



**PROCEDURA  
PSQ07**

**EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA**

**Rev. 12  
Data  
01/02/2021**

Pagina 1 di 5

COPIA CONTROLLATA

N° .....

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 12	01/02/2021	Descrizione della modifica	B.M. Resp. Acc	L.M. R.A.Q	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Modifica paragrafo 5.3. Modalità del servizio online	Redatto	Verificato	Approvato
<b><i>Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015</i></b>					

	<b>PROCEDURA PSQ07</b>	<b>Rev. 12 Data 01/02/2021</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA</b>	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 ESECUZIONE DEL SERVIZIO**
  - 5.4 MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**
- 7. ARCHIVI E BANCHE DATI**
- 8. ISTRUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO**

	<b>PROCEDURA PSQ07</b>	<b>Rev. 12 Data 01/02/2021</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA</b>	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 (macroaree) più appropriato per le esigenze dell'utente.
- Informazioni in merito a:
  - Servizi offerti dal Centro Impiego.
  - Opportunità formative e occupazionali.

	<b>PROCEDURA PSQ07</b>	<b>Rev. 12 Data 01/02/2021</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA</b>	Pagina 4 di 5

- *Informazioni sulle modalità per candidarsi on line alle offerte di lavoro (Aziende private e Ente Pubblico) presenti sul Portale Toscana Lavoro . 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 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO ONLINE**

*Il servizio accoglienza può essere erogato anche tramite piattaforma online*

### **5.4 MONITORAGGIO E CONTROLLI**

*Il coordinatore trimestralmente rileva le statistiche relative ai flussi di utenza esportando i dati dal IDOL.*

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 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**

	<b>PROCEDURA PSQ07</b>	<b>Rev. 12 Data 01/02/2021</b>
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA</b>	Pagina 5 di 5

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. (..)

## **6. MODULISTICA UTILIZZATA**

(..)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

## **8. ISTRUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO**

*Istruzioni – Colloqui a distanza" Servizio Accoglienza*