falsi annunci di lavoro, ecc..)

Per gli UVL:

- **informazioni** per la rivendicazione di un diritto (ad esempio: recupero crediti, impugnazione di un licenziamento, provvedimenti disciplinari ecc)
- **informazioni** sui percorsi per ottenere un diritto e tempi necessari; informazioni sulla prescrizione, decadenza dei termini
- **documentazione necessaria** per lo svolgimento della pratica da ricercare tra quella già in possesso del lavoratore
- **assistenza** all'utente per recuperare la documentazione utile allo svolgimento della pratica reperibile presso:
 - l'Inps – accesso al portale tramite PIN (compreso verifica dei versamenti del TFR al fondo di tesoreria);
 - i fondi pensione integrativa – estratto dei versamenti
 - le società finanziarie in caso di cessione del quinto dello stipendio;
- **inserimento**, nel programma gestionale LiveLink, dei dati “minimi” per l'elaborazione della pratica (dati anagrafici, azienda, genere di rapporto di lavoro)

- **funzione di supporto** all'UVL per inoltro delle domande telematiche al fondo di garanzia Inps.

L'operatore polifunzionale: rapporti di lavoro e gestione organizzazione

L'organico dell'Inca è composto da operatori dipendenti dell'organizzazione promotrice (CGIL) comandati presso la struttura di patronato. Al riguardo la normativa vigente stabilisce che il comando ha validità solamente quando il lavoratore viene utilizzato al patronato per tutto l'orario di lavoro sottoscritto – anche se part-time - con l'organizzazione promotrice, senza frammentazione dell'orario stesso con altri soggetti giuridici di qualunque natura.

Oltre all'operatore comandato, il patronato si avvale, per determinate attività, anche dell'apporto dei collaboratori volontari che possono provenire da qualsiasi ambito lavorativo.

Anche per quanto riguarda i CAAF, la normativa stabilisce che l'accesso telematico e l'accREDITAMENTO alle attività con l'Inps è riservato agli operatori che hanno un rapporto di dipendenza funzionale con il CAAF stesso (anche attraverso distacco o comando dalla CGIL).

Ciò premesso, al fine di consentire l'accesso alle varie banche dati di cui l'operatore polifunzionale dovrà essere autorizzato per svolgere le attività di sua competenza, si riassumono brevemente le tipologie di rapporto di lavoro compatibili:

- a) dipendente part-time Cgil comandato all'Inca e dipendente funzionale con il part-time CAAF;
- b) dipendente part-time di organizzazione di Categoria dei lavoratori attivi e dello SPI con contratto di collaborazione coordinata e continuativa comandato all'Inca e dipendenza funzionale con il part-time del CAAF.
- c) dipendenza funzionale con il CAAF full-time e collaboratore volontario gratuito all'Inca.

Il coordinamento della gestione organizzativa della nuova figura dell'operatore polifunzionale è attribuito alla Segreteria della Camera del lavoro territoriale.