



**PROCEDURA
PSQ09**

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

**Rev. 10
Data
01/02/2021**

Pagina 1 di 5

COPIA CONTROLLATA

N°

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 9	01/02/2021	Descrizione della modifica	B.M. Ref. Mediazione	L.M. RAQ	MdC DIR
N° Rev.	Data	Modificato paragrafo 5.2. Inserimento attività Portale Toscana Lavoro	Redatto	Verificato	Approvato
Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015					



**PROCEDURA
PSQ09**

**Rev. 10
Data
01/02/2021**

**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. 10 Data 01/02/2021
	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. 10 Data 01/02/2021
	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 Portale Toscana Lavoro. (...)

Le offerte raccolte vengono pubblicate settimanalmente sul Portale Toscana Lavoro, 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 Portale Toscana Lavoro.

Per coloro che hanno difficoltà nella registrazione o nell’inserimento on line della 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 fornire maggiori informazioni sui servizi o 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. 10
Data
01/02/2021**

**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.

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 dei contatti e 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:

- Schema della pubblicazione delle offerte settimanali

6.2. Area Marketing –

- Foglio firma aziende

7. ELENCO BANCHE DATI

- banca dati IDOL