



**Manuale della Qualità - Allegato 4
Mansionario**

**Rev. 2
Data
22/12/2021**

Matrice delle revisioni

N° Rev.	Data	Descrizione della modifica	Redatto	Verificato	Approvato
Rev. 01	08.08.2017	Prima emissione	RAQ	RAQ	DIR
Rev. 02	22.12.2021	Modificati profili	RAQ	RAQ	DIR



Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario

Rev. 2
Data
22/12/2021

Mansionario

DIREZIONE

- Compiti, responsabilità ed autorità
- Rappresentare legalmente l'azienda come da delega dell'Amministratore Unico
- Definire gli obiettivi aziendali e disporre per la loro attuazione
- Curare l'immagine aziendale
- Curare il continuo adeguamento alle normative delle società partecipate
- Coordinare le funzioni aziendali e conferire i necessari livelli di autorità per l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- Destinare le risorse necessarie per l'applicazione e lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità
- Definire la Politica per la Qualità
- Approvare il manuale della qualità e i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità
- Definizione delle scelte strategiche da presentare all'Amministratore unico a seguito di assegnazione di risorse da parte dei soci o di Enti Pubblici
- Supervisionare la pianificazione delle risorse e la loro attribuzione secondo una prima distinzione: direttamente alle commesse e ai vari centri di costo generali.
- (...)
- Approvazione dei preventivi di dettaglio delle singole commesse elaborati e siglati da "Responsabili di Commessa".
- Preventivazione dei costi generali di struttura con il concorso della responsabile amministrativa. (..)
- Autorizzazione degli ordini di acquisto.
- Gestione del personale (...).
- Indirizzo e controllo nella gestione del settore informatico della FIL per quanto riguarda: server dati, server posta elettronica/internet, aggiornamento antivirus, gestione password di rete e posta elettronica, problemi sui server, gestione delle copie giornaliere
- Firma di tutti i mandati di pagamento.
- Partecipazione alle riunioni con l'Amministratore unico.
- Relazione con stakeholders (..).

RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ – ACCREDITAMENTO – PRIVACY

Risponde a: Direzione

Compiti, responsabilità e autorità

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

- Elaborare e gestire l'aggiornamento del Manuale della Qualità, delle Procedure e Istruzioni operative e di tutti i documenti necessari per l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità in Azienda secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015
- Promuovere la cultura della qualità in azienda tramite una sistematica azione di sensibilizzazione e formazione di tutto il personale
- Verificare e pianificare la necessità di addestramento del personale in materia di qualità
- Eseguire tutte le attività descritte nei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità che ricadono sotto la sua responsabilità
- Analizzare sistematicamente i rapporti di Non Conformità al fine di proporre azioni correttive e preventive, attuandole ove di propria competenza
- Definire ed amministrare tutta la documentazione a supporto della propria attività, assicurando la rintracciabilità di tutte le attività svolte
- Archiviare tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale
- Informare con rapporti annuali la Direzione sullo stato di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e sui risultati delle verifiche ispettive interne e sull'andamento delle Non Conformità
- Le stesse funzioni sopra riportate vanno esercitate per gli accreditamenti
- Definire ed amministrare tutta la documentazione a supporto della propria attività, assicurando la rintracciabilità di tutte le attività svolte
- Sorvegliare la gestione del sistema della privacy ed esercitare i compiti inerenti il DPO (Data protection officer)

ASSISTENTE ALLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE DERIVANTI DALLA LEGISLAZIONE RIGUARDANTI LE SOCIETÀ PARTECIPATE

Risponde a: Direzione

Compiti, responsabilità e autorità

- Supporto alla direzione nella definizione, preparazione e gestione *delle procedure amministrative derivanti dalla legislazione riguardanti le società partecipate*
- Supporto alla direzione riguardo all'interpretazione e applicazione della normativa delle società partecipate e relativi aggiornamenti
- Istruttorie di pratiche e procedure amministrative
- Definizione tutta la documentazione a supporto della propria attività, assicurando la rintracciabilità di tutte le attività svolte
- Archiviazione di tutta la documentazione di competenza

RESPONSABILE ATTIVITA' DI SEGRETERIA, RENDICONTAZIONE E AMMINISTRAZIONE

Risponde a: Direzione

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

Compiti, responsabilità ed autorità

- Coordina e controlla il lavoro della funzione amministrazione, rendicontazione e segreteria direzionale
- Svolge e/o supervisiona le previste attività di segreteria generale dei rapporti con gli Enti finanziatori e gli Enti di controllo
- Inserisce nel programma di contabilità analitica tutte le commesse acquisite dalla società e le codifica con codici.
- Di concerto con la Direzione, preventiva i costi generali di struttura e di funzionamento e gestione e provvede al loro monitoraggio e alla loro ripartizione pro-quota fra le singole commesse. (...)
- (...)Affida all'ufficio amministrazione e contabilità i progetti da monitorare sulla base degli input della direzione e ne coordina il lavoro (...)
- Gestisce i rapporti con (...) i soggetti pubblici preposti al controllo della rendicontazione
- Gestisce l'attribuzione dei costi generali di struttura e di funzionamento di gestione "tramite il programma di contabilità analitica e ordinaria "gamma enterprise" (...)
- Si relaziona con i coordinatori dei servizi e/o responsabili di commessa per eventuali necessità indotte dalle operazioni di rendicontazione e dal loro controllo da parte degli Enti preposti
- Riceve i fascicoli delle commesse rendicontate a stato di avanzamento lavori e a conclusione (SAL), li consegna in Direzione per la firma e successivamente li fa pervenire al soggetto finanziatore
- -Attribuisce ad ogni singola commessa il costo mensile del personale interno
- (.....)

ADDETTA/O ALLA SEGRETERIA SERVIZI TRASVERSALI AMMINISTRAZIONE/RENDICONTAZIONE

Risponde a: Responsabile di funzione

Compiti, responsabilità ed autorità

- Riceve le fatture o analoghi documenti pervenuti in sede. Suddivide le fatture relative ai costi diretti di commessa e quelle relative ai costi generali di struttura.. (...) Protocolla le fatture (...) Inserisce dati finanziari nei sistemi di controllo
- Supporta il responsabile nell'attività di segreteria e rendicontazione quando necessario
- Predisporre per la rendicontazione i fascicoli contenenti i documenti relativi alle attività (...)
- Gestisce, sotto la supervisione del responsabile l'attività di segreteria e di rendicontazione, il protocollo della posta ricevuta e spedita
- Aggiorna sul programma di contabilità analitica i costi maturati
- Archivia i documenti di rendicontazione (per esempio time card, registri, schede docenze, contratti ecc..) Procedo alla richiesta delle fatture dei collaboratori e dei fornitori
- Procedo alla registrazione delle fatture e alla predisposizione dei pagamenti

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

- Procede alla verifica documentale prima dei pagamenti (es. durc)
- Tiene l'archivio dell'albo fornitori
- Svolge attività di segreteria generale
- Crea il dossier per il rendiconto finale del progetto di servizio
- Controlla, raccoglie e ordina i documenti necessari alla rendicontazione dei costi diretti dei progetti di sua competenza. A tal fine si relaziona opportunamente con il coordinatore del progetto/servizio e con il Responsabile dell'amministrazione /rendicontazione
- Inserisce le fatture da ricevere sul programma di contabilità (...)
- Effettuare i pagamenti relativi ai costi diretti di commessa e allegare copia del bonifico.
- Aiuta a predisporre i dati per l'autocertificazione trimestrale (SAL)

CONTABILE AMMINISTRATIVA CON MANSIONI DI CONCETTO

Risponde a: Direzione e Responsabile di funzione

Compiti, responsabilità ed autorità

- Si occupa della gestione della contabilità: è responsabile della cassa economale, riceve le fatture relative ai costi generali di struttura in originale validate e le registra nel programma di contabilità, registra i documenti con IVA, effettua il controllo periodico dei partitari, provvede alle scritture di rettifica e assestamento di fine anno. Provvede all'emissione e registrazione delle fatture di vendita.
- Compie tutti gli adempimenti amministrativi previsti per una S.r.l. fino alla stesura della bozza di bilancio che il consulente presenta all'Amministratore unico.
- Ha la responsabilità della gestione di tutte le scadenze mensili, trimestrali, annuali quali: ritenute IRPEF, contributi INPS, liquidazioni IVA, Collegio Sindacale, stampa libri fiscali e altri contributi e oneri (sindacati, ente bilaterale, contributi dirigenti, ecc).
- Predisporre tutta la documentazione necessaria alla stesura della bozza di bilancio dell'esercizio e la documentazione relativa alla dichiarazione IVA annuale, al Mod. 770, al Mod. UNICO, al Mod. GLA.
- Si occupa della predisposizione, del controllo e dell'invio della certificazione dei compensi predisposti a collaboratori e allievi.
- Cura i rapporti con clienti, fornitori, banche, ufficio entrate, INPS, CCIAA, commercialisti e sindaci Revisori.
- Svolge gli adempimenti relativi all'Amministratore unico: rinnovo delle carica, liquidazione dei compensi dell'amministratore e attività correlate.
- (...) Cura la manutenzione del programma di Home banking.
- Registra le fatture di acquisto e tutti i documenti bancari (bonifici o assegni per il pagamento di fatture o ricevute da collaboratori, fornitori e allievi, registrazioni Mod.F24 per pagamento ritenute IRPEF per collaboratori, dipendenti e allievi e contributi INPS collaboratori, dipendenti e allievi, bonifici o assegni per il pagamento stipendi personale dipendenti).



Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario

Rev. 2
Data
22/12/2021

- Supporta la direzione nello svolgimento delle sue attività nella gestione dei rapporti con le banche
- Supporta la direzione negli acquisti e nelle gare
- Di concerto con il consulente del lavoro svolge le attività di preventivazione, gestione amministrativa e aggiornamento normativo inerenti il personale interno e dei collaboratori (a progetto e coordinati e continuativi)
- Effettua il pagamento dei costi del personale interno e registra gli estremi del bonifico nel programma di contabilità.
- Su input della direzione predispone e aggiorna periodicamente lo schema di attribuzione del costo del personale interno alle varie macrovoci previste dal modello di rendicontazione
- (.....)

PROGETTISTA

Risponde a: Direzione

Compiti, responsabilità ed autorità

- Redige il progetto avvalendosi se necessario dell'aiuto di progettisti esterni per la stesura della parte contenutistica: gestisce i rapporti con i soggetti che fanno parte del partenariato, effettua l'analisi dei bisogni, individua le risorse umane, tecnologiche ed economiche necessarie per svolgere le attività previste dal progetto, definisce obiettivi, contenuti, metodologie di intervento e di valutazione, procede alla stesura del progetto e del preventivo secondo le indicazioni ricevute dalla direzione.
- Collabora con la direzione nell'individuazione delle risorse umane atte a svolgere il progetto e attiva il processo di selezione e valutazione delle risorse secondo quanto previsto dal "Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e reinserimento di personale e per il conferimento di incarichi professionali e collaborazioni"

(...)

RESPONSABILE DI SERVIZIO/COMMESSA/COORDINATORE

Risponde a: Direzione

Compiti, responsabilità ed autorità

- Controlla il perseguimento degli obiettivi dell'attività che coordina (individuali e di gruppo)
- Coordina le attività dei soggetti che operano nell'ambito del progetto o del servizio effettuando un lavoro di supervisione e adottando le necessarie misure per risolvere i problemi metodologici, logistici, organizzativi, che si presentano.
- Coordina l'articolazione, la coerenza metodologica e temporale del progetto.

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

- Collabora con gli altri soggetti coinvolti nella gestione delle attività al raggiungimento degli obiettivi del progetto, al monitoraggio economico-finanziario e dell'andamento delle attività dei servizi , avvalendosi delle altre figure professionali coinvolte nel progetto/servizio
- Indirizza e presiede riunioni, ristrette o allargate, ritenute utili per il monitoraggio e l'orientamento dei vari attori del processo;
- Effettua la valutazione iniziale, intermedia e finale utilizzando strumenti predisposti dall'organizzazione. Si relaziona, quando necessario per la gestione del progetto, con i referenti degli Enti finanziatori.
- E' responsabile della gestione in qualità del progetto/servizio.

TUTOR

Risponde a: Responsabile di progetto/servizio - Coordinatore

Compiti, responsabilità ed autorità

- Fornisce informazioni e risolve dubbi e problemi che gli utenti incontrano nella loro fruizione del servizio, supportandoli nelle difficoltà di ordine organizzativo e di ricerca di informazioni.
- Accompagna consapevolmente l'utente in cerca di orientamento dal momento in cui si rivolge al Centro per l'impiego e soprattutto ad alcuni suoi servizi..
- Ricepisce e fornisce informazioni e consigli utili per programmare la propria azione;
- Favorisce la consapevolezza nella elaborazione di un progetto generale di orientamento;
- Assiste gli utenti nella scelta;
- Fornisce supporto per la scelta del percorso dell'orientamento o della scelta dei servizi in contesti individualizzati o di gruppo;
- Collabora ad iniziative di orientamento in entrata ed in uscita.
- Monitora le specifiche richieste legate a problemi logistici, orientativi, informativi, amministrativi e di comunicazione;
- Monitora l'andamento delle azioni svolte in favore degli utenti attraverso verifiche iniziali, intermedie e finali
- Svolge attività di registrazione e aggiornamento dei dati relativi ai servizi erogati sulle banche dati, procedendo dove è necessario alla scansione documentale
- Svolge attività di ricerca, monitoraggio e verifica di tutti i dati inerenti la procedura attivata con l'utenza (persone/aziende) e l'eventuale protocollazione delle pratiche sul sistema IDOL
- Collabora all'elaborazione di strumenti per l'attività orientativa
- Raccolta e archiviazione della documentazione dell'utente e del servizio

ADDETTO AI SERVIZI TRASVERSALI AREA INFORMAZIONE

Risponde a: Direzione e responsabile di funzione

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

Compiti, responsabilità ed autorità

- Gestisce il "primo contatto" con l'utente del Centro per l'impiego
- Cura il centralino telefonico e il primo rapporto con il cliente/utente informando sui servizi presenti nella struttura
- Aiuta la preparazione delle attività relative ai servizi
- Organizza materiali e la modulistica sulle informazioni da dare al pubblico relative ai servizi
- Riceve la posta e la protocolla
- Riceve i materiali in arrivo ed effettua il controllo formale (...)
- Svolge attività di segreteria e inserimento dati in banche dati amministrative
- Svolge attività di segreteria generale e amministrativa
- Organizza i materiali e la modulistica su: informazioni sui servizi del Centro per l'impiego; informazioni, sugli altri servizi del territorio; informazioni su altri progetti sia interni sia esterni al Centro per l'impiego sui temi del lavoro e dell'orientamento

RESPONSABILE DELLA LOGISTICA (...)

Risponde a: Direzione

Compiti, responsabilità ed autorità

- Coordina la logistica interna
- Prende in custodia i materiali in arrivo ed effettua il controllo formale
- Acquisisce gli ordinativi dal responsabile acquisti
- (...)Gestisce il carico e scarico materiali utilizzando il programma di gestione magazzino
- Gestisce le prenotazioni delle aule e delle attrezzature
- Osserva le procedure contenute nei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità per le parti di propria competenza.

RESPONSABILE DEGLI ACQUISTI

Risponde a: Direzione

Compiti, responsabilità ed autorità

- Riceve dai coordinatori o dai soggetti deputati, i fabbisogni di acquisti per lo svolgimento delle attività
- Attiva la ricerca sul MEPA e in assenza di prodotti attiva la richiesta preventivi
- Redige e trasmette gli ordini di acquisto approvati riguardanti lo svolgimento delle attività aziendali dopo aver acquisito i preventivi e valutato con la direzione il miglior prezzo
- Acquisisce il Codice Identificativo Gara (CIG)
- Verifica la documentazione per l'affidamento del servizio o l'acquisto di prodotti (DURC, Tracciabilità)
- Invia copia degli ordinativi al Responsabile della logistica e ai rispettivi richiedenti l'ordine

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

- (...)

OPERATORE ACCOGLIENZA - ANAGRAFE

Risponde a: Responsabile del servizio

Compiti, responsabilità ed autorità

- Svolge attività di presa in carico, iscrizione e controllo ai sensi del D.lgs. 150/2015 e del D.lgs. 151/2015
- Predisporre la "micro-organizzazione" per accogliere le richieste degli utenti (informazioni ed eventuali appuntamenti per l'accesso ai servizi specialistici) sia attraverso il front line "fisico", sia attraverso la risposta ad e-mail, sia attraverso risposte telefoniche -
- Organizza i materiali e la modulistica informatizzata per la raccolta dei dati sull'utenza operando sul sistema IDOL della Regione; invia messaggi per rilevare la soddisfazione dell'utente;
- Eroga informazioni sui servizi offerti dal Centro per l'impiego ed eventualmente da altre strutture
- Pianifica con l'utente i percorsi illustrando tempi, opportunità, procedure, eventuali vincoli
- Recepisce le richieste dell'utente, ne rileva il tipo di esigenza, individua e propone all'utente il servizio ritenuto più idoneo; fissa appuntamenti per la fruizione di servizi specialistici offerti dal Centro per l'impiego
- Evidenzia al responsabile del servizio o del Centro per l'impiego eventuali azioni migliorative.
- Elabora eventuali segnalazioni pervenute via e-mail dagli utenti del servizio e le segnala al Responsabile del servizio
- Svolge attività di prima accoglienza degli utenti del Centro per l'impiego, favorendo la conoscenza e l'accesso ai servizi e fornendo prime informazioni in materia di mercato del lavoro, professioni, percorsi formativi e occupazionali e sugli strumenti di politica attiva disponibili nella rete dei servizi per il lavoro.
- Supporta e assiste l'utente nell'autoconsultazione dei materiali sia cartacei sia informatici.

OPERATORE DI ORIENTAMENTO I LIVELLO/TUTOR

Risponde a: Responsabile del servizio

Compiti, responsabilità ed autorità

- Effettua i primi incontri individuali e/o collettivi con i destinatari del servizio
- Effettua i primi colloqui sviluppando le modalità di case management

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

- Stipula il Patto di servizio personalizzato, ai sensi del D.Lgs 150/2015, in cui sono definite le azioni e le misure personalizzate di ricerca attiva di occupazione o di formazione.
- Identifica i bisogni, le aspettative e le caratteristiche dell'utente;
- Svolge l'attività di profiling per individuare il grado di occupabilità;
- In relazione al profiling, definisce il percorso e l'intensità dei servizi a cui destinare l'utente preso in carico.
- Elabora con l'utente un percorso personalizzato con azioni volte alla ricollocazione, nel mercato del lavoro, alla professionalizzazione, alla rimotivazione definendo un percorso d'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro, elaborato in base alle esperienze, competenze, conoscenze e aspirazioni professionali della persona, tenendo conto anche della situazione del mercato del lavoro e dell'offerta formativa.
- Evidenzia eventuali interventi al responsabile azioni migliorative
- Elabora eventuali segnalazioni-suggerimenti pervenute dagli utenti del servizio
- Intrattiene contatti con altri soggetti del territorio
- Elabora report
- Implementa il Sistema informativo lavoro IDOL con i dati raccolti durante il colloquio con l'utente e registrando le azioni svolte.
- Raccoglie e aggiorna la documentazione informativa

OPERATORE DI ORIENTAMENTO DELLE FASCE DEBOLI

Risponde a: Responsabile del servizio

Compiti, responsabilità ed autorità

All'interno del servizio rivolto in particolare alle categorie svantaggiate ai sensi della L. 68/99, L. 381/91, LR 32/02 art. 17 ter, che necessitano di specifiche azioni di accompagnamento e di sostegno all'inclusione lavorativa, svolge le seguenti attività:

- Accoglienza, informazione ed orientamento;
- Analisi e valutazione di abilità, capacità, competenze e definizione del percorso individuale di riqualificazione ed inserimento lavorativo;
- Consulenza individuale per l'accesso a percorsi formativi/professionali personalizzati;
- Consulenza individuale per l'occupabilità e le tecniche di ricerca del lavoro, caratterizzate da sostegno ed accompagnamento;
- Scouting delle imprese;
- Progettazione e accompagnamento al percorso individuale di inserimento;
- Azioni di tutoraggio, monitoraggio e follow up delle attività.
- Supporto ai datori di lavoro in riferimento alla L.68/99, finalizzata a mediare e a facilitare l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità attraverso attività di sostegno e di collocamento mirato.
- Sostegno e collocamento mirato mediante il ricorso a strumenti tecnici e di supporto che permettono di valutare le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative in modo



Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario

Rev. 2
Data
22/12/2021

adeguato rispetto al fine del loro inserimento lavorativo. Tali strumenti tecnici e di supporto consistono nelle analisi di posti di lavoro, in forme di sostegno, in azioni positive e soluzioni dei problemi connessi con gli ambienti, gli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi di lavoro.

- Cura le istruttorie relative agli obblighi di L. 68/99.
- Informazione e consulenza specifica ai datori di lavoro in merito alla L.68/99 e nello specifico:
 - ✓ ricognizione e contatto nei confronti delle aziende in obbligo di assunzione ai sensi della 68/99;
 - ✓ supporto agli adempimenti delle aziende inerenti la L. 68/99;
 - ✓ individuazione e analisi del fabbisogno professionale delle aziende alla ricerca di personale disabile da assumere;
 - ✓ analisi organizzativa e di postazione anche tramite visite aziendali;
 - ✓ valutazione dei curricula degli utenti candidati alle offerte di lavoro di aziende soggette agli obblighi della legge 68/99, che ricercano personale disabile per la copertura delle quote d'obbligo, per facilitare l'incontro domanda/offerta propria degli obiettivi del collocamento mirato dei disabili;
 - ✓ predisposizione e assistenza nell'attuazione del progetto di inserimento del lavoratore disabile.

(..)

OPERATORE DI ORIENTAMENTO DI II LIVELLO

Risponde a: Responsabile del servizio

Compiti, responsabilità e autorità

- Opera per progetti personalizzati o collettivi
- Predisporre le informazioni per contattare i destinatari degli incontri
- Effettua un attento lavoro di screening presso gli archivi e le banche dati del Centro per l'impiego e per l'Impiego, per individuare il gruppo di riferimento iniziale per le attività di orientamento
- Organizza gli spazi in modo idoneo agli incontri di orientamento
- Predisporre i materiali informativi del servizio (orari, modalità di partecipazione, etc)
- Predisporre le informazioni per promuovere i servizi del Centro per l'impiego verso l'esterno
- Intrattiene contatti con altri soggetti del territorio
- Effettuano colloqui con i destinatari del servizio
- Partendo dalle esperienze compiute e dai progetti professionali dei soggetti destinatari del servizio, facilita l'approfondimento di alcuni aspetti attitudinali
- Realizza uno scambio di riflessioni mirato a tracciare un profilo personale, con l'evidenza dei punti forti e punti deboli dell'utente, che costituisce un utile supporto all'utente per le scelte in ambito professionale



Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario

Rev. 2
Data
22/12/2021

- Organizza e gestisce incontri con gruppi di utenti omogenei o per il tipo di formazione e/o per il tipo di attese (ad es. incontri per neo diplomati o neo laureati sulle caratteristiche delle libere professioni)
- Realizza interviste personalizzate
- Organizza e gestisce incontri di gruppo finalizzati a fronteggiare situazioni inerenti l'inserimento lavorativo
- Realizza colloqui individuali (i singoli casi sono fortemente caratterizzati)
- Utilizza metodologie quali: colloquio libero, test o forme di interazione di gruppo con osservatori esterni.
- Fa riconoscere e valorizzare le opportunità concesse agli utenti stessi, che possiedono un bagaglio di esperienza rilevanti e metterle a frutto per l'inserimento lavorativo
- Elabora eventuali segnalazioni suggerimenti pervenute dagli utenti del servizio
- Lavora in stretto contatto con il servizio Incontro domanda/offerta di lavoro e con il servizio tirocini
- Verifica la compatibilità del profilo della persona interessata a occupare posizioni in aziende (candidature) con l'offerta di lavoro e eventualmente indirizzare la persona verso altri annunci;
- A seconda della specificità della situazione dell'utente, l'operatore di orientamento di II livello potrà svolgere le seguenti attività:
 - ✓ consulenza di carriera e di opportunità;
 - ✓ consulenza sulle strategie e tecniche di ricerca di lavoro;
 - ✓ bilancio di competenze;
 - ✓ interventi strutturati di counselling e sostegno psicologico;
 - ✓ consulenza all'autoimpiego.
 - ✓ validazione e certificazione delle competenze

OPERATORE PROMOZIONE TIROCINI

Risponde a: Responsabile del servizio

Compiti, responsabilità e autorità

- Facilita l'incontro tra le aziende disponibili ad accogliere i tirocinanti e i soggetti interessati a svolgere l'attività di tirocinio,
- Collabora alla stesura del progetto formativo e supervisiona il corretto svolgimento del tirocinio stesso
- Informa i potenziali utenti, riguardo alle possibilità di utilizzo dei tirocini;
- Supporta i disoccupati/inoccupati iscritti ai CPI nella elaborazione del progetto di inserimento ed eventualmente nella presentazione della candidatura;
- Supporta i soggetti ospitanti nelle procedure di selezione dei candidati;



**Manuale della Qualità - Allegato 4
Mansionario**

Rev. 2
Data
22/12/2021

- Predisporre tutti i documenti connessi alla attivazione dei tirocini (convenzione, progetto formativo ...), ivi compresa l'assistenza tecnica ed il supporto ai soggetti ospitanti in merito agli incentivi economici e correlate procedure di accesso;
- Registra sul Sistema Informativo Lavoro le competenze acquisite dal tirocinante nel Libretto formativo del cittadino;
- Svolge tutoraggio finalizzato a supportare i soggetti coinvolti nel rapporto di tirocinio per il corretto svolgimento dello stesso.

OPERATORE "INCONTRO DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO"

Risponde a: Responsabile del servizio

Compiti, responsabilità e autorità

Il lavoro consiste:

a) in una attività di marketing territoriale.

In questo ambito l'operatore:

- facilita l'incontro tra le aziende e i candidati in cerca di lavoro, contattando aziende che si prevede avranno bisogni di personale.
- promuove i servizi offerti dai centri per l'impiego per il sistema delle imprese, visitando, telefonando o scrivendo alle aziende;
- individua e analizza il fabbisogno di professionalità dell'azienda, i fabbisogni formativi, gli obiettivi di impresa a medio e lungo termine;
- informa su agevolazioni, incentivi e normativa in materia di contratti di lavoro

b) nell'attività di incontro tra la domanda di lavoro espressa dalle imprese e l'offerta di lavoro da parte delle persone.

In tal senso l'operatore:

- assiste le aziende nella definizione dei profili ricercati ,
- analizza i profili professionali richiesti con l'impresa, definendo i contenuti dell'annuncio di richiesta di lavoro e individuando i tempi e le modalità operative per ottenere il risultato
- pubblica le offerte di lavoro tramite i canali del Centro per l'impiego;
- preseleziona i curricula effettuando - in base i requisiti richiesti dalle aziende - un primo screening delle candidature pervenute insieme anche agli eventuali profili individuati sia attraverso interrogazioni del sistema IDOL sia tramite contatti con gli operatori degli altri servizi,
- affianca le aziende nella fase di selezione
- preseleziona in presenza i candidati, con l'obiettivo di selezionarne una rosa ristretta da sottoporre all'azienda.
- aggiorna con la tempistica prevista le bacheche fisiche e informatiche delle offerte di lavoro
- fa manutenzione del database,

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

- organizza gli spazi in modo idoneo agli incontri con l'utenza -
- predisporre i materiali informativi del servizio (orari, modalità di partecipazione, etc)
- intrattiene relazioni operative con le strutture e le istituzioni che forniscono le informazioni, dati, ricerche, etc.
- attiva i contatti con le strutture che forniscono i materiali informativi (Agenzie di somministrazione e aziende)
- fornisce informazioni aggiuntive circa le posizioni offerte (le informazioni essenziali sono già contenute nell'annuncio pubblicato)
- verifica la compatibilità della posizione col profilo della persona interessata a occupare il posto e eventualmente indirizzare la persona verso altri annunci;
- fornisce nome e indirizzo dell'azienda (avendo effettuato la verifica di compatibilità del profilo professionale del soggetto richiedente) nel caso in cui, su espressa richiesta dell'azienda, gli annunci siano esposti in forma anonima
- aggiorna con la tempistica prevista gli annunci eliminando gli annunci scaduti e pubblicando quelli nuovi.
- aggiorna (con la stessa modalità) eventuali altre bacheche destinate alle iniziative per l'occupazione promosse da altre strutture, pubbliche e private (per es. agenzie di lavoro interinale, programmi provinciali di formazione, corsi sulle tecniche di ricerca del lavoro organizzati, ecc)
- invia alle aziende la rosa dei candidati preselezionati.
- monitora il buon fine del match e rileva il grado di soddisfazione delle aziende e del cercatore di lavoro

5.5.2 – Rappresentante della Direzione

I compiti, la responsabilità e le autorità previsti dalla norma per il Rappresentante della Direzione, sono stati assegnati al Direttore secondo quanto di seguito riportato:

Deleghe al Direttore:

- Responsabilità ed autorità di implementare e gestire il Sistema di Gestione per la Qualità, promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente, promuovere la politica per la qualità, promuovere la cultura della qualità in azienda, promuovere le attività connesse con lo sviluppo ed il miglioramento della qualità, nonché promuovere le attività di verifica dello stato di applicazione e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Direttore delega il RAQ per gli aspetti operativi, in particolare:

- Responsabilità ed autorità per predisporre, mantenere attivo ed aggiornare il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, redigere e verificare le procedure aziendali, eseguire la verifiche ispettive interne, relazionare annualmente a Rappresentante della Direzione

	Manuale della Qualità - Allegato 4 Mansionario	Rev. 2 Data 22/12/2021
---	---	---

sull'andamento della Qualità, verificare la corretta attuazione di tutti i rimanenti strumenti di autocontrollo (incluse le proposte per il miglioramento).