

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 12 Data 01/02/2021
		Pagina 1 di 8

□
COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 12	01/02/2021	Descrizione della modifica	B.M. Resp. Or	L.M. RAQ	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Par. 5.2. Modalità del servizio on line	Redatto	Verificato	Approvato
Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015					

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 12
		Data 01/02/2021
		Pagina 2 di 8

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 ON LINE**
 - 5.4 MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**
- 7. ARCHIVI E BANCHE DATI**
- 8. ISTRUZIONI OPERATIVE**

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 12 Data 01/02/2021
		Pagina 3 di 8

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 accede attraverso l'appuntamento fissato dall'operatore Accoglienza al momento della dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro 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.

(...)

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 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.

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 12 Data 01/02/2021
		Pagina 4 di 8

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 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.

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 12 Data 01/02/2021
		Pagina 5 di 8

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.

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

5.3 Esecuzione del servizio on line

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 12 Data 01/02/2021
		Pagina 6 di 8

I servizi di orientamento possono essere erogati anche on line attraverso piattaforma dedicata.. Le modalità operative per l'esecuzione dei servizi on line sono descritte nelle Istruzioni operative Servizio orientamento.

5.4 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.

	PROCEDURA PSQ08 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ORIENTAMENTO	Rev. 12
		Data 01/02/2021
		Pagina 7 di 8

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. 12 Data 01/02/2021
		Pagina 8 di 8

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.

8. ISTRUZIONI OPERATIVE

Istruzioni – Colloqui a distanza tramite” Servizio Orientamento