	PROCEDURA PSQ12 EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Rev. 13 Data 27/07/2020
		Pagina 1 di 6

COPIA CONTROLLATA

N°


ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 13	27/07/2020	Descrizione della modifica	P.M.	L.M.	MdC.
N° Rev.	Data		Modificata sezione 5.2.2. Aggiornamento sede	Resp. Sp.T.	RAQ
			Redatto	Verificato	Approvato
Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015					

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 13 Data 27/07/2020
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	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. MONITORAGGIO E CONTROLLI**
- 6. MODULISTICA UTILIZZATA**

1. SCOPO

Scopo della seguente procedura è quello di descrivere le modalità adottate dall'Area Tirocini per la gestione delle attività messe in atto al fine di aiutare il candidato ad acquisire o trovare strumenti per la ricerca attiva del lavoro.

2. RESPONSABILITÀ

Responsabile Sportello Tirocini, Addetti front office, Addetti back office Sportello Tirocini, 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 FIL S.r.l.
- Dlgs. 150/2015 e successive modifiche
- Normative nazionali e regionali sui tirocini, normativa sul trattamento dei dati personali, normativa sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro, normative regionali che regolamentano la gestione delle attività finanziate dal FSE.


4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto ai candidati che desiderano attivare un tirocinio formativo e di orientamento ovvero di inserimento lavorativo in azienda.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1. PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

La progettazione del servizio prevede un'analisi del contesto, la definizione di obiettivi e la strutturazione dell'erogazione del servizio stesso. Essa viene svolta all'inizio di ogni anno, verificandone i risultati trimestralmente.

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 13 Data 27/07/2020
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 3 di 6

5.2. ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Al servizio tirocini si possono presentare per ricevere consulenza, sia il singolo utente disoccupato, sia l'azienda interessata ad ospitare un tirocinio. Di seguito vengono presentate le procedure per le due tipologie di utenza.

5.2.1 ACCOGLIENZA – INFORMAZIONE E CONSULENZA AL SINGOLO UTENTE

Al presentarsi del singolo utente al "servizio tirocini", l'operatore **prende in carico** il soggetto; .

Si avvia il percorso informativo sul diritto al tirocinio e sui doveri da esso derivanti.

Se l'utente volesse attivare un tirocinio presso il Centro per l'Impiego di Prato, viene verificata la sua posizione professionale, attraverso la consultazione della scheda anagrafica del lavoro. Qualora l'utente non fosse ancora censito nel sistema regionale IDOL, viene invitato a fare l'iscrizione anagrafica del lavoro, senza la quale non può beneficiare dell'attivazione del tirocinio.

In seguito, l'operatore svolge una disamina della condizione dell'utente analizzando e valutando i requisiti posseduti al fine di attivare un tirocinio, raccogliendo informazioni riguardanti la condizione anagrafica, professionale (aspettative e competenze presenti o da sviluppare), d'istruzione, culturale... . Inoltre, l'utente viene invitato a presentare un curriculum vitae al fine di poter rilevare le esperienze lavorative e non, che possono essere utili per definire degli obiettivi di sviluppo formativo, di orientamento e professionale. Se durante il colloquio emergesse che nell'immediato il tirocinio non risponde alla domanda dell'utente, egli viene indirizzato ad altri servizi per ulteriori colloqui di approfondimento.

L'operatore, inoltre, nel tempo, può organizzare incontri con il candidato ogni qualvolta sia necessario fornire informazioni e consulenza riguardo la ricerca autonoma del tirocinio (tecniche di ricerca delle aziende, tecniche di candidatura, tecnica di gestione del colloquio di tirocinio, gestione dei contatti con il servizio incaricato di attivare il tirocinio, procedure di attivazione del tirocinio), oppure per offrire proposte di colloquio in azienda con finalità di attivazione di tirocinio.

Se necessario, si forniscono ulteriori informazioni riguardo: le caratteristiche della qualifica professionale e della sua spendibilità nel mercato del lavoro locale e non; lo sviluppo del progetto formativo e la stipula della convenzione con l'azienda; i tempi di attivazione del tirocinio; il ruolo del soggetto promotore; i diritti, doveri e tutele del tirocinante.

Tale processo si conclude con la candidatura on line su idolweb da parte dell'utente alle offerte di tirocinio in pubblicazione sulla base dei suoi requisiti e dei suoi interessi. Per alcuni di loro si forniscono riferimenti di aziende con cui prendere contatti al fine di verificare la disponibilità all'attivazione di un tirocinio.


(...)

Ciascun colloquio viene registrato dall'operatore nel **Registro utenza** e archiviato.

Quando si agisce su una pubblicazione di ricerca di tirocinanti, l'operatore, alla scadenza della pubblicazione stessa, invia -alle aziende *che hanno richiesto uno o più tirocini, le candidature dei tirocinanti* ricevute on line.

La ricerca dell'azienda ospitante può essere svolta anche autonomamente dal candidato come impegno per una ricerca attiva di lavoro.

Individuata la possibile azienda ospitante, l'operatore effettua il primo contatto con l'azienda in cui propone la collaborazione e offre le informazioni sul servizio. Contatti successivi saranno necessari per passare ad un livello operativo di attivazione del tirocinio.

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 13 Data 27/07/2020
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 4 di 6

5.2.2 ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E CONSULENZA DELLE AZIENDE

Le aziende interessate a ospitare tirocini possono ottenere le informazioni necessarie e accedere al servizio presso il Centro per l'Impiego, *in via Pistoiese, 558/e Prato* oppure consultando il sito www.centroimpiegoprato.it, nella sezione servizi per le aziende /tirocini.

Alle aziende, sia in sede, sia con modalità telematiche che telefoniche, vengono fornite tutte le informazioni e la consulenza riguardanti l'attivazione di un tirocinio, gli obblighi del soggetto ospitante e del tirocinante e il ruolo del Centro per l'Impiego come soggetto promotore. Qualora l'azienda decidesse di attivare un tirocinio, viene invitata a collegarsi al sito e scaricare la modulistica disponibile on line (**Scheda dati azienda allegato 1, A, B**) e, una volta compilate, ad inviarle via posta elettronica al servizio tirocini.

All'azienda vengono fornite, se necessarie, indicazioni per l'utilizzo e la compilazione dei moduli; e informazioni, e consulenza finalizzata all'elaborazione della figura professionale e/o delle competenze da sviluppare nel tirocinio, alle opportunità formative ed eventualmente di inserimento professionale, agli eventuali contributi di attivazione del tirocinio. Inoltre, si verificano i requisiti dell'azienda per poter attivare il tirocinio stesso, secondo quanto previsto dalla normativa della Regione Toscana.

Qualora si renda necessario fare verifiche in azienda per poter definire il progetto formativo, l'operatore può effettuare visite aziendali.

All'atto della decisione aziendale di attivare il tirocinio e a seguito di ricezione da parte del servizio della documentazione richiesta, l'operatore procede a verificare i dati presenti nella **Scheda dati azienda allegato 1, A, B**.

5.2.3 INCROCIO CANDIDATI/AZIENDE

L'incrocio tra le candidature ha due modalità di svolgimento.

Nel primo caso, a seguito di richiesta aziendale viene pubblicata l'offerta di tirocinio ai fini di raccogliere candidature di utenti. Raccolte le candidature *on line* dei tirocinanti, fatta una preselezione, dove vengono verificati i requisiti richiesti dall'azienda, esse vengono inviate, tramite mail, al referente aziendale che provvede alla selezione e alla scelta definitiva del candidato.'

Concluso il percorso, l'azienda comunica all'operatore del servizio la scelta del candidato o l'esito negativo.

In caso di risultato negativo l'operatore ricontatta telefonicamente l'azienda per decidere se procedere o meno ad una ripubblicazione dell'offerta di tirocinio per individuare ulteriori candidati. A questo punto si riattiva il processo della pubblicazione.


In caso di esito positivo si provvede all'attivazione del tirocinio.

La seconda modalità vede l'azienda che autonomamente individua il candidato e *presenta* al servizio la richiesta di attivazione già elaborata (*Scheda dati azienda allegato 1, A, B*). In questo caso si procede *contattando il candidato* per le procedure di rito, *verificando i requisiti del candidato e dell'azienda per l'attivazione del tirocinio ai sensi della normativa vigente*.

5.2.4 PROGETTAZIONE ESECUTIVA E SVOLGIMENTO DEL TIROCINIO

La progettazione del tirocinio avviene presso la sede del Centro per l'impiego alla presenza almeno del candidato, dell'operatore e del *tutor* aziendale. *Successivamente alla stesura della convenzione e del progetto di tirocinio, tali documenti saranno firmati dal legale rappresentante del soggetto ospitante e dal tirocinante.*

Il progetto di tirocinio viene redatto sulla base del Repertorio delle figure professionali della Regione Toscana tenendo conto delle indicazioni del referente/tutor aziendale, nonché dei bisogni

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 13 Data 27/07/2020
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 5 di 6

formativi del tirocinante. Vengono concordate le attività da svolgere nel tirocinio, la durata e gli orari di svolgimento.

5.2.5 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL TIROCINIO

L'operatore *del servizio*, implementa un file di controllo dei progetti formativi di tirocinio e delle relative convenzioni e presenta i documenti al Responsabile del servizio *coordinatore* per le verifiche prima di sottoporle alla firma del Direttore. Almeno 3 giorni prima della data d'inizio del tirocinio, all'azienda viene consegnata copia del progetto e della convenzione e tutta la documentazione relativa allo svolgimento del tirocinio, al fine di poter adempiere alla Comunicazione Obbligatoria prima dell'avvio del tirocinio. L'operatore, per i tirocini promossi dal Centro per l'Impiego, invia la documentazione di rito agli enti preposti.

Al termine del tirocinio, l'operatore ritira il registro di tirocinio debitamente compilato, firmato dal tirocinante, dal tutor aziendale oltre che dal tutor del servizio. Se le presenze registrate sul registro di tirocinio superano il 70% delle ore stabilite nel progetto, l'operatore, essendo il tirocinio ritenuto valido ai sensi di legge, procede alla registrazione delle competenze acquisite sul libretto formativo del cittadino in IDOL.

5.3. MONITORAGGIO E CONTROLLI

Il *Referente del servizio* contatta *gli operatori* organizzando, se le circostanze lo richiedono, anche appositi incontri per monitorare i tirocini in corso, per verificarne l'andamento e per eventuali variazioni da apportare ai progetti iniziali.

Inoltre, l'operatore è tenuto ad effettuare anche un monitoraggio in itinere ed ex post del tirocinio.

Il coordinatore redige il report di monitoraggio interni al servizio o richiesti da istituzioni.


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.

5.4. VERIFICHE E CONTROLLI

Ex ante, in itinere ed ex post, l'operatore del servizio attiva delle verifiche e dei controlli sulle procedure per l'attivazione dei tirocini verificando i requisiti essenziali per l'attivazione e il rispetto della normativa vigente, utilizzando apposite check list derivanti dalle Linee Guida Operative della Regione Toscana.

	PROCEDURA PSQ12	Rev. 13 Data 27/07/2020
	EROGAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO TIROCINI	Pagina 6 di 6

MODULISTICA UTILIZZATA

- Scheda dati azienda e relativi allegati previsti dalla normativa in vigore
- registro utenza
- Repertorio Regionale dei profili professionali
- time card delle attività giornaliere degli operatori
- progetto di tirocinio
- convenzione di tirocinio
- chek list
- questionario di gradimento del servizio

Banca Dati IDOL