



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Comitato di Sorveglianza

PON Iniziativa Occupazione Giovani

PON Sistemi di Politiche Attive per l'Occupazione

Roma, 20 aprile 2018

Il Numero unico per il lavoro

Alberto Maurizio Truffi





UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Il contesto e le esigenze

- Accompagnare la riforma del mercato del lavoro
- Miglioramento dei servizi e promozione dei più efficienti ed efficaci, rivolti anche a chi offre lavoro
- Potenziamento degli strumenti per l'erogazione di servizi personalizzati ed attuati mediante sistemi di profilazione
- Aumentare la quota di intermediazione realizzata tramite i servizi pubblici ma anche dai servizi privati accreditati
- Azione sinergica tra i PON SPAO e IOG





UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Il Numero unico per il lavoro - Obiettivi

- Assistenza ad elevata disponibilità e su più canali di contatto
- Assistenza integrata con ANPAL e con la Rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro
- Fornire ai cittadini e ai soggetti interessati un riferimento unico, in particolare per le politiche attive del lavoro
- Accompagnamento nella realizzazione del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro
- Analisi della domanda emergente in termini di supporti, misure, strumenti e servizi attraverso le richieste pervenute, gestite e registrate e le relative risposte



Il Contact center

- Multicanale: telefono (numero verde), email, social network (FB), chat (prossimamente)
- Aperto tutti i giorni lavorativi dalle 9 alle 18
- Casella vocale e richiamata entro 48h per fuori orario ed elevato traffico
- Front Office per le informazioni e l'assistenza a cittadini, operatori del settore e datori di lavoro
- Back Office per la risposta sui casi più complessi
- Supporto specifico alle iniziative e alle politiche in carico ad ANPAL
- Rilevamento della soddisfazione utente
- Piattaforma CTI/CRM per la gestione code e la registrazione e classificazione dei contatti



The screenshot shows the contact page of the ANPAL website. At the top, there are social media icons for Facebook, YouTube, Twitter, Email, and LinkedIn. The main header features the ANPAL logo and the text 'Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro'. Below this, there are logos for the Italian Republic, the European Union, and the PES Network. A prominent green button displays the phone number '800.00.00.39' and the email 'info@anpal.gov.it'. A blue button labeled 'Accedi' is also visible. A search bar with the placeholder text 'Cerca' and a magnifying glass icon is present. The breadcrumb trail reads 'Home / Contatti'. The main heading is 'Contatti'. At the bottom, the text reads 'Anpal – Agenzia per le politiche attive del lavoro' and 'Via Fornovo 8 - 00192 Roma'.



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Campagne di ascolto

- Il contact ha anche preso in carico le campagne di rilevamento ed ascolto «outbound» sulla conoscenza e accoglienza delle politiche attive avviate da ANPAL
 - Assegno di ricollocazione:
Contattato il 25% degli aventi diritto in fase di sperimentazione per promuovere la misura e rilevare la soddisfazione. A fine intervista il 32% dei cittadini si dichiara propenso a partecipare all'iniziativa.
 - Verifica del servizio ricevuto dai percettori ADR nella fase di sperimentazione:
Contattato il 25% dei percettori di ADR a novembre 2017 per rilevare l'efficacia della misura. Il 58% dei cittadini ha dichiarato di aver ricevuto una proposta di lavoro tramite ADR ed il 56% del campione intervistato ha giudicato soddisfacente la propria esperienza.





UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



I numeri di funzionamento

- Avvio operativo: 29 novembre 2016 (in parallelo al portale ANPAL)
- Principali indicatori quantitativi al 18 maggio 2018
 - Canale telefonico: 65.206 richieste gestite, il 98,0% chiuse a FO
 - Canale web: 8.432 richieste gestite, il 95,3% chiuse a FO
 - Canale Facebook: 500 richieste gestite, il 99,0% chiuse a FO
 - Totale contatti telefonici: 98.247
 - Totale contatti gestiti incluso richiamata: 68.673 (69,9%) *
**Include solo le richiamate che hanno generato un nuovo ticket*
- Numero operatori addetti alla risposta: 24





UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Cosa hanno chiesto gli utenti

- Principali temi oggetto delle richieste:

DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità)	17926	23,27%
Assegno di ricollocazione	15576	20,22%
Assistenza Tecnica Portale	14756	19,16%
Incentivo occupazione SUD/Mezzogiorno	5529	7,18%
Informazioni politiche del lavoro	5437	7,06%
Garanzia Giovani	4506	5,85%
Incentivi all'assunzione	3510	4,56%
Comunicazioni obbligatorie	3404	4,42%
Albo nazionale soggetti accreditati	1510	1,96%
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	667	0,87%



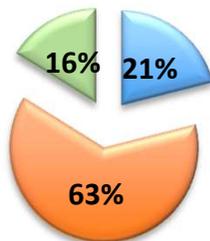
UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro

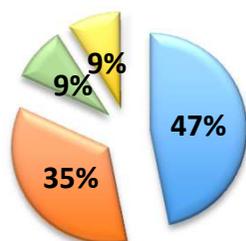


Gli utenti del servizio

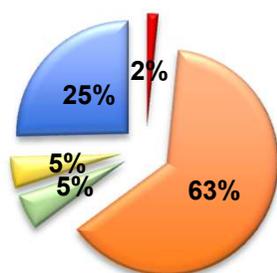
Fascia di età



Stato Occupazionale



Categoria Utente

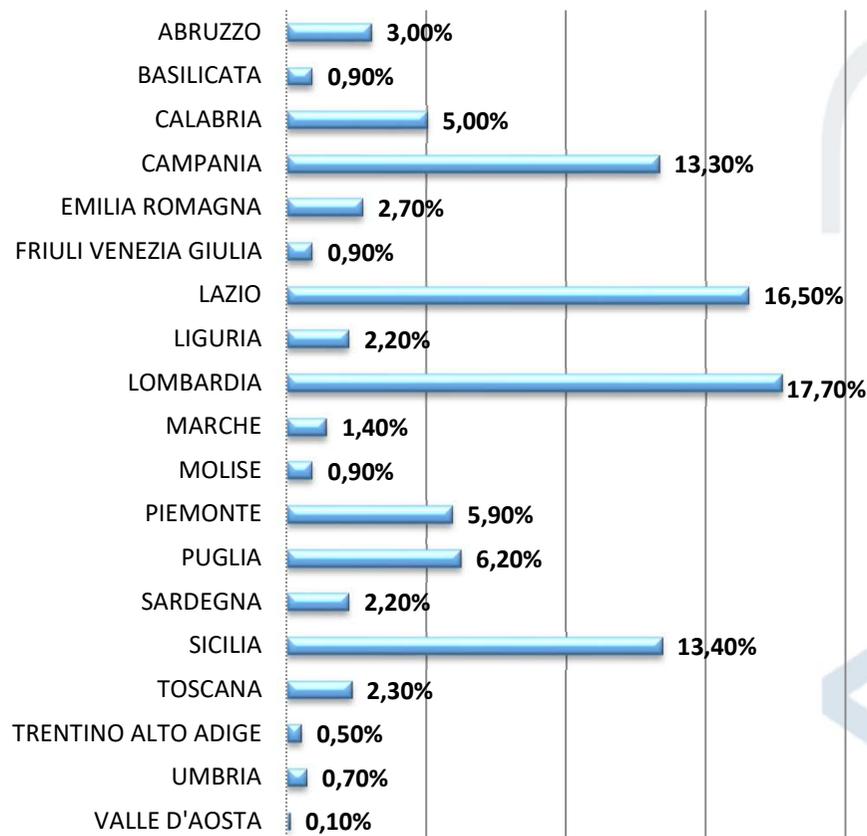


- 15-29
- 30-50
- Over 50

- Non Occupato Percettore
- Non Occupato Non Percettore
- Occupato
- Non Occupato NEET

- Altro operatore pubblico
- Cittadino
- Azienda
- Operatore Centro per Impiego
- Operatore privato

Regione





UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



La soddisfazione utente

- Il dato rilevato dagli utenti a fine chiamata (rispondenti: 13,5%):

Valutazione	%
Soddisfatto	90,4%
Neutro	5,4%
Insoddisfatto	1,5%
Insoddisfatto per tempo di attesa	0,1%
Insoddisfatto per professionalità	0,2%
Insoddisfatto per necessità di richiamare	1,6%
Insoddisfatto per risposta negativa	1,0%

(Rilevamento relativo all'anno 2017)