



CARTA DEI SERVIZI

DEI Servizi al Lavoro

DELLA FONDAZIONE IRPEA

**Decreto della Sezione Lavoro n. 112 del 7
marzo 2016 con codice di accreditamento
L 224**

28 FEBBRAIO 2023

INDICE

La Fondazione I.R.P.E.A.: la sua storia	Pag. 3
... e i suoi valori	Pag. 4
La Carta dei servizi nella Fondazione I.R.P.E.A.	Pag. 5
I Servizi al lavoro e le sue attività	Pag. 5
Obiettivi	Pag. 6
Area di prestazione	Pag. 6
Le strutture e le azioni dei Servizi al lavoro	Pag. 8
Destinatari del servizio	Pag. 10
Struttura operativa	Pag. 11
Diritti e doveri dell'utenza	Pag. 12
Sistema di controllo e miglioramento continuo	Pag. 13

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 nonché **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. La persona è posta 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 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.

I Servizi al Lavoro e le sue attività

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.

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.

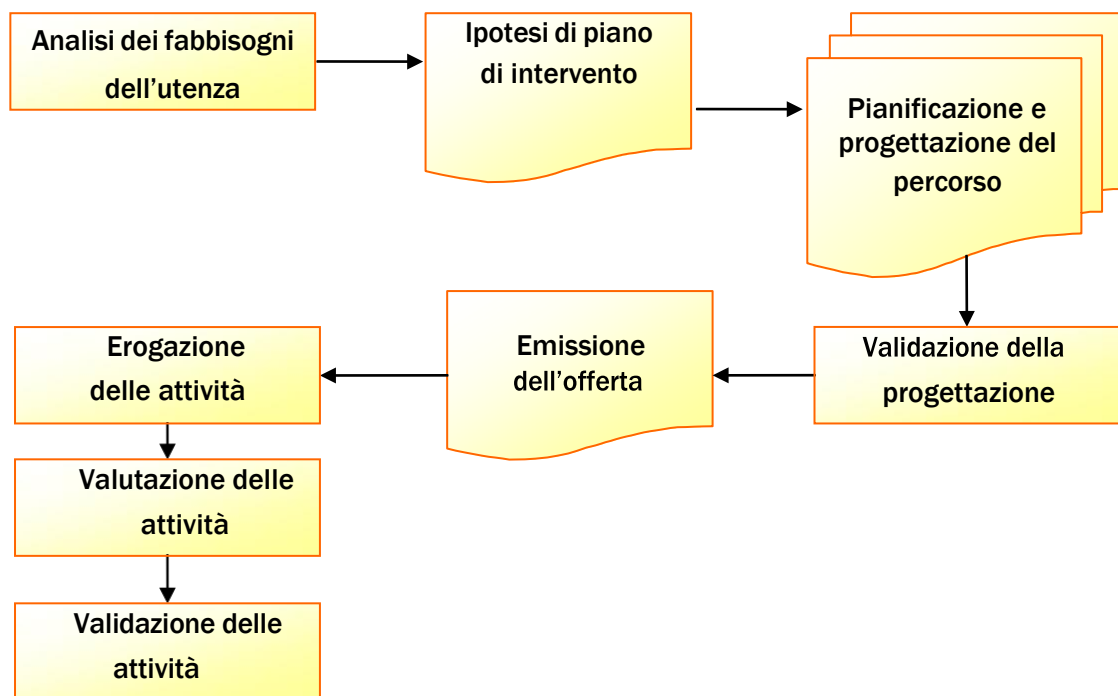
AREA DI PRESTAZIONE

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 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.

I Servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A. sono lo strumento per garantire una risposta ai fabbisogni del contesto sociale e produttivo del territorio di riferimento. Il percorso si sviluppa secondo lo schema successivo.



I Servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A., coerentemente con il proprio progetto educativo e tenendo conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale, propongono le seguenti **attività**:

Per tali attività i Servizi al lavoro della Fondazione I.R.P.E.A. sono accreditati presso la Regione del Veneto con n. L 224

Dal 31/12/2015 la Fondazione IRPEA ha adottato il DL 231 e il codice etico a cui i Servizi al lavoro fanno riferimento

Le strutture e le azioni dei Servizi al lavoro

I Servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A. si trovano a **Padova** in **Via Beato Pellegrino 155** (tel. 049 8727301, fax 049 8727399, mail: servizilavoro@irpea.it), collocati nella zona storica della città e facilmente raggiungibile, sia con i mezzi del trasporto urbano (linee n. 9 e 11), sia con quelli extraurbani.

La Struttura è dotata di:

- Ufficio dei Servizi al lavoro con una postazione attrezzata ed entrata indipendente,
- aule didattiche per la formazione
- spazio riservato per parcheggio

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

Le tipologie di azioni attivate dai Servizi al lavoro 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 desiderano cambiare lavoro
- Lavoratori con NASPI
- Persone che rischiano l'uscita dal mercato del lavoro
- Utenti alla ricerca di un'opportunità occupazionale e/o formativa

A questa tipologia di utenza 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	Contratto	Reperibilità	Disponibilità oraria
Marin Silvano	Responsabile Unità Operativa (RUO)	Tempo indeterminato	Tel. 049/8727303 Mail: direttorecfp@irpea.it	Lunedì 11.00-13.00 Martedì 11.00-13.00 Giovedì 11.00-13.00
Pavani Francesco	Operatore mercato del lavoro (OML)	Tempo indeterminato parziale	Tel. 049/8727301 Mail: servizilavoro@irpea.it	Lunedì 09.00–13.00;14.00-18.00 Venerdì 12.00 – 14.00
Erbì Anna	Operatore mercato del lavoro (OML)	Libera professione	Tel. 049/8727301 Mail: servizilavoro@irpea.it	Mercoledì 09.00–13.00
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 potrebbe avvalere 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. 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.

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 alle 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

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

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. e/o scrivendo a irpea@irpea.it

Fondazione I.R.P.E.A. si impegna a gestire i reclami ricevuti e rispondere entro 14 giorni dalla data di ricezione nella persona del Direttore Generale dott. Stefano Rizzo.

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.