CARTA DEI SERVIZI

DEI Servizi al Lavoro

DELLA FONDAZIONE IRPEA-ETS

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

16 GIUGNO 2025

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.-ETS: 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 ripropostadi nuovi obiettivi e prospettive di servizio più rispondenti alle attualiesigenze. 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 suaorigine privata, processo che si è concluso il 31.12.2003 attraverso tre passaggi:

- il decreto regionale n. 128 del 31.10.2003 di depubblicizzazionedell'ente;
- l'atto pubblico di costituzione e approvazione del nuovo statutodel 28.11.2003;
- il decreto regionale del 31.12.2003 di iscrizione nel Registroregionale 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-ETS 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-ETS 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-ETS 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-ETS 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-ETS 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.-ETS

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.-ETS 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.-ETS 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 lorofamiliari. 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-ETS., 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.-ETS 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.-ETS 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

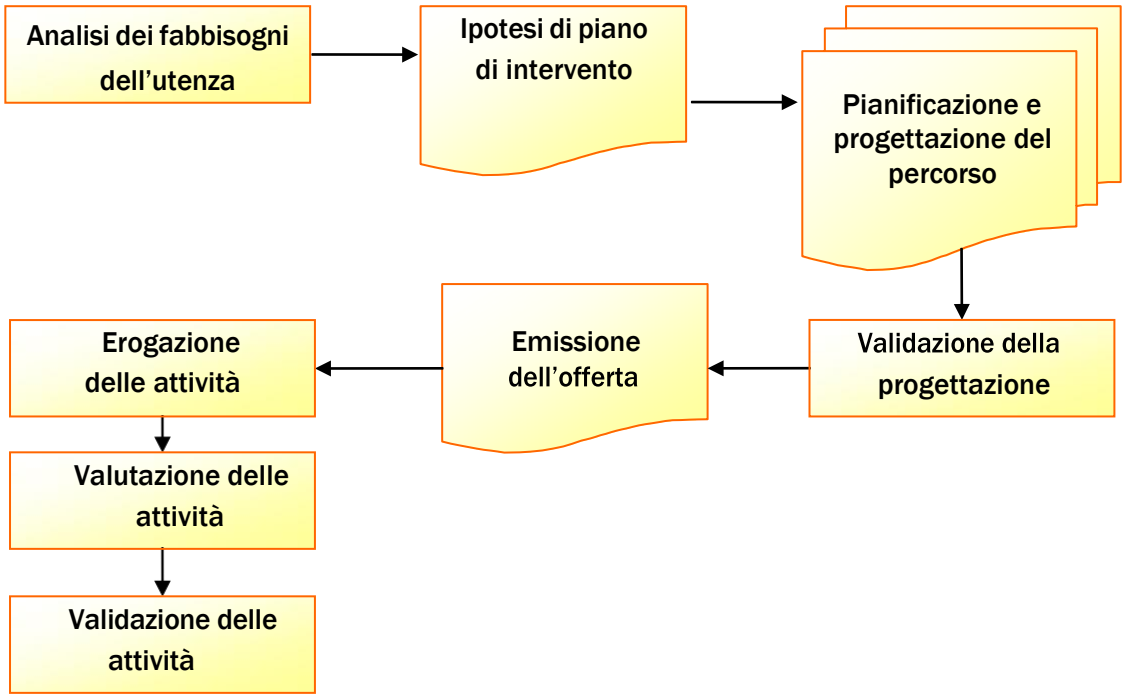
La Carta dei Servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A-ETS. ha l'obiettivo di creare i presupposti per un dialogo tra utenza, aziende private e le istituzioni pubbliche per cercare di dare risposte a soggetti che richiedano uno dei servizi proposti.

AREA DI PRESTAZIONE

I servizi al Lavoro della Fondazione I.R.P.E.A.-ETS 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.-ETS 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.-ETS, 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.-ETS sono accreditati presso la Regione del Veneto con n. L 224

Dal 31/12/2015 la Fondazione IRPEA-ETS 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.-ETS 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 creazioni 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 for mativa 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 e/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 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.-ETS 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
- Utenza alla ricerca di un'opportunità occupazionale e/o formativa

A questa tipologia di utenza la Fondazione I.R.P.E.A.-ETS 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.-ETS 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.-ETS 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
Erbì Anna	Operatore mercato del lavoro (OML)	Tempo indeterminato Full time	Tel. 049/8727301 Mail: servizilavoro@irpea.it	Lunedì, Martedì e Mercoledì dalle 8.00-13.00; 14.00-17.00 Giovedì e Venerdì dalle 8.00-14.00;
Gallan Linda	Operatore mercato del lavoro (OML)	Tempo Indeterminato Part time	Tel. 049/8727301 Mail: linda.gallan@irpea.it	Lunedì, Martedì dalle 9.00 alle 14.00;
Grigoletto Ilaria	Operatore mercato del lavoro (OML)	Prestazione professionale	Tel. 049/8727301 Mail: tutor@irpea.it	Lunedì, Martedì e Mercoledì dalle 9.00 alle 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.-ETS 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.-ETS 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.-ETS 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.-ETS 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.-ETS** con sede legale in Padova, via Beato Pellegrino, 155 P. IVA 01993240280 nella persona del Direttore Generale dott. Stefano Rizzo.

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.-ETS:

- 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.-ETS e/o scrivendo a irpea@irpea.it

Fondazione I.R.P.E.A.-ETS 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.-ETS 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.-ETS 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.