



**PROCEDURA  
PSQ11**

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

**Rev. 10  
Data  
10/06/2020**

Pagina 1 di 6



COPIA CONTROLLATA

N° .....


ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE


.....

Rev. 10	10/06/2020	Descrizione della modifica	M.M. Resp. Diritto Dovere	L.M. RAQ	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Modificato par. 5.3. Modalità del servizio online	Redatto	Verificato	Approvato
<b>Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015</b>					

	<b>PROCEDURA PSQ11</b>	<b>Rev. 10 Data 10/06/2020</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE</b>	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 ONLINE**
  - 5.4. MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**
- 7. ISTRUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO**

	<b>PROCEDURA PSQ11</b>	<b>Rev. 10 Data 10/06/2020</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE</b>	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.

	<b>PROCEDURA PSQ11</b>	<b>Rev. 10 Data 10/06/2020</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE</b>	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.

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

	<b>PROCEDURA PSQ11</b>	<b>Rev. 10 Data 10/06/2020</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE</b>	Pagina 5 di 6

#### **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 MODALITÀ DEL SERVIZIO ONLINE**

*Il servizio Diritto Dovero all'Istruzione ed alla Formazione può essere erogato anche tramite piattaforma online Whereby (vedi Istruzioni operative Colloqui a distanza tramite Whereby)*


### **5.4. 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;
- contatti periodici in presenza e/o telematici con le agenzie di formazione professionale della provincia e fuori provincia (Firenze e Pistoia);

	<b>PROCEDURA PSQ11</b>	<b>Rev. 10 Data 10/06/2020</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIRITTO DOVERE ALL'ISTRUZIONE E ALLA FORMAZIONE</b>	Pagina 6 di 6

- 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' inserimento nel mondo del lavoro.

## 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;
- Scheda colloquio orientamento individuale (solo per servizio erogato in presenza)
- Report ad uso del Servizio
- Questionario di gradimento del servizio

## 7. ISTRUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO

*Istruzioni – Colloqui a distanza tramite "whereby" Servizio Diritto Doveri all' Istruzione ed alla Formazione*