



**PROCEDURA
PSQ07**

EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA

**Rev. 10
Data
15/05/2019**

Pagina 1 di 5

COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 10	15/05/2019	Descrizione della modifica	B.M. Resp. Acc	L.M. R.A.Q	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Modifica paragrafo 5.3. Monitoraggio gradimento dei servizi	Redatto	Verificato	Approvato
<i>Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015</i>					

	PROCEDURA PSQ07	Rev. 10 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA	Pagina 2 di 5

INDICE DELLA PROCEDURA

- 1. SCOPO**
- 2. RESPONSABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
- 5. MODALITÀ OPERATIVE**
 - 5.1 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.2 SVILUPPO DEL PROGETTO DEL SERVIZIO**
 - 5.3 ESECUZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.4 VALIDAZIONE E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**
- 7. ARCHIVI E BANCHE DATI**

	PROCEDURA PSQ07	Rev. 10 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA	Pagina 3 di 5

1. Scopo

Scopo della seguente procedura è quello di descrivere le modalità adottate dall'Area Accoglienza per la gestione delle attività messe in atto al fine di aiutare l'utente ad acquisire o trovare strumenti per la ricerca attiva del lavoro.

2. Responsabilità

Coordinatore Area Accoglienza, Addetti front office, Addetti back office Area Accoglienza, ciascuno per le parti di propria competenza indicate nella presente procedura ed in tutti i documenti ad essa collegati.

3. Riferimenti Normativi

- UNI EN ISO 9001:2015
- Manuale della Qualità di F.I.L. S.r.l.
- Tutta la normativa relativa alla gestione del mercato del lavoro e dei servizi per l'impiego e la normativa regolante il servizio

4. Descrizione del servizio

Il compito principale degli operatori dello sportello Accoglienza è di ascoltare l'utente facendo emergere i suoi bisogni legati al lavoro, anche impliciti, e poter quindi prospettare un percorso di orientamento attraverso l'utilizzo di tutti i servizi disponibili presso il Centro per l'Impiego. L'operatore dello sportello deve essere continuamente aggiornato in modo da fornire le informazioni più adatte a soddisfare la domanda dell'utente, non solo per quanto riguarda i servizi del Centro e le opportunità di lavoro sul territorio, ma anche le informazioni su formazione, normativa e tutto quanto riguarda il mercato del lavoro e gli strumenti per reperirle.

Lo sportello di accoglienza si occupa anche di esporre le offerte di lavoro pervenute dalle aziende e di raccogliere le prenotazioni degli utenti.

5. Modalità operative

5.1 Progettazione del servizio

Il Coordinatore del servizio progetta le azioni indicate sulla base del periodo previsto per la durata dell'attività e insieme agli operatori addetti all'accoglienza svolge monitoraggi periodici sull'utenza.

5.2 Esecuzione del servizio

- Incontro con l'utente, durante il quale lo stesso viene preso in carico nel sistema IDOL
- Ascolto finalizzato all'individuazione del fabbisogno.
- Primo orientamento e consulenza relativa alle norme ed alle opportunità dei servizi offerti all'utente per l'inserimento al lavoro.
- Invio dell'utente verso il servizio (macroarea) più appropriato per le esigenze dell'utente.
- Informazioni in merito a:
 - Servizi offerti dal Centro Impiego.
 - Opportunità formative e occupazionali.
- Raccolta delle prenotazioni alle offerte di lavoro – aziende private (accoglienza ordinaria e categorie protette). Gli utenti compilano in autonomia, prima di accedere al Servizio e/o con il

	PROCEDURA PSQ07	Rev. 10 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA	Pagina 4 di 5

supporto dell'operatore il modulo di autocandidatura, disponibile nello spazio autoconsultazione. I dati vengono inseriti dall'operatore, in presenza dell'utente, in Idol WEB, il sistema di candidatura on line attivo da Luglio 2012. Agli utenti viene illustrato contestualmente il sistema di candidature on line, al fine di renderli autonomi nell'accesso a tale sistema (se in grado di farlo).

- Raccolta prenotazioni per offerte dell'Ente pubblico.
- Ricerca, esposizione e cura del materiale informativo.
- Segreteria per la gestione (anche in caso di eventuali disdette da parte degli utenti) degli appuntamenti relativi ai colloqui fissati dagli operatori dell'accoglienza o da altri Operatori dei Servizi, ai sensi del D.lgs 150/2015 e per i successivi colloqui, utilizzando l'agenda elettronica IDOL.

Le informazioni offerte allo Sportello vengono erogate anche telefonicamente e telematicamente attraverso posta elettronica.

Viene svolto inoltre un servizio di accoglienza per gli utenti che devono iscriversi alle liste delle categorie protette o che devono aggiornare la propria posizione.

Sportello Accoglienza Categorie Protette

L'utenza che tale sportello gestisce è rappresentata dagli iscritti al Collocamento Mirato provinciale (ex L.68/99) che necessitano di essere accolti per ottenere informazioni di loro interesse. Per tale utenza, oltre ai servizi erogati in via ordinaria a tutti gli utenti, vengono erogati i seguenti servizi specifici:

- Iscrizione dell'utente alle liste di cui alla L. 68/99; Cancellazione, avviamento, trasferimento, revisione, cessazione, aggiornamento della posizione occupazionale dell'utente.

L'operatore del Servizio Accoglienza Categorie Protette è tenuto a svolgere le seguenti funzioni:

- Tenuta degli archivi cartacei ed informatizzati relativi agli iscritti alle liste disabili della Provincia di Prato (archivio annualità 1999-2004 e 2004-2015);
- Tenuta/Aggiornamento degli archivi cartacei ed informatizzati relativi agli iscritti alle liste disabili della Regione Toscana (archivio dal 2016);
- Inserimento nella banca dati IDOL delle nuove iscrizioni ed aggiornamento della stessa banca dati relativamente a quelle persone che risultano già iscritte e chiedono di rivedere la loro posizione;

5.3 Monitoraggio e controlli

Il flusso degli utenti viene monitorato tramite il numeratore elettronico.

Il coordinatore mensilmente rileva le statistiche relative ai flussi di utenza tramite il numeratore elettronico.

Tali report periodici vengono utilizzati per il controllo in itinere dell'attività e per tenere costantemente aggiornate le azioni che costituiscono i nodi di raccordo fra i diversi servizi del Centro, come ad esempio i dati di interesse comune rispetto al servizio di accoglienza e

	PROCEDURA PSQ07	Rev. 10 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA	Pagina 5 di 5

dell'incontro fra domanda ed offerta di lavoro. I dati riportati nei report periodici vengono altresì utilizzati ai fini della redazione della relazione periodica.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il sistema di monitoraggio avviene attraverso la somministrazione di questionari agli utenti nei seguenti mesi: marzo – giugno – settembre - dicembre.

Al termine di ogni colloquio, all'utente viene consegnata una scheda di valutazione del servizio ricevuto. Gli item oggetto di valutazione sono: gentilezza e cortesia dell'operatore; adeguatezza degli orari di apertura al pubblico; adeguatezza del tempo dedicato dall'operatore; chiarezza dell'informazione ricevuta dall'operatore; preparazione professionale dell'operatore. All'utente viene inoltre chiesto di esprimere il livello di soddisfazione complessiva per il servizio ricevuto. Gli utenti possono scegliere tra quattro risposte: ottimo, buono, sufficiente, scarso. E' inoltre previsto uno spazio per suggerimenti e/o osservazioni. L'utente compila il questionario, completamente anonimo, e lo deposita nell'apposita cassetta collocata all'uscita dei locali del Centro per l'Impiego nei mesi di rilevazione. Per ogni rilevazione, nel mese successivo, viene prodotto un report con le risultanze del monitoraggio.

6. Modulistica utilizzata

MODULO PRENOTAZIONE: modulo da compilare a cura dell'utente per la prenotazione alle offerte di lavoro in pubblicazione (di tale modulo non viene tenuta traccia in quanto inserito nella banca dati telematica).

TIME CARD: l'addetto riporta tutte le informazioni inerenti il servizio giornaliero svolto: data, ora, durata, specificando le ore di front office e di back office. Le informazioni riportate vengono poi utilizzate anche ai fini della rendicontazione.

RELAZIONE FINALE: a fine matricola, il coordinatore redige una relazione sull'utenza gestita, riportando dati quantitativi e qualitativi.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

7. ARCHIVI E BANCHE DATI

(...)

ARCHIVIO INFORMATIZZATO DELLE PRESE IN CARICO DEGLI UTENTI

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 10 Data 15/05/2019
		Pagina 1 di 7

COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 10	15/05/2019	Descrizione della modifica	B.M. Resp. Or	L.M. RAQ	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Modificati par. 4 – Orientamento specialistico e par. 5.3. - Monitoraggio e controlli	Redatto	Verificato	Approvato

Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

	PROCEDURA PSQ08	Rev. 10
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Data 15/05/2019
		Pagina 2 di 7

INDICE DELLA PROCEDURA

- 1. SCOPO**
- 2. RESPONSABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
- 5. MODALITÀ OPERATIVE**
 - 5.1 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.2 ESECUZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.3 MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 10 Data 15/05/2019
		Pagina 3 di 7

1. SCOPO

Scopo della seguente procedura è quello di descrivere le modalità adottate dall'Area Orientamento per la gestione delle attività messe in atto al fine di aiutare l'utente ad acquisire o trovare strumenti per la ricerca del lavoro.

2. RESPONSABILITÀ

Coordinatore Area Orientamento, Assistente al coordinamento, Addetti front office, Addetti back office Area Orientamento, ciascuno per le parti di propria competenza indicate nella presente procedura ed in tutti i documenti ad essa collegati.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015 Par. 8.5 – Produzione ed erogazione dei servizi
- Tutta la normativa relativa alla gestione del mercato del lavoro e dei servizi per l'impiego e la normativa regolante il servizio

4. Descrizione del servizio

Al servizio di orientamento si giunge, sia attraverso l'appuntamento fissato dall'operatore dell'anagrafe del lavoro al momento della dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro, sia attraverso lo sportello accoglienza o per il tramite degli stessi orientatori, che ascoltato il bisogno dell'utente lo inviano al servizio ritenuto più idoneo alle sue caratteristiche e richieste, utilizzando l'agenda elettronica on-line.

Alla prima accoglienza gli utenti (inoccupati, disoccupati, lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali, occupati) possono presentarsi spontaneamente, su indicazione delle anagrafi del lavoro, degli altri servizi oppure di enti e organizzazioni sul territorio.

(...)

Il servizio di orientamento è articolato come segue.

Primo colloquio di orientamento

Si tratta di primi colloqui di orientamento con implementazione del data base IDOL, attraverso la presa in carico.

I colloqui di orientamento rappresentano l'espletamento degli obblighi e delle disposizioni derivanti dai Dlgs 150/15 e 297/02. Secondo le disposizioni di legge, le persone che dichiarano la loro immediata disponibilità al lavoro devono essere inserite in un percorso finalizzato all'inserimento o al reinserimento lavorativo: il servizio di orientamento di primo livello rappresenta la prima fase del percorso. A coloro che dichiarano la loro immediata disponibilità vengono fissati colloqui individuali

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 10 Data 15/05/2019
		Pagina 4 di 7

oppure colloqui di gruppo. Agli utenti viene consegnata copia del Patto di Servizio Personalizzato (PSP). Nel PS sono indicati la sede, data e ora del colloquio, il nominativo dell'orientatore assegnato, nonché i termini e le modalità per giustificare eventuali assenze. Inoltre, viene consegnata l'informativa del trattamento dati.

Durante i colloqui individuali l'operatore cerca di far emergere aspettative, punti di forza e criticità nel percorso dell'utente per porre in opera una strategia di valorizzazione e rafforzamento delle sue capacità attraverso la progettazione di un percorso personalizzato di ricerca del lavoro che integri esperienze e competenze acquisite con aspettative e propensioni. L'orientatore, se l'utente fornisce subito tutte le informazioni necessarie, redige e registra il curriculum dell'utente nella banca dati IDOL, altrimenti la redazione e la registrazione del curriculum vitae et studiorum dell'utente nella banca dati IDOL sarà completata in colloqui successivi.

Al termine del colloquio viene stipulato il "Patto di servizio personalizzato" con il quale il Centro per l'impiego mette a disposizione i servizi ritenuti più opportuni a supporto del progetto di ricerca del lavoro (incontro domanda-offerta di lavoro; tirocinio; formazione) e l'utente si impegna a seguire le indicazioni del consulente.

L'orientatore lavora in stretto contatto con tutti gli altri servizi del Centro e in particolare con il servizio incontro domanda/offerta, in grado di fornire supporto a coloro che sono in cerca di lavoro; grazie a questa forte integrazione è in grado di facilitare l'avvio del piano di ricerca del lavoro.

Qualora l'utente necessiti di accompagnamento nel mettere in atto il progetto di inserimento o reinserimento nel MdL, per motivi legati sia alla sua condizione personale che al suo profilo professionale, l'orientatore tramite una breve presentazione del caso, provvede a inviarlo a servizi di orientamento specialistici.

- **Orientamento specialistico**

Si tratta di una forma di accompagnamento da parte di un operatore specializzato che prende in carico l'utente sulla base della segnalazione da parte dei servizi del centro per l'impiego. L'orientatore attiva un percorso di consulenza e tutoraggio attraverso il quale esamina ed affronta le problematiche dell'utente e del profilo professionale emerse nei primi colloqui, (...) A seconda delle caratteristiche ed esigenze dell'utente possono essere attivati percorsi di bilanci di competenze, laboratori di autobiografia lavorativa, seminari su temi legati al mercato del lavoro (salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, tecniche di ricerca attiva del lavoro etc.) L'utente accede al

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 10 Data 15/05/2019
		Pagina 5 di 7

servizio di orientamento specialistico per appuntamento registrato sull'agenda elettronica IDOL contenente sede, data e ora del colloquio.

Entro le 24 ore precedente l'appuntamento, l'orientatore o un operatore del servizio effettua un "recall" di promemoria all'utente.

5. Modalità operative

5.1 Progettazione del servizio

Il coordinatore coadiuvato dall'assistente al coordinamento del servizio orientamento effettua la programmazione per il periodo di riferimento per quanto riguarda le risorse umane da impiegare (si valuta se gli operatori presenti sono sufficienti a ricoprire il carico di lavoro definito dal numero programmato di utenti). Nel caso in cui sia necessario un maggior numero di operatori o in casi di emergenza tipo malattie o indisposizione degli stessi, l'assistente al coordinamento valuta con il coordinatore del servizio orientamento le azioni da intraprendere per far fronte alla situazione come ad esempio ricorrere all'utilizzo di collaboratori esterni (Vedi Manuale Capitolo 7.4).

L'assistente al coordinamento in collaborazione con il coordinatore del servizio organizza incontri di raccordo ed aggiornamento interni al servizio e fra diversi servizi.

5.2 Esecuzione del servizio.

Ogni addetto, dotato di username e password, può accedere al sistema informatico di gestione

1. Presa in carico dell'utente.
2. Colloquio di consulenza orientativa in cui si verificano i risultati dell'analisi dei fabbisogni effettuata dagli addetti dell'area prima accoglienza, o si effettua una valutazione del bisogno nel caso di utenti provenienti da seminari. Successivamente vengono introdotti i possibili percorsi di inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro con l'obiettivo di fornire un primo orientamento su mercato del lavoro, normativa e politiche attive del lavoro.
3. Implementazione data base IDOL:
 - Area Curriculum Lavoratore
 - Verifica e/o inserimento del Curriculum dell'utente in Idolweb
 - Inserimento nell'Area Colloquio delle eventuali successive azioni concordate con l'utente che andranno a formare il Patto di Servizio Personalizzato (PSP) e rilascio dello stesso.
4. Implementazione Agenda elettronica Idol per prenotazione azioni successive.
5. Avvio flusso di dati relativi all'utente fra i vari servizi.

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 10 Data 15/05/2019
		Pagina 6 di 7

6. Attività di gestione dati e monitoraggio attività per raccolta informazioni di tipo qualitativo-quantitativo.

5.3 Monitoraggio e controlli

Attraverso un'estrazione, i dati (quantitativi e qualitativi) inseriti dagli operatori nel D.B Idol, durante l'erogazione dell'attività di orientamento, vengono elaborati dal coordinatore coadiuvato dall'assistente al coordinamento del servizio orientamento e annualmente presentati nel report "Rapporto sulle attività del Centro per l'Impiego".

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il sistema di monitoraggio avviene attraverso la somministrazione di questionari agli utenti nei seguenti mesi: marzo – giugno – settembre - dicembre.

Al termine di ogni colloquio, all'utente viene consegnata una scheda di valutazione del servizio ricevuto. Gli item oggetto di valutazione sono: gentilezza e cortesia dell'operatore; adeguatezza degli orari di apertura al pubblico; adeguatezza del tempo dedicato dall'operatore; chiarezza dell'informazione ricevuta dall'operatore; preparazione professionale dell'operatore. All'utente viene inoltre chiesto di esprimere il livello di soddisfazione complessiva per il servizio ricevuto. Gli utenti possono scegliere tra quattro risposte: ottimo, buono, sufficiente, scarso. E' inoltre previsto uno spazio per suggerimenti e/o osservazioni. L'utente compila il questionario, completamente anonimo, e lo deposita nell'apposita cassetta collocata all'uscita dei locali del Centro per l'Impiego nei mesi di rilevazione. Per ogni rilevazione, nel mese successivo, viene prodotto un report con le risultanze del monitoraggio.

6. Modulistica utilizzata

REGISTRO PRESENZE: l'operatore compila il registro in sede di colloquio facendo firmare l'utente ogni volta che si presenta.

PATTO DI SERVIZIO INTEGRATO: viene compilato dall'addetto a fine colloquio all'interno dell'apposita pagina nella banca dati IDOL. È previsto dalla normativa vigente e serve per tenere traccia del percorso di inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro proposto all'utente e da lui accettato. Una copia controfirmata dall'operatore viene rilasciata all'utente.

TIME CARD: l'operatore riporta tutte le informazioni inerenti il colloquio effettuato: utente, data, ora, durata. Le informazioni riportate vengono poi utilizzate anche ai fini della rendicontazione.

RELAZIONE FINALE: Il coordinatore raccoglie ed elabora i dati quantitativi e qualitativi stilando un report del servizio.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 10
		Data 15/05/2019
		Pagina 7 di 7

DR08 – Scheda nominativa

DR09 – Requisiti minimi di idoneità e periodi di orientamento

DR39 – Time card

DR44 – Riepilogo risultati

7. ARCHIVI E BANCHE DATI

BANCA DATI IDOL.



**PROCEDURA
PSQ09**

**Rev. 9
Data
17/06/2019**

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO MEDIAZIONE -
INCONTRO DOMANDA OFFERTA e MARKETING**

Pagina 1 di 5

COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 9	17/06/2019	Descrizione della modifica	S.G. Ref. Mediazione	L.M. RAQ	MdC DIR
N° Rev.	Data	Modificati paragrafi 4, 5 e 6. Inserita descrizione servizio IDOL e servizio mkt	Redatto	Verificato	Approvato

Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015



**PROCEDURA
PSQ09**

**Rev. 9
Data
17/06/2019**

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO MEDIAZIONE -
INCONTRO DOMANDA OFFERTA e MARKETING**

Pagina 2 di 5

INDICE DELLA PROCEDURA

- 1. SCOPO**
- 2. RESPONSABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
- 5. MODALITÀ OPERATIVE**
 - 5.1. PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.2. ESECUZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.3. MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**
- 7. ELENCO BANCHE DATI**

	PROCEDURA PSQ09	Rev. 9 Data 17/06/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO MEDIAZIONE - INCONTRO DOMANDA OFFERTA e MARKETING	Pagina 3 di 5

1. Scopo

Scopo della seguente procedura è quello di descrivere le modalità adottate dall'Area Mediazione incontro domanda – offerta, per la gestione delle attività messe in atto al fine di facilitare l'impresa nel reperimento di personale e di aiutare l'utente a trovare un posto di lavoro e dall'area Marketing per raggiungere il maggior numero di aziende sulla base di targettizzazioni definite .

2. Responsabilità

Coordinatore Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro e Marketing, Orientatore Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro e Marketing, Addetti front office e Marketing, Addetti back office Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro e Marketing, ciascuno per le parti di propria competenza indicate nella presente procedura ed in tutti i documenti ad essa collegati.

3. Riferimenti Normativi

- UNI EN ISO 9001:2015
- Manuale della Qualità di F.I.L. S.r.l.
- Tutta la normativa relativa alla gestione del mercato del lavoro e dei servizi per l'impiego e la normativa regolante il servizio

4. Descrizione del Servizio

Il servizio si struttura in due aree: Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro ed Area Marketing.

1. *Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro - Il servizio permette alle imprese di trovare gratuitamente il personale di cui hanno necessità grazie alla rilevazione ed alla pubblicazione della loro domanda di lavoro cui l'operatore risponde tramite curricula preselezionati dalle candidature degli utenti e/o estratti dalla banca dati.*
2. *Area Marketing – Il servizio, si propone di ampliare il numero delle aziende utenti del Centro Impiego attraverso campagne strutturate di informazione , rilevazione dei fabbisogni e fidelizzazione delle aziende locali.*

5. Modalità operative

5.1 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

5.1.1. Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro - In base all'analisi del report del Servizio Mediazione - Incontro Domanda Offerta di lavoro dell'anno precedente e alle tendenze del sistema economico locale vengono definiti gli obiettivi del Servizio concordati con la Regione Toscana – settore Lavoro individuando le attività da svolgere durante l'anno.

5.1.2. Area Marketing – In base all'analisi dei movimenti relativi alle CO sul territorio, delle tendenze evidenziate dai vari settori produttivi e delle specificità territoriali si definisce un target di aziende da contattare e visitare durante l'anno.

	PROCEDURA PSQ09	Rev. 9 Data 17/06/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO MEDIAZIONE - INCONTRO DOMANDA OFFERTA e MARKETING	Pagina 4 di 5

5.2 ESECUZIONE DEL SERVIZIO

5.2.1. Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro – Il servizio viene erogato, su richiesta dell'azienda, dall'operatore del Centro per l'Impiego il quale definisce, assieme all'azienda le caratteristiche del profilo richiesto. Cura la pubblicazione dell'offerta e valida le richieste pervenute attraverso il portale IDOL web. (...)

Le offerte raccolte vengono pubblicate settimanalmente nel front end del Sistema Idol - Idol Web, nel sul sito del Centro Impiego tramite link e sui quotidiani locali.

Il servizio Mediazione utilizza inoltre IDOL per effettuare anche il match dei profili presenti in banca dati.

Per poter usufruire del servizio di match in banca dati i potenziali candidati devono effettuare dichiarazione di disponibilità al lavoro ex D. Lgs 150/15 presso il servizio accoglienza, e successivamente inserire il proprio curriculum, strutturato insieme ad un operatore, presso gli sportelli del Servizio orientamento.

Per poter invece effettuare la candidatura alle offerte pubblicate dal servizio tutti gli interessati, inseriti o meno in elenco anagrafico, devono registrare il proprio profilo direttamente on line sul front end del Sistema Idol - Idol Web.

Per coloro che non hanno la possibilità di inserire on line la loro candidatura è possibile ottenere un supporto dagli operatori del Centro per l'Impiego. (..)

I curricula estratti dal sistema o pervenuti on line in risposta alle offerte di lavoro vengono preselezionati dall'operatore sulla base dei criteri indicati dall'azienda ed inviati alla stessa. Compito dell'operatore è offrire un numero di utenti congrui con la richiesta dell'azienda, cioè proporzionali al numero di posti offerti e compatibili con il tipo di figura professionale ricercata (...)

Se l'azienda non individua il candidato, in seguito gli operatori propongono all'azienda la ripubblicazione dell'offerta o la sua eventuale riformulazione. (...)

5.2.2. Area Marketing – Il servizio prevede una prima fase di estrazione ed analisi delle Co sul territorio per definire un gruppo di aziende target verso le quali indirizzare la campagna. Ulteriori clusterizzazioni vengono poi fatte in base a settori, territorio, tendenze relative alle figure professionali.

Gli operatori del servizio procedono poi al contatto telefonico e/o via mail al fine di fissare visite nelle aziende durante le quali procedono ad informare sui servizi, rilevare i fabbisogni ed individuare opportunità di lavoro da segnalare all' Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro.

Al termine di ogni visita viene elaborato un documento (denominato foglio firma aziende) nel quale vengono raccolte le risultanze dell'incontro

5.3 MONITORAGGIO E CONTROLLI

5.3.1. Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro - Il monitoraggio riguarda diversi aspetti del servizio; infatti vengono tenuti sotto controllo sia i dati relativi agli aspetti economici, sia i dati relativi alla quantità dei servizi erogati e l'efficacia del servizio stesso.

Il monitoraggio quantitativo viene realizzato attraverso l'interrogazione del sistema IDOL rilevando:

	PROCEDURA PSQ09	Rev. 9 Data 17/06/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO MEDIAZIONE - INCONTRO DOMANDA OFFERTA e MARKETING	Pagina 5 di 5

- il numero di offerte ricevute;
- il numero di posti di lavoro offerti;
- i curricula inviati alle aziende.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il sistema di monitoraggio avviene attraverso la somministrazione di questionari agli utenti nei seguenti mesi: marzo – giugno – settembre - dicembre.

Al termine di ogni colloquio, all'utente viene consegnata una scheda di valutazione del servizio ricevuto. Gli item oggetto di valutazione sono: gentilezza e cortesia dell'operatore; adeguatezza degli orari di apertura al pubblico; adeguatezza del tempo dedicato dall'operatore; chiarezza dell'informazione ricevuta dall'operatore; preparazione professionale dell'operatore. All'utente viene inoltre chiesto di esprimere il livello di soddisfazione complessiva per il servizio ricevuto. Gli utenti possono scegliere tra quattro risposte: ottimo, buono, sufficiente, scarso. E' inoltre previsto uno spazio per suggerimenti e/o osservazioni. L'utente compila il questionario, completamente anonimo, e lo deposita nell'apposita cassetta collocata all'uscita dei locali del Centro per l'Impiego nei mesi di rilevazione. Per ogni rilevazione, nel mese successivo, viene prodotto un report con le risultanze del monitoraggio.

5.3.2. Area Marketing – Il monitoraggio riguarda diversi aspetti del servizio; infatti vengono tenuti sotto controllo sia i dati relativi agli aspetti economici, sia i dati relativi alla quantità delle visite effettuate.

Il monitoraggio quantitativo viene realizzato attraverso l'interrogazione del sistema IDOL rilevando:

- *il numero di aziende visitate.*

Non viene invece effettuato monitoraggio del gradimento dell'attività.

6. Modulistica utilizzata

6.1. Area Mediazione Incontro Domanda Offerta di Lavoro:

- Scheda di richiesta di personale delle aziende
- Schema della pubblicazione delle offerte settimanali
- Questionario di gradimento dei servizi

6.2. Area Marketing –

- Foglio firma aziende

7. ELENCO BANCHE DATI

- banca dati IDOL

	PROCEDURA PSQ10 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Rev. 15 Data 15/05/2019
		Pagina 1 di 6

□
COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 15	15/05/2019	Descrizione della modifica	F.D.M. Resp. C.Mir	L.M. RAQ	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Monitoraggio gradimento dei servizi	Redatto	Verificato	Approvato
Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015					

	PROCEDURA PSQ10	Rev. 15 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Pagina 2 di 6

INDICE DELLA PROCEDURA

- 1. SCOPO**
- 2. RESPONSABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
- 5. MODALITÀ OPERATIVE**
 - 5.1. PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.2. ESECUZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.3. MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**

	PROCEDURA PSQ10	Rev. 15 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Pagina 3 di 6

1. SCOPO

Scopo della seguente procedura è quello di descrivere le modalità adottate dall'Area Collocamento Mirato per la gestione delle attività messe in atto al fine di aiutare l'utente ad acquisire o trovare strumenti per la ricerca attiva del lavoro.

2. RESPONSABILITÀ

Coordinatore Area Collocamento Mirato, Addetti front office, Addetti back office Area Incrocio Collocamento Mirato, coordinatori, tutor, ciascuno per le parti di propria competenza indicate nella presente procedura ed in tutti i documenti ad essa collegati.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015
- Manuale della Qualità di F.I.L. S.r.l.
- Tutta la normativa relativa alla gestione del mercato del lavoro e dei servizi per l'impiego e la normativa regolante il servizio

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Collocamento Mirato svolge un lavoro di accoglienza, informazione, orientamento, mediazione, promozione dell'incrocio domanda/offerta di lavoro, accompagnamento all'inserimento occupazionale di quelle persone che risultano più di altre di difficile collocabilità, ovvero

- persone esposte a rischio di marginalità sociale per cause fisiche psichiche o sociali: detenuti ed ex detenuti, soggetti sottoposti a misure penali alternative, cittadini extracomunitari, nomadi, sieropositivi, tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti, alcolisti ed ex alcolisti, donne vittime della tratta, persone appartenenti a minoranze etniche, etc...
- persone con disabilità ex Legge 68/99.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

In base all'analisi dei bisogni raccolti durante lo svolgimento dell'attività nell'annualità precedente, vengono definiti gli obiettivi del Servizio, concordati con la Regione Toscana – settore Lavoro, individuando le attività da svolgere durante l'anno.

5.2 ESECUZIONE DEL SERVIZIO

(...)

5.2.1. GESTIONE DEL COLLOCAMENTO MIRATO DISABILI/CATEGORIE PROTETTE

In relazione ai compiti affidati gli addetti al servizio sotto la responsabilità del coordinatore del collocamento mirato per disabili e fasce deboli svolgono i seguenti compiti:

- Promozione di informazioni relative alle opportunità offerte dalla l. 68/99 per l'assunzione di persone disabili (conferenze, comunicati stampa, coinvolgimento associazioni di categoria, etc..).
- Ricognizione delle aziende in obbligo di assunzione ai sensi della 68/99 attraverso la verifica dei prospetti informativi, inviati on-line attraverso il sistema regionale IDOL, che ogni

	PROCEDURA PSQ10	Rev. 15 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Pagina 4 di 6

azienda deve presentare all'Ufficio competente del Servizio lavoro regionale entro i termini previsti dal Ministero e comunque ogni qualvolta si trovi nella condizione di obbligatorietà.

- Ricognizione / Analisi dei dati relativi ai prospetti informativi nella banca dati IDOL della Regione Toscana.
- Elaborazione di una mappatura annuale delle aziende *attraverso il sistema IDOL (gli operatori segnalano sul campo "note" del PIA tutti i movimenti inerenti la copertura dell'obbligo).*
- Elaborazione di strumenti di lavoro.
- Aggiornamento sistematico su base annua del "FILE DI CONTROLLO DATI AZIENDE" interna al servizio del CPI collocamento mirato relativa alle informazioni, alle modalità di contatto e di consulenza ed alle azioni attivate per ogni singola azienda in carico al servizio.
- Consulenza alle imprese, Enti pubblici e privati, consulenti del lavoro, associazioni di categoria su L. 68/99 (ottemperanze, avviamento al lavoro, computi, convenzioni, sgravi contributivi, cessazioni, ecc.) attraverso contatti telefonici (registrati su " FILE DI CONTROLLO DATI AZIENDE"), e/o visite aziendali (registrate su "**IDOL presa in carico azienda**"). e/o consulenze dirette c/o il CPI (registrate su "**IDOL presa in carico azienda**").
- Analisi organizzativa e di postazione per incontro domanda/offerta di lavoro per categorie protette attraverso attività di consulenza alle imprese (contatti telefonici, eventuali visite aziendali, consulenza diretta c/o CPI) per l'elaborazione di progetti di assunzione (" ALLEGATO 1-PRESELEZIONE COLLOCAMENTO MIRATO") .
- Incrocio d/o lavoro secondo la procedura di PRESELEZIONE (vedi PROCEDURA REGIONE TOSCANA).
- Istruttorie amministrative (vedi Istruzioni istruttorie amministrative).
- Servizio di orientamento, consulenza, analisi di competenze rivolto alle persone (iscritti categorie protette - " - e soggetti in situazione di svantaggio – "SCHEMA RILEVAZIONE DATI UTENTE" – "*REGISTRO COLLOQUI DI ORIENTAMENTO (...)*"); aggiornamento dati su "BANCA DATI REGIONALE IDOL".
- Elaborazione di percorsi individualizzati di accompagnamento al lavoro per disabili e soggetti in situazione di svantaggio che comprendono tirocini formativi e di orientamento in azienda.
- Aggiornamento FILE DI CONTROLLO "ELENCO UTENTI" e FILE DI CONTROLLO "UTENTI ASSUNTI", interne al servizio del CPI collocamento mirato e relative alle informazioni ed alle azioni attivate per ogni singolo utente in carico.
- Consultazione del FILE DI CONTROLLO "*CONTROLLI UTENTI RELAZIONE CONCLUSIVA*" per la gestione degli invii a visita c/o INPS e ASL4 di Prato e per la gestione degli esiti visite ("relazioni conclusive") ai sensi della L. 68/99

5.3 MONITORAGGIO E CONTROLLI

Il servizio del Collocamento Mirato attua modalità di monitoraggio rispetto alle azioni attivate; in particolare per:

- verifica condizioni di assunzione obbligatoria da parte delle aziende sulla base dell'analisi dei prospetti informativi inviati,

	PROCEDURA PSQ10	Rev. 15 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Pagina 5 di 6

- verifica andamento colloqui di assunzione delle offerte messe in pubblicazione con richiesta di relazione finale a selezione conclusa (Allegato 2 – Esito preselezione collocamento mirato)
- Per ciascuna attività posta in essere all'interno del servizio del Collocamento Mirato, gli addetti redigono un report ON-LINE sul "MODELLO STATO DI ATTUAZIONE DELLA LEGGE N° 68/99 SUL COLLOCAMENTO OBBLIGATORIO DELLE PERSONE DISABILI" del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale - ISFOL al fine di presentare i dati quantitativi aggregati in forma tabellare.
- I dati raccolti dagli operatori del servizio tramite il file di controllo delle persone e delle aziende, vengono elaborati dal coordinatore del Collocamento Mirato e annualmente presentati nei reports trimestrali ed annuali del servizio.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il sistema di monitoraggio avviene attraverso la somministrazione di questionari agli utenti nei seguenti mesi: marzo – giugno – settembre - dicembre.

Al termine di ogni colloquio, all'utente viene consegnata una scheda di valutazione del servizio ricevuto. Gli item oggetto di valutazione sono: gentilezza e cortesia dell'operatore; adeguatezza degli orari di apertura al pubblico; adeguatezza del tempo dedicato dall'operatore; chiarezza dell'informazione ricevuta dall'operatore; preparazione professionale dell'operatore. All'utente viene inoltre chiesto di esprimere il livello di soddisfazione complessiva per il servizio ricevuto. Gli utenti possono scegliere tra quattro risposte: ottimo, buono, sufficiente, scarso. E' inoltre previsto uno spazio per suggerimenti e/o osservazioni. L'utente compila il questionario, completamente anonimo, e lo deposita nell'apposita cassetta collocata all'uscita dei locali del Centro per l'Impiego nei mesi di rilevazione. Per ogni rilevazione, nel mese successivo, viene prodotto un report con le risultanze del monitoraggio.

6. MODULISTICA UTILIZZATA

6.1 MODULISTICA FINALIZZATA AL RILEVAMENTO DEI CONTATTI DELL' OPERATORE CON L' UTENZA

- Registro colloqui di orientamento

6.2 MODULISTICA UTILIZZATA DALL' OPERATORE PER DOCUMENTARE IL PROPRIO LAVORO AL COORDINATORE IN TERMINI DI ORE SVOLTE E UTENTI SERVITI

- Relazione mensile – format per operatore
- *Time card*

6.3 MODULISTICA UTILIZZATA DALL'OPERATORE PER LO SVOLGIMENTO DEL LAVORO

- Offerta CP nominativa n°.....
- Prospetto informativo (on-line)
- Allegato 1 Preselezione collocamento mirato. Allegato 2 Esito preselezione collocamento mirato
- Schede monitoraggio definitivo l. 68/99 annuale

	PROCEDURA PSQ10	Rev. 15 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Pagina 6 di 6

- Schede Stato di Attuazione della Legge N° 68/99 sul Collocamento Obbligatorio delle Persone Disabili
- Convenzioni
 - ARCHIVI E FILE DI CONTROLLO Cartella Archivio Aziende collocamento mirato ;File di controllo aziende collocamento mirato; File di controllo elenco utenti; Cartella ricevute PIA; File di controllo utenti assunti; *File di controllo utenti relazione conclusiva*; Cartella convenzioni Cartella ottemperanze.
 - Cartella computi
 - Cartella nullaosta
 - Cartella sospensioni
 - Cartella esoneri
- Questionario di gradimento del servizio



**PROCEDURA
PSQ11**

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE
ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE**

**Rev. 9
Data
15/05/2019**

Pagina 1 di 6



COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 9	15/05/2019	Descrizione della modifica	M.M. Resp. Diritto Dovere	L.M. RAQ	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Modificato par. 5.3. Monitoraggio gradimento dei servizi	Redatto	Verificato	Approvato
Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015					

	PROCEDURA PSQ11	Rev. 9 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE	Pagina 2 di 6

INDICE DELLA PROCEDURA

- 1. SCOPO**
- 2. RESPONSABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
- 5. MODALITÀ OPERATIVE**
 - 5.1. PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.2. ESECUZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.3. MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**

	PROCEDURA PSQ11	Rev. 9 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE	Pagina 3 di 6

1. SCOPO

Scopo della seguente procedura è quello di descrivere le modalità adottate dal Servizio Diritto Doveri all'istruzione ed alla formazione per la gestione delle attività messe in atto al fine di :

- aiutare l'utente ad effettuare la scelta di un percorso di istruzione, formazione o apprendistato adeguata ai propri bisogni;
- contribuire a ridurre e contrastare la dispersione scolastica e formativa

2. RESPONSABILITÀ

Coordinatore Area Diritto Doveri all'istruzione ed alla formazione , Addetti front office, Addetti back office Area Diritto Doveri all'istruzione ed alla formazione, ciascuno per le parti di propria competenza indicate nella presente procedura ed in tutti i documenti ad essa collegati.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015
- Manuale della Qualità di F.I.L. S.r.l.
- Tutta la normativa relativa alla gestione del mercato del lavoro e dei servizi per l'impiego e la normativa regolante il servizio

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'attività di questo servizio riguarda le funzioni attribuite al Centro per l'impiego dall'art.68 della legge n. 144/99 (come modificata dalla Legge n. 53/2003) e dal D.lgs 76/2005 sul diritto dovere all'istruzione ed alla formazione. Il sistema dell'Obbligo Formativo prevede infatti per quei giovani che hanno compiuto 16 anni e fino al compimento del 18 esimo anno di età, il diritto/dovere di partecipare alle attività formative o nel sistema scolastico, o nel sistema della formazione professionale o nell'esercizio dell'apprendistato. Il Centro impiego svolge funzioni e offre servizi relativamente ai giovani in obbligo scolastico e formativo che manifestano l'intenzione di non proseguire il percorso scolastico.

L'attività di questo servizio riguarda le funzioni attribuite al Centro per l'impiego dall'art.68 della legge n. 144/99 e dalla successiva legislazione che è intervenuta in merito al diritto/dovere all'istruzione ed alla formazione. Il sistema dell'Obbligo Formativo prevede infatti per quei giovani che hanno compiuto 16 anni e fino al compimento del 18 esimo anno di età, il diritto/dovere di partecipare alle attività formative o nel sistema scolastico oppure nel sistema della formazione professionale o nell'esercizio dell'apprendistato. Il Centro impiego svolge funzioni e offre servizi di accoglienza, informazione ed orientamento ai giovani in obbligo scolastico e formativo che manifestano l'intenzione di non proseguire il percorso scolastico ed alle loro famiglie.

	PROCEDURA PSQ11	Rev. 9 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE	Pagina 4 di 6

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1. PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

Per il tipo di servizio offerto la progettazione si svolge in itinere ed è personalizzata sulla base delle caratteristiche e delle esigenze dell'utente che ne beneficia.

5.2. ESECUZIONE DEL SERVIZIO

A) Attività rivolte direttamente ai giovani in obbligo formativo

1. convocazione

- Il servizio si attiva a seguito segnalazioni da parte di enti preposti dei minori a rischio di dispersione scolastica e formativa oppure a sportello qualora i giovani o le famiglie si presentano spontaneamente..
- ;
- Preparazione e spedizione lettere di convocazione ad un incontro/ colloquio;
- Incontri informativi, anche collettivi, ed eventuale invio dei giovani che non hanno effettuato alcuna scelta alla consulenza orientativa individuale;
- Monitoraggio telefonico di coloro che non si sono presentati agli incontri informativi.
- Convocazione dei giovani segnalati attraverso contatti formali (lettera a/r) ed informali (telefonate).

2. informazione, orientamento e consulenza individualizzata

- Sportello
- Colloqui individuali di informazione orientativa con i giovani e le loro famiglie;
- Percorsi individualizzati di orientamento/ accompagnamento all' inserimento in percorsi di formazione o lavoro anche attraverso l' elaborazione e la condivisione tra orientatore, giovane e famiglia di un progetto formativo individualizzato
- Seminari di orientamento di gruppo
- Incontri con le professionalità;

3. Tutoraggio

Il tutoraggio richiede successivi colloqui individualizzati di orientamento, contatti con i vari referenti (agenzie formative, Centri per l'impiego, operatori ed educatori dei vari servizi presenti sul territorio) e raccolta di informazioni al fine di elaborare un progetto di crescita personale e professionale con il giovane e la sua famiglia che passerà attraverso la scelta della scuola da frequentare o di un corso di formazione professionalizzante o l' individuazione dei settori occupazionali e dei relativi profili professionali verso cui indirizzare la ricerca del lavoro.

	PROCEDURA PSQ11	Rev. 9 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE	Pagina 5 di 6

Il tutoraggio si esplica anche e soprattutto per quei giovani che sono segnalati al servizio dai servizi sanitari e sociali, che richiedono un accompagnamento più intenso nel percorso di orientamento ed inserimento nel mondo del lavoro

4. Monitoraggio

Il monitoraggio può avvenire in modo:

- **diretto** mediante verifica con il giovane e la famiglia dello stato di avanzamento del percorso scelto e qualora si rilevino difficoltà, analisi dei fattori di disagio e definizione di interventi che facilitano il superamento delle criticità;
- **indiretto** mediante la raccolta e la valutazione di informazioni ricevute dagli operatori del territorio che intervengono nel sistema dell'obbligo formativo.

Tutte le attività previste richiedono la gestione e l'aggiornamento della banca dati IDOL e di File di Controllo interni al servizio elaborate ad hoc relativamente alle azioni da svolgere.

(...)

B) Attività rivolte al sistema

1. Animazione territoriale e sostegno della rete territoriale

Si individuano e si coinvolgono gli attori delle strutture (strutture scolastiche e formative, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, istituzioni pubbliche, servizi sociali e sanitari, servizi di orientamento, centri di aggregazione giovanile) che, a diverso titolo, possono favorire il successo formativo del giovane. L'operatore interviene per integrare e far interagire tali strutture al fine di superare le eventuali difficoltà che si possono incontrare.

2. Strumenti informativi

Per facilitare la scelta si utilizzano materiali informativi prodotti ad hoc o disponibili sul territorio..

5.3. MONITORAGGIO E CONTROLLI

Il sistema di monitoraggio avviene attraverso la somministrazione di questionari agli utenti

Il percorso orientativo prevede, da parte degli addetti al servizio, l'attività di monitoraggio che comporta anche il presidio sul rischio di abbandono dell'attività.

Il tutor / orientatore svolge:

contatti periodici in presenza e/o telefonici con il ragazzo e la famiglia;

contatti periodici in presenza e/o telematici con i referenti dell'orientamento delle scuole e con i referenti dei servizi sociali e sanitari che hanno in carico il singolo ragazzo;

	PROCEDURA PSQ11	Rev. 9 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE	Pagina 6 di 6

contatti periodici in presenza e/o telematici con le agenzie di formazione professionale della provincia e fuori provincia (Firenze e Pistoia);

contatti periodici in presenza e/o telematici con i servizi orientamento per coloro che diventano maggiorenni e incrocio Domanda/offerta di lavoro per segnalare nominativi di ragazzi interessati all'apprendistato.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il sistema di monitoraggio avviene attraverso la somministrazione di questionari agli utenti nei seguenti mesi: marzo – giugno – settembre - dicembre.

Al termine di ogni colloquio, all'utente viene consegnata una scheda di valutazione del servizio ricevuto. Gli item oggetto di valutazione sono: gentilezza e cortesia dell'operatore; adeguatezza degli orari di apertura al pubblico; adeguatezza del tempo dedicato dall'operatore; chiarezza dell'informazione ricevuta dall'operatore; preparazione professionale dell'operatore. All'utente viene inoltre chiesto di esprimere il livello di soddisfazione complessiva per il servizio ricevuto. Gli utenti possono scegliere tra quattro risposte: ottimo, buono, sufficiente, scarso. E' inoltre previsto uno spazio per suggerimenti e/o osservazioni. L'utente compila il questionario, completamente anonimo, e lo deposita nell'apposita cassetta collocata all'uscita dei locali del Centro per l'Impiego nei mesi di rilevazione. Per ogni rilevazione, nel mese successivo, viene prodotto un report con le risultanze del monitoraggio.

6. MODULISTICA UTILIZZATA

- Lettera raccomandata per convocazioni;
- Richiesta di servizio;
- Informativa e consenso privacy
- Scheda colloquio orientamento individuale
- Report ad uso del Servizio
- Questionario di gradimento del servizio

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 12 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 1 di 6

COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 12	15/05/2019	Descrizione della modifica	P.M. Resp. Sp.T.	L.M. RAQ	MdC. DIR
N° Rev.	Data	Modificata sezione 5.3. Monitoraggio gradimento dei servizi	Redatto	Verificato	Approvato
Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015					

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 12 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 2 di 6

INDICE DELLA PROCEDURA

- 1. SCOPO**
- 2. RESPONSABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**
- 5. MODALITÀ OPERATIVE**
 - 5.1. PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.2. ESECUZIONE DEL SERVIZIO**
 - 5.3. MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**

1. SCOPO

Scopo della seguente procedura è quello di descrivere le modalità adottate dall'Area Tirocini per la gestione delle attività messe in atto al fine di aiutare il candidato ad acquisire o trovare strumenti per la ricerca attiva del lavoro.

2. RESPONSABILITÀ

Responsabile Sportello Tirocini, Addetti front office, Addetti back office Sportello Tirocini, ciascuno per le parti di propria competenza indicate nella presente procedura ed in tutti i documenti ad essa collegati.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015
- Manuale della Qualità di FIL S.r.l.
- Dlgs. 150/2015 e successive modifiche
- Normative nazionali e regionali sui tirocini, normativa sul trattamento dei dati personali, normativa sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro, normative regionali che regolamentano la gestione delle attività finanziate dal FSE.

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto ai candidati che desiderano attivare un tirocinio formativo e di orientamento ovvero di inserimento lavorativo in azienda.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1. PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

La progettazione del servizio prevede un'analisi del contesto, la definizione di obiettivi e la strutturazione dell'erogazione del servizio stesso. Essa viene svolta all'inizio di ogni anno, verificandone i risultati trimestralmente.

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 12 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 3 di 6

5.2. ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Al servizio tirocini si possono presentare per ricevere consulenza, sia il singolo utente disoccupato, sia l'azienda interessata ad ospitare un tirocinio. Di seguito vengono presentate le procedure per le due tipologie di utenza.

5.2.1 ACCOGLIENZA – INFORMAZIONE E CONSULENZA AL SINGOLO UTENTE

Al presentarsi del singolo utente al "servizio tirocini", l'operatore **prende in carico** il soggetto; .

Si avvia il percorso informativo sul diritto al tirocinio e sui doveri da esso derivanti.

Se l'utente volesse attivare un tirocinio presso il Centro per l'Impiego di Prato, viene verificata la sua posizione professionale, attraverso la consultazione della scheda anagrafica del lavoro. Qualora l'utente non fosse ancora censito nel sistema regionale IDOL, viene invitato a fare l'iscrizione anagrafica del lavoro, senza la quale non può beneficiare dell'attivazione del tirocinio.

In seguito, l'operatore svolge una disamina della condizione dell'utente analizzando e valutando i requisiti posseduti al fine di attivare un tirocinio, raccogliendo informazioni riguardanti la condizione anagrafica, professionale (aspettative e competenze presenti o da sviluppare), d'istruzione, culturale... . Inoltre, l'utente viene invitato a presentare un curriculum vitae al fine di poter rilevare le esperienze lavorative e non, che possono essere utili per definire degli obiettivi di sviluppo formativo, di orientamento e professionale. Se durante il colloquio emergesse che nell'immediato il tirocinio non risponde alla domanda dell'utente, egli viene indirizzato ad altri servizi per ulteriori colloqui di approfondimento.

L'operatore, inoltre, nel tempo, può organizzare incontri con il candidato ogni qualvolta sia necessario fornire informazioni e consulenza riguardo la ricerca autonoma del tirocinio (tecniche di ricerca delle aziende, tecniche di candidatura, tecnica di gestione del colloquio di tirocinio, gestione dei contatti con il servizio incaricato di attivare il tirocinio, procedure di attivazione del tirocinio), oppure per offrire proposte di colloquio in azienda con finalità di attivazione di tirocinio.

Se necessario, si forniscono ulteriori informazioni riguardo: le caratteristiche della qualifica professionale e della sua spendibilità nel mercato del lavoro locale e non; lo sviluppo del progetto formativo e la stipula della convenzione con l'azienda; i tempi di attivazione del tirocinio; il ruolo del soggetto promotore; i diritti, doveri e tutele del tirocinante.

Tale processo si conclude con la candidatura on line su idolweb da parte dell'utente alle offerte di tirocinio in pubblicazione sulla base dei suoi requisiti e dei suoi interessi. Per alcuni di loro si forniscono riferimenti di aziende con cui prendere contatti al fine di verificare la disponibilità all'attivazione di un tirocinio.

(...)

Ciascun colloquio viene registrato dall'operatore nel **Registro utenza** e archiviato.

Quando si agisce su una pubblicazione di ricerca di tirocinanti, l'operatore, alla scadenza della pubblicazione stessa, invia -alle aziende *che hanno richiesto uno o più tirocini, le candidature dei tirocinanti* ricevute on line.

La ricerca dell'azienda ospitante può essere svolta anche autonomamente dal candidato come impegno per una ricerca attiva di lavoro.

Individuata la possibile azienda ospitante, l'operatore effettua il primo contatto con l'azienda in cui propone la collaborazione e offre le informazioni sul servizio. Contatti successivi saranno necessari per passare ad un livello operativo di attivazione del tirocinio.

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 12 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 4 di 6

5.2.2 ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E CONSULENZA DELLE AZIENDE

Le aziende interessate a ospitare tirocini possono ottenere le informazioni necessarie e accedere al servizio presso il Centro per l'Impiego, in via Galcianese 20/L oppure consultando il sito www.centroimpiegoprato.it, nella sezione servizi per le aziende /tirocini.

Alle aziende, sia in sede, sia con modalità telematiche che telefoniche, vengono fornite tutte le informazioni e la consulenza riguardanti l'attivazione di un tirocinio, gli obblighi del soggetto ospitante e del tirocinante e il ruolo del Centro per l'Impiego come soggetto promotore. Qualora l'azienda decidesse di attivare un tirocinio, viene invitata a collegarsi al sito e scaricare la modulistica disponibile on line (**Scheda dati azienda allegato 1, A, B**) e, una volta compilate, ad inviarle via posta elettronica al servizio tirocini.

All'azienda vengono fornite, se necessarie, indicazioni per l'utilizzo e la compilazione dei moduli; e informazioni, e consulenza finalizzata all'elaborazione della figura professionale e/o delle competenze da sviluppare nel tirocinio, alle opportunità formative ed eventualmente di inserimento professionale, agli eventuali contributi di attivazione del tirocinio. Inoltre, si verificano i requisiti dell'azienda per poter attivare il tirocinio stesso, secondo quanto previsto dalla normativa della Regione Toscana.

Qualora si renda necessario fare verifiche in azienda per poter definire il progetto formativo, l'operatore può effettuare visite aziendali.

All'atto della decisione aziendale di attivare il tirocinio e a seguito di ricezione da parte del servizio della documentazione richiesta, l'operatore procede a verificare i dati presenti nella **Scheda dati azienda allegato 1, A, B**.

5.2.3 INCROCIO CANDIDATI/AZIENDE

L'incrocio tra le candidature ha due modalità di svolgimento.

Nel primo caso, a seguito di richiesta aziendale viene pubblicata l'offerta di tirocinio ai fini di raccogliere candidature di utenti. Raccolte le candidature *on line* dei tirocinanti, fatta una preselezione, dove vengono verificati i requisiti richiesti dall'azienda, esse vengono inviate, tramite mail, al referente aziendale che provvede alla selezione e alla scelta definitiva del candidato.'

Concluso il percorso, l'azienda comunica all'operatore del servizio la scelta del candidato o l'esito negativo.

In caso di risultato negativo l'operatore ricontatta telefonicamente l'azienda per decidere se procedere o meno ad una ripubblicazione dell'offerta di tirocinio per individuare ulteriori candidati. A questo punto si riattiva il processo della pubblicazione.

In caso di esito positivo si provvede all'attivazione del tirocinio.

La seconda modalità vede l'azienda che autonomamente individua il candidato e *presenta* al servizio la richiesta di attivazione già elaborata (*Scheda dati azienda allegato 1, A, B*). In questo caso si procede *contattando* il candidato per le procedure di rito, *verificando i requisiti del candidato e dell'azienda per l'attivazione del tirocinio ai sensi della normativa vigente*.

5.2.4 PROGETTAZIONE ESECUTIVA E SVOLGIMENTO DEL TIROCINIO

La progettazione del tirocinio avviene presso la sede del Centro per l'impiego alla presenza almeno del candidato, dell'operatore e del *tutor* aziendale. *Successivamente alla stesura della convenzione e del progetto di tirocinio, tali documenti saranno firmati dal legale rappresentante del soggetto ospitante e dal tirocinante.*

Il progetto di tirocinio viene redatto sulla base del Repertorio delle figure professionali della Regione Toscana tenendo conto delle indicazioni del referente/tutor aziendale, nonché dei bisogni

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 12 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 5 di 6

formativi del tirocinante. Vengono concordate le attività da svolgere nel tirocinio, la durata e gli orari di svolgimento.

5.2.5 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL TIROCINIO

L'operatore *del servizio*, implementa un file di controllo dei progetti formativi di tirocinio e delle relative convenzioni e presenta i documenti al Responsabile del servizio *coordinatore* per le verifiche prima di sottoporle alla firma del Direttore. Almeno 3 giorni prima della data d'inizio del tirocinio, all'azienda viene consegnata copia del progetto e della convenzione e tutta la documentazione relativa allo svolgimento del tirocinio, al fine di poter adempiere alla Comunicazione Obbligatoria prima dell'avvio del tirocinio. L'operatore, per i tirocini promossi dal Centro per l'Impiego, invia la documentazione di rito agli enti preposti.

Al termine del tirocinio, l'operatore ritira il registro di tirocinio debitamente compilato, firmato dal tirocinante, dal tutor aziendale oltre che dal tutor del servizio. Se le presenze registrate sul registro di tirocinio superano il 70% delle ore stabilite nel progetto, l'operatore, essendo il tirocinio ritenuto valido ai sensi di legge, procede alla registrazione delle competenze acquisite sul libretto formativo del cittadino in IDOL.

5.3. MONITORAGGIO E CONTROLLI

Il *Referente del servizio* contatta *gli operatori* organizzando, se le circostanze lo richiedono, anche appositi incontri per monitorare i tirocini in corso, per verificarne l'andamento e per eventuali variazioni da apportare ai progetti iniziali.

Inoltre, l'operatore è tenuto ad effettuare anche un monitoraggio in itinere ed ex post del tirocinio.

Il coordinatore redige il report di monitoraggio interni al servizio o richiesti da istituzioni.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Il sistema di monitoraggio avviene attraverso la somministrazione di questionari agli utenti nei seguenti mesi: marzo – giugno – settembre - dicembre.

Al termine di ogni colloquio, all'utente viene consegnata una scheda di valutazione del servizio ricevuto. Gli item oggetto di valutazione sono: gentilezza e cortesia dell'operatore; adeguatezza degli orari di apertura al pubblico; adeguatezza del tempo dedicato dall'operatore; chiarezza dell'informazione ricevuta dall'operatore; preparazione professionale dell'operatore. All'utente viene inoltre chiesto di esprimere il livello di soddisfazione complessiva per il servizio ricevuto. Gli utenti possono scegliere tra quattro risposte: ottimo, buono, sufficiente, scarso. E' inoltre previsto uno spazio per suggerimenti e/o osservazioni. L'utente compila il questionario, completamente anonimo, e lo deposita nell'apposita cassetta collocata all'uscita dei locali del Centro per l'Impiego nei mesi di rilevazione. Per ogni rilevazione, nel mese successivo, viene prodotto un report con le risultanze del monitoraggio.

5.4. VERIFICHE E CONTROLLI

Ex ante, in itinere ed ex post, l'operatore del servizio attiva delle verifiche e dei controlli sulle procedure per l'attivazione dei tirocini verificando i requisiti essenziali per l'attivazione e il rispetto della normativa vigente, utilizzando apposite check list derivanti dalle Linee Guida Operative della Regione Toscana.

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 12 Data 15/05/2019
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 6 di 6

MODULISTICA UTILIZZATA

- Scheda dati azienda e relativi allegati previsti dalla normativa in vigore
- registro utenza
- Repertorio Regionale dei profili professionali
- time card delle attività giornaliere degli operatori
- progetto di tirocinio
- convenzione di tirocinio
- chek list
- questionario di gradimento del servizio

Banca Dati IDOL