



# **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**

**26 MARZO 2026**

# 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 riproposti 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-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 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.-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.

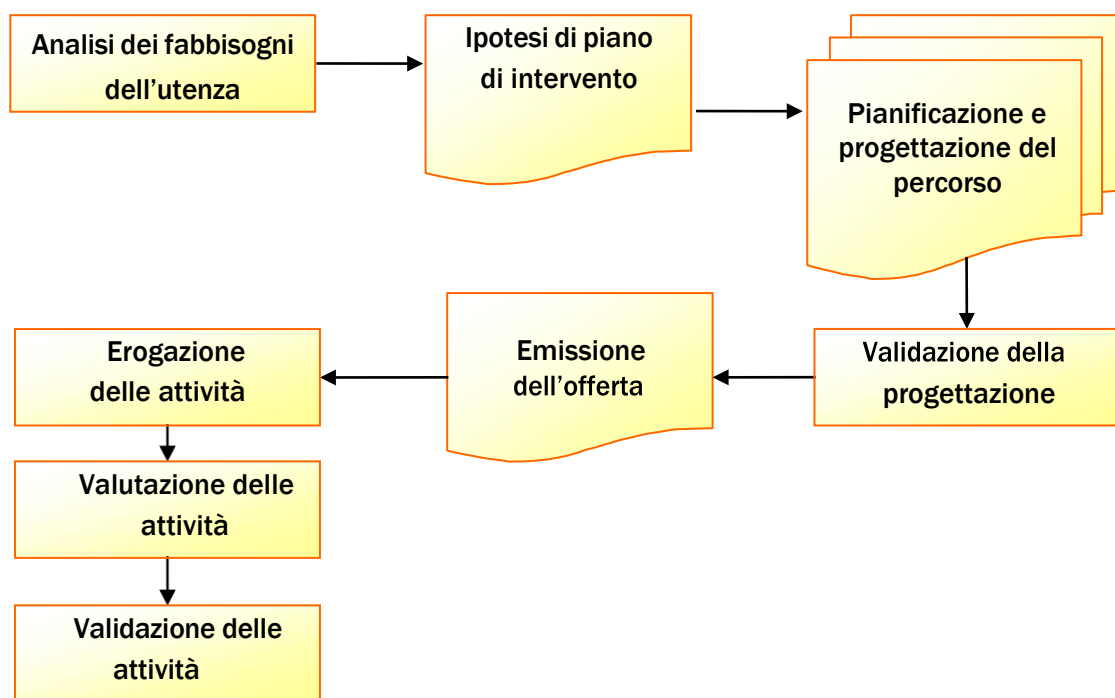
## **AREA DI PRESTAZIONE**

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 **attività** sopra indicate.

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](mailto: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:

- 3 uffici per attività di OML con una postazione attrezzata ed entrata indipendente,
- 1 ufficio per Responsabile Unità Operativa
- 1 ufficio per segreteria e coordinamento progettuale
- 11 aule didattiche per la formazione,
- 6 laboratori didattici 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 all'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 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 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 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
- Utenti alla ricerca di un'opportunità occupazionale e/o formativa

A questa tipologia di utenti 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 produttive nel territorio padovano 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                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Sardella Vincenzo                                                                                                                | Responsabile Unità Operativa (RUO) | Tempo indeterminato           | Tel. 049/8727331<br>Mail: <a href="mailto:ufficioprogettazionecfp@irpea.it">ufficioprogettazionecfp@irpea.it</a> | Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 14.00                                   |
| Erbì Anna                                                                                                                        | Operatore mercato del lavoro (OML) | Tempo indeterminato Full time | Tel. 049/8727301<br>Mail: <a href="mailto:servizilavoro@irpea.it">servizilavoro@irpea.it</a>                     | Lunedì e Mercoledì dalle 8.00-13.00; 14.00-17.00<br>Venerdì dalle 8.00-14.00; |
| Gallan Linda                                                                                                                     | Operatore mercato del lavoro (OML) | Tempo Indeterminato Part time | Tel. 049/8727301<br>Mail: <a href="mailto:linda.gallan@irpea.it">linda.gallan@irpea.it</a>                       | Lunedì, Giovedì dalle 9.00 alle 14.00;                                        |
| 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](http://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](mailto: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](mailto: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.