

CARTA DEI SERVIZI

Indice

IFOA e la Carta dei Servizi: chi siamo, obiettivi e finalità.....	2
Tipologie di Servizi per il Lavoro erogati	3
Destinatari dello Sportello Servizi al Lavoro	5
Standard qualitativi dei servizi erogati	5
Diritti dell'utente.....	6
Risorse e strutture dedicate.....	6
Validità della Carta dei servizi	7

IFOA e la Carta dei Servizi: chi siamo, obiettivi e finalità

IFOA (Istituto Formazione Operatori Aziendali) è un ente dotato di personalità giuridica e svolge attività di interesse pubblico senza scopi di lucro, nato nel 1971 a Reggio Emilia.

La mission di IFOA è attuare processi formativi di qualificazione e specializzazione professionale, creare strutture di ricerca, di sperimentazione e di assistenza, nonché svolgere attività di orientamento, ricerca e inserimento lavorativo. L'attività dell'Istituto è rivolta a persone, imprese, categorie economiche, organizzazioni professionali e enti pubblici, in rapporto integrato con il tessuto economico e sociale a livello locale, nazionale e internazionale.

Tra i primi enti formativi ad aver ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001 nel 1996, IFOA ha conseguito la conversione secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 per i servizi formativi di propria titolarità (ambiti di accreditamento: IAF 37, 38 e 35).

IFOA è Socio Asfor, l'organismo che associa gran parte delle più importanti e qualificate School of Management, Corporate University e Istituzioni formative italiane, sia del settore privato sia del settore pubblico, che ha l'obiettivo di rilanciare la Formazione Manageriale ed il rafforzamento delle istituzioni di qualità a sostegno del Paese, quale contributo per lo sviluppo del Sistema Italia.

Nel rispetto del D.Lgs. n. 231/2001, IFOA aderisce al [Codice Etico e di Condotta](#), cioè ad un insieme di valori, principi, linee di comportamento cui devono ispirarsi i membri del CDA IFOA, la Direzione, i dipendenti e i collaboratori, i fornitori, i partner di ATI/ATS e, in generale, tutti i terzi che entrano in rapporto con IFOA nell'ambito della propria attività lavorativa e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente instaurano relazioni o operano nell'interesse dello stesso. IFOA promuove i principi del proprio Codice Etico e di Condotta anche presso Clienti e Committenti nella convinzione che i rapporti con il proprio mercato di riferimento non possano che essere improntati alla massima serietà e rettitudine.

IFOA è Organismo di Formazione Accreditato in Regione Veneto (A0176 – L.R. 19/2002, ambiti di accreditamento: Formazione Continua, Formazione Superiore e Orientamento)

IFOA è accreditato ai Servizi per il Lavoro dalla Regione Veneto (L070 - DGR 2238/2011).

IFOA è Youth Corner accreditato (DGR 555/2014, DDR 194/2014).

IFOA è autorizzata ad operare in qualità di Agenzia per il lavoro autorizzata ex Art. 6 D.Lgs 276/2003 (come integrato dall'art. 29 L. 111/2011 – Cod. Intermediario H223S001239 Albo informatico www.cliclavoro.gov.it)

Attraverso questa Carta dei Servizi IFOA si propone di comunicare in modo semplice e chiaro all'utenza i principi, le finalità, le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui i Servizi al Lavoro sono prestati.



Tipologie di Servizi per il Lavoro erogati

I Servizi al Lavoro erogati dallo Sportello IFOA hanno la finalità di accompagnare gli utenti - chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro - nella ricerca di un impiego e nel miglioramento della propria professionalità attraverso contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e di consulenza qualificata, attività di supporto nella ricerca attiva del lavoro favorendo l'incontro tra domanda e offerta.

Per fornire costantemente un servizio di qualità IFOA svolge le attività ispirandosi ai principi di:

- **centralità dell'utente e personalizzazione del servizio** che consistono nel porre al centro del servizio la persona, favorire la ricerca attiva di lavoro, sviluppare un'azione attiva di prevenzione della perdita del lavoro e della disoccupazione di lunga durata.
- **eguaglianza, imparzialità e trasparenza** che consistono nel garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante la prestazione del servizio;
- **efficienza ed efficacia** che consistono nel garantire risposte immediate, qualificate e competenti alle esigenze dell'utenza anche attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative;
- **partecipazione e coinvolgimento attivo** ovvero favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio;
- **miglioramento delle professionalità** che consiste nell'offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione, per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo;
- **controllo qualità** che prevede azioni volte a ricercare e perseguire la soddisfazione degli utenti del servizio.

Accoglienza, accesso e informazione

Il primo accesso allo sportello Servizi a Lavoro coincide con un momento di accoglienza, analisi dei fabbisogni e prima informazione circa i servizi erogati dalla struttura e sulle modalità di accesso e di fruizione.

Dopo una prima richiesta di informazioni di base, l'utente viene guidato alla consultazione di materiali relativi alle diverse possibilità offerte dal mercato (area orientamento, professioni, formazione e lavoro).

Si può procedere al rinvio ad altri servizi disponibili nel territorio o attivando un percorso all'interno dello Sportello IFOA.

Stesura del progetto individuale

Si tratta di una o più consulenze per la stesura di un piano personalizzato d'inserimento o reinserimento lavorativo, rendendo noti i tempi, le modalità e le eventuali condizioni economiche. Si valuta la possibilità di accesso a misure di sostegno per l'inserimento al lavoro di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

Il primo colloquio è finalizzato a specificare all'utente le tipologie di servizi offerti ed a definire un primo quadro dei "bisogni". Si procede ove possibile con il bilancio delle competenze.

Il percorso si realizza attraverso diverse attività:

- redazione piano d'azione e accompagnamento al lavoro;
- colloqui individuali con il consulente di bilancio;
- eventuali prove per la verifica delle competenze;
- eventuali tirocini in azienda, anche attraverso sostegno pubblico.

Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro

La conoscenza delle dinamiche del mercato del lavoro sul medio-lungo periodo insieme alle dinamiche occupazionali "locali" costituiscono le condizioni minime necessarie affinché il Servizio al Lavoro possa mettere a disposizione degli utenti delle effettive opportunità di reinserimento e programmare iniziative di ricollocazione occupazionale.

I servizi dedicati all'incontro tra domanda e offerta di lavoro si articolano in:

- verifica (ed eventuale stesura) del Curriculum Vitae;
- verifica delle vacancy presenti on-line;
- simulazione di colloqui di lavoro;
- promozione di corsi di formazione;
- supporto nell'avvio di una nuova attività imprenditoriale;
- attivazione di tirocini formativi e di orientamento.

Attivazione di Tirocini

IFOA è ente promotore di tirocini di inserimento e reinserimento lavorativo in base all'art. 6 all. A DGR n. 337/2012 e la seguente DGR nr. 1816 del 07/11/2017, entrata in vigore il 01/01/2018.

I servizi dedicati all'incontro tra domanda e offerta di lavoro si articolano in:

- valutazione di eventuali opportunità di inserimento attraverso un percorso di Tirocinio;
- analisi dei requisiti del soggetto ospitante nel rispetto del Disciplinare Tirocinio Etico IFOA;
- definizione e stesura del progetto formativo e di orientamento;
- tutoraggio e monitoraggio in itinere e alla conclusione dello svolgimento del percorso di Tirocinio.

Destinatari dello Sportello Servizi al Lavoro

Lo Sportello Servizi al Lavoro è destinato in genere a tutte quelle persone che sono in cerca di occupazione o in cerca di nuove opportunità professionali, con particolare attenzione a:

- Giovani inoccupati o disoccupati al di sotto dei 30 anni di età
- Soggetti con difficoltà di inserimento lavorativo e di inclusione sociale
- Lavoratori in stato di mobilità, CIG, CIGO, CIGS, ASPI, NASPI
- Occupati impegnati in azioni di riqualificazione professionale

Standard qualitativi dei servizi erogati

IFOA definisce di seguito gli standard qualitativi essenziali per la gestione del servizio, anche in osservanza agli eventuali Enti Pubblici finanziatori, il cui rispetto è considerato condizione fondamentale per la soddisfazione degli utenti diretti e indiretti.

- Presenza delle sedi operative attive con continuità, ben identificate e stabilmente presidiate dal personale responsabile
- Conformità delle sedi operative rispetto alle normative vigenti e disponibilità di strutture, attrezzature e tecnologie adeguate per lo svolgimento del servizio rispetto agli standard richiesti
- Personale responsabile atto a garantire l'erogazione del servizio
- Conformità delle risorse tecnologiche e strutturali impiegate nell'erogazione del servizio rispetto a quanto prescritto dalla norma o dall'Ente finanziatore
- Esistenza di un iter formale per la qualificazione del personale dipendente e di un piano annuale per la formazione da seguire per lo sviluppo professionale degli stessi
- Coerenza dei servizi offerti rispetto alla programmazione degli enti territoriali di riferimento, alla domanda e alle esigenze per le diverse tipologie di utenti
- Esistenza di procedure per ciascun tipo di servizio formativo offerto
- Esistenza e applicazione di procedure per la rilevazione della soddisfazione del cliente
- Esistenza di servizi amministrativi in grado di eseguire tutte le operazioni inerenti la gestione amministrativa dei servizi in conformità con le norme vigenti e nel rispetto delle scadenze previste
- Esistenza di un servizio di accoglienza e informazione

Diritti dell'utente

IFOA si impegna ad una corretta e continuativa informazione agli utenti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essa relativi.

IFOA, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali dei destinatari del servizio, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito 'GDPR', informa gli utenti che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. I dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti. Le informative estese dei soggetti interessati coinvolti durante i trattamenti sono sempre aggiornate e disponibili [sulla pagina dedicata del sito IFOA](#).

I dati dei destinatari del servizio sono trattati in ottemperanza a quanto previsto dagli artt. 9 e 10 del D.Lgs. 276/03 "Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro L. 30 del 14/02/2003".

Eventuali anomalie o disservizi possono essere segnalate dagli utenti inviando una mail al seguente indirizzo: reclami.veneto@ifoa.it. Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti vengono registrate dal personale e trasmesse al Responsabile Attività Formazione che provvederà ad effettuare le opportune verifiche. Sarà di sua competenza avviare indagini interne, al fine di fornire adeguata risposta all'utente entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

L'utente ha il diritto di essere accolto e di ricevere i servizi secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità e aspettative nel rispetto della legalità.

L'utente si impegna a garantire ad IFOA il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale e di fornire aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.

Risorse e strutture dedicate

Le risorse dedicate all'attività di Sportello sono operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro, dipendenti e collaboratori di IFOA che gestiscono l'inserimento lavorativo e supportano l'utente per il mantenimento del posto di lavoro. La struttura può contare anche sull'apporto di professionisti esterni per eventuali consulenze specialistiche.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti adeguati per la formazione e la consulenza personalizzata: all'interno dei locali della sede IFOA di Padova è infatti presente un ufficio colloqui dotato di postazione attrezzata con attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività (PC, stampante dedicata e telefono). L'ufficio è in uso esclusivo degli OML di IFOA.

L'accesso alle informazioni ed alla gestione delle pratiche avviene tramite password per livelli, nel rispetto della normativa della privacy (D. Lgs. 196/2003) e della legge 231/2003.

IFOA sede di PADOVA

Via Giacinto Andrea Longhin 103 – 35129 Padova

Telefono 049-7800006

E-mail servizilavoro.veneto@ifo.it

Orari di apertura al pubblico: Dal lunedì al giovedì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Responsabile IFOA Area Veneto e dell'ufficio Servizi al Lavoro: Samantha Ballerini (ballerini@ifo.it)

Validità della Carta dei servizi

IFOA provvede a revisionare periodicamente la presente Carta dei Servizi per aggiornarla sulla base della normativa vigente.

La presente Carta dei servizi è disponibile sia online, nella sezione del sito IFOA dedicata all'[area Veneto](#), che cartacea nella sede IFOA di Padova, nello spazio dedicato all'attesa dell'utenza e nell'ufficio dedicato ai colloqui per i Servizi al Lavoro.