

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA PSQ10</p> <p style="text-align: center;">EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 17 Data 10/06/2020</p>
		<p style="text-align: center;">Pagina 1 di 6</p>

□
COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 17	10/06/2020	Descrizione della modifica	F.D.M. Resp. C.Mir	L.M. RAQ	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Par. 5.3. modalità del servizio on line	Redatto	Verificato	Approvato
<i>Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015</i>					

	PROCEDURA PSQ10	Rev. 17 Data 10/06/2020
	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. MODALITÀ DEL SERVIZIO ON LINE**
 - 5.4. MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**
- 7. ISTRUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO**

	PROCEDURA PSQ10 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Rev. 17 Data 10/06/2020
		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
- "Carta dei Servizi Disabili e Categorie Protette ai sensi della legge 68/1999" approvata con delibera della Giunta Regionale Toscana n. 212 del 24/02/2020

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 ARTI Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego – Settore Servizi per il Lavoro di Arezzo, Firenze e Prato, 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..).

	PROCEDURA PSQ10 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Rev. 17 Data 10/06/2020
		Pagina 4 di 6

- Ricognizione delle aziende in obbligo di assunzione ai sensi della L. 68/99 attraverso la verifica dei prospetti informativi, inviati on-line attraverso il sistema regionale IDOL, che ogni 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 ex Fondi Regionali, 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 - "*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 MODALITÀ DEL SERVIZIO ONLINE

Il servizio del Collocamento Mirato può essere erogato anche tramite piattaforma online "Whereby" (vedi Istruzioni operative Colloqui a distanza tramite "Whereby")

	PROCEDURA PSQ10 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO	Rev. 17 Data 10/06/2020
		Pagina 5 di 6

5.4 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
- 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 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)

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA PSQ10</p> <p style="text-align: center;">EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO</p>	<p style="text-align: right;">Rev. 17 Data 10/06/2020</p>
		<p style="text-align: right;">Pagina 6 di 6</p>

- Allegato 1 Preselezione collocamento mirato. Allegato 2 Esito preselezione collocamento mirato
- Schede monitoraggio definitivo l. 68/99 annuale
- 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

7. ISTRUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO

Istruzioni per elaborazione istruttorie

Allegato A – Invio a visita schermate INPS

Istruzioni servizio di preselezione

Istruzioni – Colloqui a distanza tramite "Whereby" Collocamento mirato