



**CARTA DEI SERVIZI  
DELLA SCUOLA DI FORMAZIONE  
PROFESSIONALE  
“CAMERINI-ROSSI”  
DELLA FONDAZIONE IRPEA**

Aprile 2019

## LA CARTA DEI SERVIZI NELLA FONDAZIONE I.R.P.E.A.

La situazione attuale pone alle organizzazioni che si occupano di servizi alla persona domande pressanti di qualificazione degli interventi e delle organizzazioni, in modo da garantire efficacia nelle risposte, trasparenza nel funzionamento, parità di trattamento dei destinatari degli interventi.

La Fondazione I.R.P.E.A. ha investito nello strumento della Carta dei servizi all'interno di un più ampio percorso di qualificazione e innovazione dei propri servizi.

Con la Carta dei servizi la Fondazione I.R.P.E.A. vuole assicurare e promuovere l'incontro delle responsabilità e delle risorse dei diversi attori impegnati nell'erogazione dei servizi e delle persone che ne fruiscono.

Il risultato è uno strumento di informazione, partecipazione e tutela frutto di un percorso condiviso di analisi e qualificazione dell'operato della Fondazione nei suoi diversi ambiti di intervento che ha coinvolto gli organismi direzionali e di gestione, gli operatori, i destinatari degli interventi e i loro familiari. Nella Carta trovano spazio e valorizzazione gli elementi valoriali, di contenuto e di processo che I.R.P.E.A. assume come caratterizzanti e qualificanti il proprio servizio, in conformità alle finalità statutarie perseguite.

# INDICE

La Fondazione I.R.P.E.A.: la sua storia ... e i suoi valori	p. 4 » 5
La Fondazione I.R.P.E.A. e la Scuola di Formazione Professionale “Camerini-Rossi”	» 6
La progettazione e le attività formative	» 7
Le strutture e l’organigramma della Scuola professionale <i>Le risorse professionali e la loro formazione</i>	» 8
Le attività di formazione professionale in obbligo formativo <i>Indirizzi di qualifica e unità formative</i> <i>Come iscriversi</i> <i>La valutazione degli allievi</i> <i>Le funzioni a contatto diretto con gli allievi</i> <i>e le famiglie</i>	» 10
La tutela e la partecipazione degli allievi e delle loro famiglie <i>La gestione delle informazioni</i> <i>e la documentazione</i> <i>I diritti e i doveri degli allievi e delle famiglie</i> <i>Suggerimenti, osservazioni, segnalazioni</i>	» 14
La valutazione della Scuola professionale	» 15
I Servizi al Lavoro <i>Presentazione</i> <i>Obiettivi</i> <i>Area di prestazione</i> <i>Destinatari del servizio</i> <i>Struttura Operativa</i> <i>Diritti e doveri dell’utenza</i> <i>Sistema di controllo e miglioramento continuo</i>	» 17

## LA FONDAZIONE I.R.P.E.A.: LA SUA STORIA

La Fondazione IRPEA nasce come Ipab (Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza) nel 1985, con decreto regionale n. 385 del 24.04.1985, dalla fusione di altre tre Ipab, già antiche Opere Pie: i “Pii Conservatori S. Caterina, Soccorso e Gasparini” (1576), i “Pii Istituti S. Rosa e Vanzo” (1598-1743) e l’“Istituto Camerini Rossi” (1869). Al fine di salvaguardare l’integrità dei patrimoni e il proseguimento delle finalità istituzionali, il Vescovo di Padova era il Presidente delle suddette Opere Pie, diventate Ipab a seguito della legge Crispi del 1890.

La creazione nel 1985 di un’unica struttura gestionale sotto l’acronimo IRPEA ha consentito il richiamo di potenzialità prima disperse e ha segnato l’avvio di una lunga e importante opera di risanamento economico, di riqualificazione operativa e di riproposta di nuovi obiettivi e prospettive di servizio più rispondenti alle attuali esigenze. La complessità è forse il dato più evidente dell’attuale struttura gestionale della realtà IRPEA.

In seguito alla successiva legislazione nazionale e regionale, l’IRPEA avvia l’iter di trasformazione in Fondazione, tornando così alla sua origine privata, processo che si è concluso il 31.12.2003 attraverso tre passaggi:

- il decreto regionale n. 128 del 31.10.2003 di depubblicizzazione dell’ente;
- l’atto pubblico di costituzione e approvazione del nuovo statuto del 28.11.2003;
- il decreto regionale del 31.12.2003 di iscrizione nel Registro regionale delle persone giuridiche al n. 223.

La Fondazione è di ispirazione cristiana e non ha fini di lucro; essa continua le tradizioni e le finalità delle antiche istituzioni originarie.

Attualmente i servizi offerti dalla Fondazione IRPEA raggiungono un’utenza di circa 1.000 persone, con risposte di servizio diversificate: assistenza alle persone con disabilità; scuole dell’infanzia e nidi integrati, scuola primaria, formazione professionale con corsi diurni e serali, residenze per studenti universitari, ospitalità a donne lavoratrici e a parenti di malati ricoverati presso gli Ospedali di Padova.

La trasformazione dell’ente in Fondazione ripropone le stesse finalità di servizio con la consapevolezza dell’identità e dell’appartenenza ad uno sforzo antico di attenzione e di servizio alle persone, che si fa educazione e formazione per i più piccoli e i giovani non-

ché assistenza e accoglienza per chi è in difficoltà o in situazione di bisogno.

La centralità delle persone da assistere e accompagnare e le esigenze dei servizi trovano risposte positive nella professionalità e umanità del personale.

Infatti, la risorsa vitale della Fondazione IRPEA è data dalla disponibilità e dalla professionalità del personale dipendente e dalla dedizione delle Congregazioni religiose che sono presenti all'interno dell'ente in alcuni dei servizi più delicati che questo propone.

Una preziosa risorsa è anche costituita dall'ampia rete di relazioni, collaborazioni, interazioni che nascono dall'operare dell'IRPEA, con il coinvolgimento di chiesa locale, famiglie, volontariato, soggetti istituzionali, economici, associativi. L'insieme di tale operare e la sua qualità costituiscono il contributo che la nuova Fondazione vuole sempre di più e meglio offrire al bene della comunità.

### ... I SUOI VALORI

Il **valore cardine** a cui sono ispirati tutti i servizi della Fondazione IRPEA è la **centralità della persona**, che significa, con riferimento ai diritti universali dell'uomo, riconoscere la persona come soggetto portatore di diritti e di doveri in quanto essere umano. In quest'ottica, la relazione di aiuto si costruisce nell'accoglienza, nel rispetto dell'unicità delle storie, nella solidarietà. I servizi alla persona svolgono una funzione educativa ponendo la persona al centro della progettazione e della realizzazione delle attività di servizio, con la consapevolezza che il benessere individuale non può essere disgiunto dal sistema di relazioni primarie, parentali e comunitarie in cui essa è inserita.

L'**organizzazione dei servizi** è **coerente con la finalità** espressa nello **Statuto** della Fondazione IRPEA **e con la sua storia**. Questo significa investire e **ottimizzare le risorse** in attività che garantiscano il benessere e la dignità della persona, **in un'ottica di sostenibilità e coerenza tra risorse economiche e qualità dei servizi offerti**, sia in termini di efficienza che di efficacia.

Attività di monitoraggio del lavoro svolto e valutazione della qualità dei servizi offerti costituiscono un elemento fondamentale che qualifica l'approccio della Fondazione IRPEA nello svolgimento delle proprie iniziative di utilità sociale.

La consapevolezza della **dimensione relazionale e di reciproca interdipendenza** che intercorre **tra i destinatari dei servizi e**

**l'efficacia dei servizi stessi** si traduce nella necessità di approcci personalizzati, multidimensionali e pluridisciplinari in grado di assicurare la continuità degli interventi e l'integrazione delle professioni che operano a servizio delle persone.

La Fondazione IRPEA assicura la circolarità nel processo di governo dei servizi, intesa come azione di trasmissione di informazioni ed esperienze, sia verso l'interno dell'organizzazione (tra dipendenti, famiglie e utenti), sia verso l'esterno.

Gli operatori, ognuno per il ruolo che gli è proprio, perseguono con **responsabilità** le finalità della Fondazione, in un'ottica di collaborazione, condivisione delle decisioni e **partecipazione**. La **professionalità** e la **competenza** degli operatori, intese sia come conoscenze tecniche specifiche, ma anche come capacità individuali socio-relazionali affinate con l'esperienza, vengono sviluppate attraverso percorsi di aggiornamento e formazione che richiedono adeguati investimenti e tempi dedicati.

## **LA FONDAZIONE I.R.P.E.A. E LA SCUOLA DI FORMAZIONE PROFESSIONALE “CAMERINI-ROSSI”**

La Scuola di formazione professionale “Camerini-Rossi” trova le sue **radici** nell'Istituto Camerini Rossi, ente educativo di Padova, fondato a metà dell'800, grazie a donazioni del duca Silvestro Camerini e all'opera di monsignor Francesco Rossi.

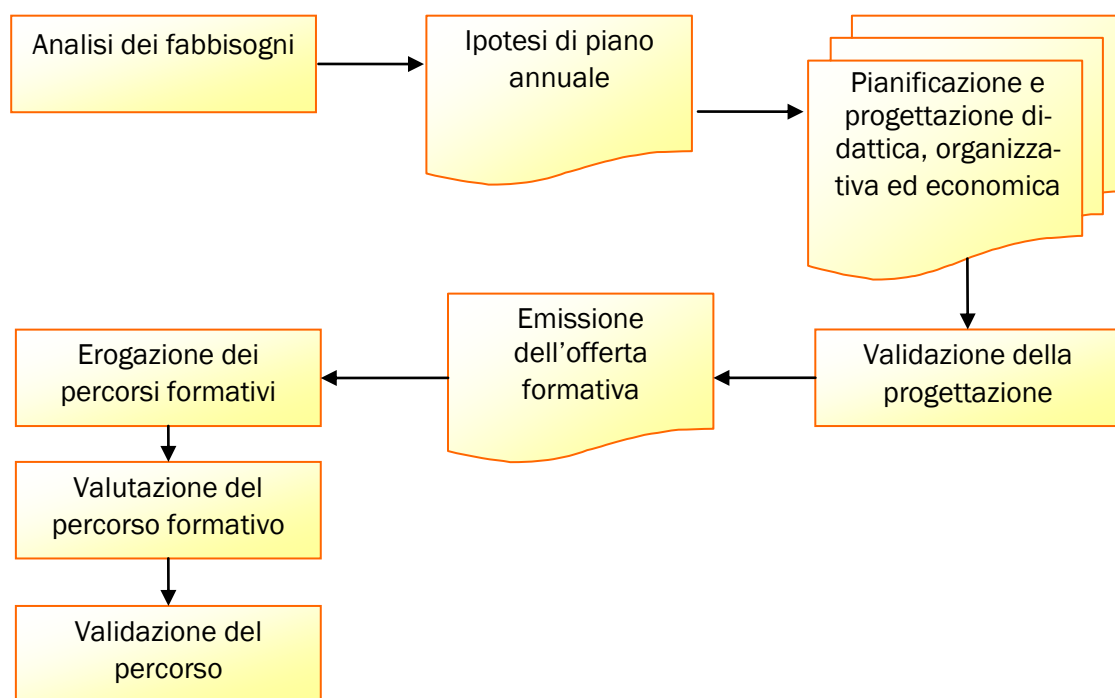
La Scuola di formazione professionale "Camerini-Rossi" mira a educare la persona - soprattutto in età adolescenziale e giovane - puntando ad una crescita umana, sociale e cristiana, attraverso l'acquisizione di qualificate competenze professionali.

Propone una formazione integrale della persona, un aggiornamento qualificante del personale e un'adeguata metodologia di apprendimento per l'acquisizione di nuove tecnologie, adeguandosi alle esigenze del mercato del lavoro con particolare riguardo ed in raccordo con il sistema produttivo dell'area padovana.

La Scuola professionale, nella realizzazione delle proprie attività formative, è attento alle innovazioni tecnologiche, ai cambiamenti dei processi produttivi e alla internazionalizzazione dei mercati che comporta l'adozione di strumenti, linguaggi e metodologie di comunicazione continuamente aggiornati.

## LA PROGETTAZIONE E LE ATTIVITÀ FORMATIVE

La Scuola professionale “Camerini-Rossi” vede nel continuo miglioramento dei propri processi formativi lo strumento per garantire una risposta ai fabbisogni del contesto sociale e produttivo del territorio di riferimento. Il **percorso formativo** si sviluppa secondo lo schema successivo.



La Scuola professionale, coerentemente con il proprio progetto educativo e tenendo conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, propone le seguenti **attività formative**:

- **Attività di formazione professionale inFormazione iniziale (FI)**, con l'aggiunta di iniziative dedicate alla prevenzione e recupero di situazioni di disagio e rischio di insuccesso scolastico.
- **Attività di formazione superiore (FS)**: integrazione con le scuole superiori, partecipazione a bandi finanziati dalla Regione del Veneto.
- **Attività di formazione continua (FC)** di aggiornamento e riqualificazione per lavoratori occupati, in collaborazione con le aziende e le associazioni di categoria.
- **Attività di Servizi al Lavoro**.  
Attività di orientamento professionale per adulti (OR), rimotivazione, accompagnamento al lavoro, formalizzazione di tirocini. n. Accreditamento L224

Per tali attività La scuola di formazione professionale è **accreditata** presso la Regione Veneto.

Dal 31/12/2015 la Fondazione IRPEA e la Scuola di Formazione professionale “Camerini-Rossi” hanno adottato il DL 231 e il codice etico

## LE STRUTTURE E L'ORGANIGRAMMA DELLA SCUOLA PROFESSIONALE

La Scuola di formazione professionale “Camerini-Rossi” si trova a **Padova** in **Via Beato Pellegrino 155** (tel. 049 8727300, fax 049 8727399, mail: cfpcamerinirossi@irpea.it).

La scuola, collocata nella zona storica della città, è facilmente raggiungibile, sia con i mezzi del trasporto urbano (linee n. 9 e 11), sia con quelli extraurbani.

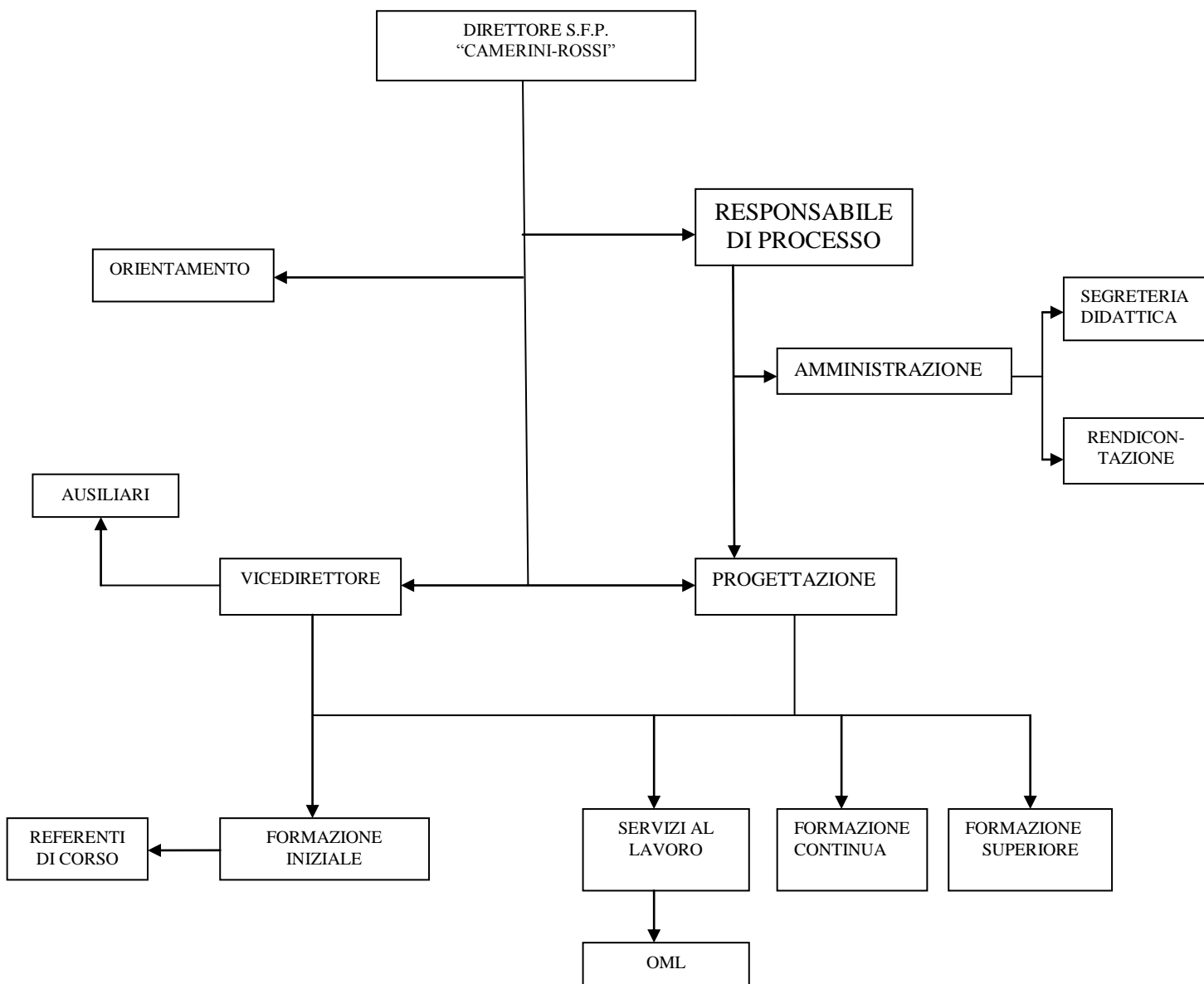
La Scuola di formazione professione è dotato di:

- aule didattiche per la teoria,
- laboratorio macchine utensili e aggiustaggio,
- laboratorio impianti elettrici per abitazione civile,
- laboratorio di saldatura,
- laboratorio termoidraulica,
- laboratorio di climatizzazione
- laboratorio di grafica multimediale
- laboratori di informatica,
- biblioteca,
- area esterna attrezzata per attività motorie,
- spazio riservato per moto e biciclette,
- armadietti individuali per gli allievi.

Tutti gli ambienti rispettano le norme di sicurezza e di accreditamento. Non ci sono inoltre barriere architettoniche.

L'**organigramma** del settore formazione professionale è rappresentato nella successiva figura (nelle caselle colorate sono rappresentate le funzioni a diretto contatto con l'utenza).





## Le risorse professionali e la loro formazione

I corsi sono tenuti da formatori in possesso dell'abilitazione all'insegnamento per la scuola secondaria superiore, di personale in possesso di un diploma di laurea inerente l'area di competenza e di una sufficiente esperienza o di personale in possesso di diploma di scuola media superiore e di un'esperienza almeno quinquennale nell'insegnamento.

È previsto un piano annuale di aggiornamento individuale e di formazione del personale della Scuola professionale. Questa attività si sviluppa con la partecipazione a:

- corsi di aggiornamento tecnico-professionale,

- corsi di aggiornamento sulla progettualità e valutazione,
- visite a fiere specialistiche,
- convegni.

Ai lavoratori del Centro professionale vengono applicati:

- il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore Formazione Professionale,
- il D.Lgs del 9 aprile 2008 n. 81 - Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro, attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007 n. 123 in materia di Tutela della salute e della Sicurezza nei luoghi di Lavoro,
- il manuale Accreditamento A0203.

## LE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PROFESSIONALE IN OBBLIGO FORMATIVO

La formazione iniziale è rivolta a minori in possesso della licenza di scuola secondaria di primo grado (licenza media) o con crediti formativi adeguati ad accedere agli interventi di secondo o terzo anno.

### Indirizzi di qualifica e unità formative

La Scuola professione offre corsi di qualifica in obbligo formativo per le seguenti figure professionali:

- **operatore grafico: indirizzo multimedia:** operatore in grado di conoscere i linguaggi della comunicazione visiva e di usare gli strumenti della produzione grafica e multimediale quali computer grafica, fotografia, audiovisivi sapendo interpretare le indicazioni dell'account e dell'ad director realizzando l'oggetto comunicativo richiesto;
- **operatore all'autoriparazione:** interviene su mezzi a motore a benzina e diesel; effettua operazioni di assistenza programmata, manutenzione ordinaria e straordinaria anche con l'ausilio di apparecchiature elettroniche, ricercando difetti e anomalie ed intervenendo con le riparazioni necessarie;
- **operatore di impianti termoidraulici:** esegue interventi di messa in opera, manutenzione ed adeguamento di impianti termoidraulici, igienico sanitari e di climatizzazione, in ambienti

civili ed industriali; effettua controlli periodici sulla qualità e sicurezza dei medesimi, secondo le normative tecniche vigenti;

L'azione formativa si articola in **unità formative** finalizzate all'acquisizione di diverse competenze con riferimento ad:

- area dei linguaggi,
- area storico-sociale,
- area matematica,
- area scientifico-tecnologica,
- area tecnico-professionale specifica per qualifica.

Le lezioni si svolgono **dal lunedì al venerdì**.

## Come iscriversi

Le **preiscrizioni** alla Scuola di formazione professionale avvengono prevalentemente nel periodo tra gennaio e giugno.

Esse pervengono al Centro con procedura informatica dall'Anagrafe regionale studenti (ARS) e in copia cartacea dalle scuole secondarie di secondo grado di provenienza degli allievi.

Un **colloquio orientativo** con l'allievo iscritto e la famiglia determina il corso di qualifica nel quale l'allievo verrà iscritto.

L'iscrizione è confermata e formalizzata prima dell'avvio dei corsi con il **versamento** della **quota** di 150 € e con la presentazione della seguente documentazione:

- domanda di iscrizione all'intervento su modulo regionale,
- questionario di iscrizione,
- licenza di terza media con scheda di valutazione finale (eventuale certificazione di disabilità e segnalazione dell'insegnante di sostegno),
- stato di famiglia e residenza in carta semplice (o autocertificazione),
- fotocopia della carta d'identità o del documento di riconoscimento,
- fotocopia della tessera sanitaria,
- certificato attestante le vaccinazioni obbligatorie
- fotocopia del codice fiscale,
- due foto dell'allievo in formato tessera,
- fotocopia di un documento di riconoscimento del genitore,
- fotocopia del codice fiscale del genitore,
- ricevuta del versamento in conto corrente postale.

## La valutazione degli allievi

Ogni formatore del corso esprime una valutazione in centesimi delle prove di verifica degli allievi relativamente al possesso sia delle competenze culturali o tecniche-professionali inerenti alla propria disciplina, sia rispetto al comportamento.

La scheda di valutazione individuale riguarda tutte le unità formative come da progetto, suddivise in:

- Area dei linguaggi
- Area storico-sociale
- Area matematica
- Area scientifico-tecnologica
- Area tecnico-professionale specifica per qualifica
- Area dei comportamenti: presenza e puntualità, sicurezza e igiene sul lavoro, rispetto delle norme della civile convivenza, rispetto del regolamento della Scuola professionale, partecipazione e impegno.

La **valutazione** delle conoscenze, abilità e competenze acquisite viene rilevata **in itinere** tramite prove teorico-pratiche.

Al termine del percorso formativo (triennio) l'allievo è ammesso all'**esame finale di qualifica**.

L'ammissione all'esame dovrà avere una valutazione superiore o uguale a 50/100

L'esame di qualifica si articola in una prova di simulazione e in un colloquio teorico-tecnico della qualifica di riferimento. Tale esame si sostiene davanti ad una apposita commissione che formula la valutazione finale, basandosi sulla valutazione dell'ammissione (per il 45%), dello stage (per il 10%), e delle prove d'esame (per il 45%). L'esame di qualifica prevedono prove teoriche d'aula (per il 35%), prova esperta (per il 55%) e un colloquio individuale (per il 10%).

I certificati di qualifica ottenibili previo superamento dell'esame finale, sono validi ai fini:

- dell'iscrizione nelle liste del CPI;
- dell'iscrizione a percorsi scolastici ministeriali
- dell'ammissione ai pubblici concorsi.

## Le funzioni a contatto diretto con gli allievi e le famiglie

SERVIZI	MODALITÀ DI ACCESSO	OBIETTIVI
<i>Segreteria didattica</i>	La segreteria didattica è aperta per allievi e famiglie dalle ore 10 alle ore 12 dei giorni lavorativi, o in orari diversi previo appuntamento telefonico.	Adempiere a tutte le pratiche amministrative (iscrizioni, permessi, ritiri, diplomi di qualifica, richiesta contributi, informazioni varie)
<i>Referente di corso</i>	Il colloquio individuale degli allievi con il referente di corso si svolge secondo la disponibilità del referente stesso ed in accordo con il formatore se in orario di lezione	Affrontare problematiche relative all'apprendimento
<i>Formatori/docenti</i>	I colloqui individuali tra formatori e allievi avvengono su richiesta durante le ore di presenza alla SFP. Le famiglie possono incontrare i formatori secondo il calendario di ricevimento settimanale o previo appuntamento telefonico.	Approfondire aspetti didattici, di apprendimento e comportamentali
<i>Referenti DSA e BES</i>	Gestiscono la documentazione degli allievi presentata dai genitori in riferimento a certificazioni che attestino il disagio	Predisposizioni di un percorso personalizzato che possa agevolare l'apprendimento dell'allievo in accordo con genitori
<i>Orientatore</i>	Colloqui di orientamento per allievi, anche alla presenza delle rispettive famiglie. Incontri organizzativi inerenti esperienze di stage orientativi (interni o esterni)	Effettuare la scelta dell'indirizzo di qualifica, riorientare tale scelta, scegliere un altro Istituto Superiore o altra SFP, effettuare stage orientativi presso altre scuole
<i>Direttore</i>	Allievi e famiglie possono richiedere un incontro con la direzione previo appuntamento. La direzione convoca la famiglia.	Affrontare questioni particolarmente delicate, legate alla sfera personale, alla didattica, all'apprendimento e alla condotta

## LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEGLI ALLIEVI E DELLE LORO FAMIGLIE

A tutti gli allievi è garantita l'assicurazione contro gli infortuni (Inail). Inoltre, è attiva un'assicurazione per la responsabilità civile contro terzi (inclusa nella quota d'iscrizione).

### La gestione delle informazioni e la documentazione

Le **informazioni personali** (titoli di studio, certificati anagrafici, certificazioni di competenze, documenti di identità, certificazione Isee) vengono raccolte al momento dell'iscrizione ai corsi e sono archiviate in dossier individuali presso la segreteria didattica, nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy.

La **documentazione didattica** dell'allievo (valutazioni, segnalazioni di tipo disciplinare, colloqui con gli allievi, la famiglia ed eventuali operatori sociali) e sul corso (report di apprendimento, visite guidate e partecipazione a progetti) viene raccolta attraverso l'utilizzo di uno strumento (registro elettronico) che funge da archivio di tutti i dati relativi ad ogni corso.

### La sicurezza per gli allievi

Al fine di garantire la **sicurezza agli allievi**, questi sono dotati di dispositivi di protezione individuali durante la permanenza nei laboratori.

È inoltre attivo un **servizio di primo soccorso**, garantito da una squadra di addetti nominati dalla direzione e a tale scopo adeguatamente formati.

### Gli incontri con le famiglie

I contatti con la struttura avvengono secondo una programmazione settimanale di disponibilità dei formatori ovvero sulla base di appuntamento telefonico con la direzione o con il referente del corso.

Sono organizzati incontri periodici generali per una valutazione dell'andamento scolastico.

## Suggerimenti, osservazioni, segnalazioni

L'allievo e la sua famiglia possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni previsti nella presente carta.

I **suggerimenti** e le **osservazioni** possono essere presentati a voce o per iscritto al direttore della Scuola professionale, che risponde entro 7 giorni, nella stessa modalità (a voce o per iscritto) in cui sono stati presentati.

Le **segnalazioni** di disservizi o di mancato rispetto degli impegni previsti vanno presentate in forma scritta al direttore della Scuola professionale che provvede a protocollarle. Il direttore verifica quanto segnalato e fornisce, entro 15 giorni dalla data di ricezione, una risposta scritta e motivata alla persona interessata.

Le osservazioni e le segnalazioni ricevute sono gestite con la massima riservatezza.

In caso di controversia sulle valutazioni finali è possibile rivolgersi alla Direzione della Formazione Professionale della Regione Veneto, per un riesame del percorso formativo.

## LA VALUTAZIONE DELLA SCUOLA PROFESSIONALE

La Scuola professionale valuta, come obiettivo primario, la **soddisfazione** della propria utenza in termini di gradimento dei propri servizi/strutture, della qualità dei propri corsi e, soprattutto, della qualità delle relazioni con il personale interno (direzione, servizi di segreteria, formatori ed ausiliari).

A tal fine viene somministrato un **questionario** di gradimento al termine del percorso formativo, rivolto ad **allievi**, **famiglie** e **personale interno**.

Gli indicatori di qualità del servizio applicati, gli obiettivi misurabili di miglioramento che l'organizzazione intende perseguire e gli strumenti seguono le indicazioni della tabella sottostante.

ASPETTATIVE	REQUISITO	INDICATORE E STANDARD PROMESSO
Apprendimento di un mestiere	Raggiungimento degli obiettivi formativi	% di raggiungimento obiettivi $\geq 70\%$ Livello di successo formativo $\geq 60\%$
Facilitazione dell' ingresso nel mondo del lavoro	Inserimento in stage con compiti coerenti con il corso di qualifica	Congruenza tra qualifica professionale e mansioni affidate durante lo stage $\geq 80\%$
Chiarezza e coerenza del percorso formativo	Progettazione sulle analisi dei fabbisogni inerenti il partecipante e le richieste di mercato	% di gradimento dei partecipanti $\geq 60\%$ Tasso di occupazione $\geq 60\%$ Tasso di occupazione pertinente $\geq 50\%$
Ambiente piacevole e sereno	Rispetto delle regole comportamentali di educazione e cortesia Prendersi cura dei partecipanti	% di gradimento dei partecipanti $\geq 60\%$ % di gradimento dei partecipanti $\geq 60\%$
Professionalità dei formatori	Competenze aggiornate, serietà, puntualità, capacità di relazione	% di gradimento dei partecipanti $\geq 60\%$ 100% docenti qualificati

È inoltre operativa all'interno del Centro un' **équipe di referenti di corso** che si attiva per ascoltare, rilevare, rielaborare le istanze didattiche degli allievi, delle famiglie e dei formatori e intervenire in caso di problematiche relazionali e/o organizzative.



# I Servizi al lavoro

## PRESENTAZIONE

La Fondazione I.R.P.E.A., ha ottenuto l'accreditamento ai Servizi al lavoro della Regione del Veneto con Decreto della Sezione Lavoro n. 112 del 7 marzo 2016 con codice di accreditamento L 224.

Le azioni attivate sono:

- Accoglienza ed informazioni
- Consulenza orientativa e pianificazione di percorsi personalizzati
- Laboratori individuali e di gruppo per l'orientamento e la ricerca di lavoro
- Formazione per l'inserimento lavorativo e/o aggiornamento professionale
- Mediazione domanda/offerta
- Tirocini formativi e orientativi di inserimento e reinserimento.

La Fondazione I.R.P.E.A. fa parte della Rete Servizi per il Lavoro di FICIAP VENETO adottando il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs 231/2001 con proprio Codice Etico, Regolamento e Organismo di Vigilanza.

La Fondazione I.R.P.E.A. ha adeguato le procedure sulla privacy secondo il GDPR 2016/679 (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche in materia di trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati.

## OBIETTIVI

La Carta dei Servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A. ha l'obiettivo di creare i presupposti per un dialogo tra utenza, aziende private e le istituzioni pubbliche per cercare di dare risposte a soggetti che richiedano uno dei servizi proposti.

## AREA DI PRESTAZIONE

I servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A. rispettano tutte le procedure e requisiti per l'accreditamento di servizi al lavoro Dgr n. 2238 del 20/12/2011.

Le tipologie di azioni attivate sono:

## **Accoglienza e informazioni**

### **Obiettivi del servizio:**

- Garantire informazioni circa opportunità occupazionali, aspetti del mercato del lavoro, azioni di politica attiva attivabili nel territorio;
- Garantire accesso ed utilizzo dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per garantire incontro tra domanda e offerta

### **Modalità operative:**

- Informazioni sui servizi disponibili e modalità di accesso
- Informazioni sul mercato del lavoro e su opportunità formative e occupazionali

## **Consulenza orientativa e di gruppo**

### **Obiettivi del servizio:**

- Garantire l'identificazione di prestazioni adeguate per l'utenza rispetto alle esigenze del mercato del lavoro;

### **Modalità operative:**

- Colloqui individuali o di gruppo per una creazione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro.

## **Proposta di Politica Attiva (PPA)**

### **Obiettivi del servizio:**

- Determinazione di un percorso personalizzato per creare i presupposti per un inserimento occupazionale dell'utenza;

### **Modalità operative:**

- Individuare un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo.
- Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura formativa e orientativa
- Tutoraggio in itinere

## **Laboratori di ricerca attiva del lavoro**

### **Obiettivi del servizio:**

- Garantire l'informazione per una conoscenza delle modalità per una ricerca attiva del lavoro;

**Modalità operative:**

- Incontri individuali e di gruppo con esperti di orientamento

**Formazione per l'aggiornamento professionale e l'inserimento lavorativo****Obiettivi del servizio:**

- Accrescere le competenze di base, professionali e trasversali dell'utenza per un'azione di miglioramento delle prospettive occupazionali;

**Modalità operative:**

- Creazione di un percorso personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo (P.P.A.)

**Domanda/offerta di lavoro****Obiettivi del servizio:**

- Fornire informazioni su opportunità lavorative coerenti con il profilo professionale degli utenti;

**Modalità operative:**

- Raccolta di C.V.
- Segnalazioni di opportunità disponibili
- Incontri informativi, verifica di disponibilità e gestione del contatto

**Tirocini Formativi e Orientativi****Obiettivi del servizio:**

- Procurare agli utenti opportunità di esperienze orientative e professionalizzanti coerenti con il profilo professionale e i bisogni occupazionali espressi;

**Modalità operative:**

- Segnalazione delle opportunità disponibili;
- Assistenza nella creazione di in progetto di tirocinio
- Tutoraggio in itinere
- Certificazione del tirocinio svolto.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I Servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A. si rivolgono a:

- Giovani in cerca di prima occupazione
- Occupati che intendano cambiare lavoro
- Lavoratori con NASPI
- Persone che rischiano l'uscita dal mercato del lavoro
- Utenti alla ricerca di una opportunità occupazionale e/o formativa

A questa tipologia di utenti la Fondazione I.R.P.E.A. offre un percorso di accompagnamento al lavoro, crescita professionale e crescita della persona.

Inoltre i Servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A. utilizzano i contatti con:

- Aziende che svolgono attività di stage formativo nella formazione Iniziale della Scuola di Formazione Professionale "Camerini- Rossi" settore inserito nella Fondazione per attivare iniziative di mediazione domanda/offerta di lavoro, percorsi di inserimento e consulenza di piani formativi
- Aziende private che richiedano interventi di aggiornamento del personale interno, tirocini informativi e orientativi, percorsi di inserimento
- Istituzioni pubbliche e private che fanno parte di reti territoriali che abbiano obiettivi condivisi.

## **STRUTTURA OPERATIVA**

In base a quanto previsto dalla DGR n. 2238 del 20/12/2011 la fondazione I.R.P.E.A. dispone di uno staff qualificato di "Operatori del mercato del lavoro" in grado di:

- Gestire colloqui informativi e di prima accoglienza;
- Gestire colloqui per il bilancio delle competenze spendibili nel mercato del lavoro;
- Elaborare piani professionali verificandone la fattibilità;
- Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro;
- Accompagnare l'utente nel percorso di inserimento o reinserimento lavorativo;
- Monitorare l'andamento delle azioni attivate

Tabella del **Responsabile Unità Operativa** e degli **Operatori del mercato del lavoro** operanti all'interno della struttura:

Risorsa di riferimento	Ruolo	Sede	Disponibilità oraria
Silvano Marin	Responsabile Unità Operativa (RUO)	I.R.P.E.A. - S.F.P. "Camerini-Rossi" di Padova via Beato Pellegrino, 155 Tel. 049/8727303 Mail: direttorecfp@irpea.it	Lunedì, martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30
Silvano Marin	Operatore mercato del lavoro	I.R.P.E.A. - S.F.P. "Camerini-Rossi" di Padova via Beato Pellegrino, 155 Tel. 049/8727303 Mail: direttorecfp@irpea.it	Lunedì, martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30
Vincenzo Sardella	Operatore mercato del lavoro	I.R.P.E.A. - S.F.P. "Camerini-Rossi" di Padova via Beato Pellegrino, 155 Tel. 049/8727330 Mail: ufficioprogettazionecfp@irpea.it	Lunedì, martedì e mercoledì dalle 14.30 alle 16.30
Note: la disponibilità oraria è possibile anche attraverso appuntamenti in orario e giorno differenti previo contatto telefonico			

Inoltre la Fondazione I.R.P.E.A. si avvale della collaborazione di "Operatori del mercato del lavoro" di provata esperienza esterni alla struttura, che saranno preventivamente registrati in SIA e successivamente delegati in IDO per le attività proposte.

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

La Fondazione I.R.P.E.A. garantisce la tutela della privacy e si impegna a osservare le disposizioni presenti nel GDPR 2016/679; inoltre si impegna a trattare i dati personali solo per azioni attinenti le attività professionali e l'inserimento lavorativo dell'utente.

La Fondazione I.R.P.E.A. adotta il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs 231/2001 con Codice Etico, Regolamento e Organismo di vigilanza. Il Codice Etico è consultabile all'interno del sito web [www.irpea.it](http://www.irpea.it)

In caso di segnalazioni, l'utente ha la possibilità di inviarli all'O.d.V. attraverso la mail: [odv@irpea.it](mailto:odv@irpea.it). L'utente sarà di conseguenza contattato entro 10 giorni dall'attestazione di ricevuta.

Il titolare del trattamento dei dati per la privacy è: **Fondazione I.R.P.E.A.** con sede legale in Padova, via Beato Pellegrino, 155 P. IVA 01993240280 nella persona del Direttore Generale.

Il responsabile della protezione dei dati del trattamento è raggiungibile all'indirizzo: [direttore.generale@irpea.it](mailto:direttore.generale@irpea.it)

L'utente che si rivolge a Fondazione I.R.P.E.A.:

- ha diritto di ricevere i servizi al lavoro nei tempi e modi previsti dalle normative che regolano la disciplina delle politiche attive
- ha il dovere di rispettare le normative di riferimento
- si impegna ad essere attivo nei servizi proposti per il loro successo, della volontà di collaborazione e della condivisione degli intenti tra enti erogatori e utente.

In caso di reclami, l'utente ha il diritto di segnalarli:

- verbalmente agli operatori della Fondazione I.R.P.E.A.
- scrivendo a [irpea@irpea.it](mailto:irpea@irpea.it)

Fondazione I.R.P.E.A. si impegna a gestire i reclami ricevuti e a rispondere entro 14 giorni dalla data di ricezione.

## **SISTEMA DI CONTROLLO E MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Fondazione I.R.P.E.A. provvede a rilevare la validità dei propri servizi attraverso un costante dialogo con la propria utenza, e a conclusione del servizio con apposito questionario di gradimento.

La valutazione finale conterrà inoltre i seguenti indicatori:

- ore erogate distinte per tipologia di servizio;
- dati descrittivi degli utenti (sesso, età, titolo di studio, eventuale situazione di svantaggio)
- riscontro occupazionale.

La documentazione delle attività svolte sarà conservata a cura della Fondazione I.R.P.E.A. per almeno tre anni per poter elaborare in itinere i dati e ricavarne le necessarie valutazioni qualitative e quantitative in riferimento alle norme previste dall'accreditamento regionale ai servizi al lavoro