



CARTA DEI SERVIZI

irsef

Istituto di
Ricerca e Studi
per l'Education e la
Formazione

PRESENTAZIONE

Associazione IRSEF Aps, di seguito identificata con “IRSEF”, è un’associazione che opera senza fini di lucro per la formazione professionale e l’inserimento lavorativo di giovani e adulti, per tutti i settori dell’attività produttiva e dei servizi e la promozione morale, culturale e civile dei lavoratori nell’ambito di un programma di educazione e formazione permanente.

Per la realizzazione di tali scopi, l’associazione realizza, anche in collegamento a programmi pubblici, attività di formazione professionale di giovani e adulti al fine di un positivo inserimento nel mondo del lavoro, promozione, aggiornamento, riqualificazione, orientamento, inserimento e reinserimento lavorativo di lavoratori, giovani e adulti in situazione di svantaggio, orientamento scolastico e professionale, nonché formazione di giovani e adulti sulle tematiche del mercato del lavoro e sulle diverse esigenze ad esso connesse, con particolare attenzione alla realizzazione di pari opportunità fra uomini e donne nella società e nella realtà produttiva, riconversione aziendale e professionale, per lavoratori disoccupati o interessati a processi di mobilità, per formatori, per l’attuazione dei contratti di inserimento lavorativo, di istruzione complementare.

L’associazione, nel ruolo di Job centre, ha sede nel Comune di Foggia, contesto in cui opera.

Da Gennaio 2020 è iscritta all’albo degli enti accreditati all’erogazione dei servizi al lavoro della Regione Puglia.

La carta dei servizi intende fornire le informazioni utili per conoscere e orientare tra i servizi disponibili e nella loro fruizione, coinvolgendo e tutelando cittadini e imprese per garantire l’efficienza dei servizi.

Il presente documento verrà aggiornato periodicamente sulla base delle attività fornite e della normativa vigente.

MISSION E VALORI

IRSEF si rivolge all'utenza del territorio con l'obiettivo di accoglienza e orientamento formativo-professionale, nonché conciliazione con il tessuto produttivo.

Per realizzare la sua mission, si è dotata di personale qualificato e di risorse materiali capaci di svolgere un'analisi dettagliata dei bisogni e, grazie alla relazione con enti e imprese pubbliche e private, favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro.

La realtà si propone come importante propulsore di risorse e competenze finalizzata alla promozione di conoscenze e sviluppo delle autonomie.

Gli obiettivi:

- promuovere la realizzazione di una rete di aderenti ai servizi realizzabile attraverso i percorsi di accoglienza promossi da un desk specifico;
- favorire un'analisi dettagliata dei bisogni e un bilancio delle competenze, nonché abilità, attitudini attraverso attività di accoglienza, orientamento per definire la richiesta dell'utente;
- rafforzare competenze attraverso percorsi di formazione;
- costruire un rapporto con enti e imprese pubbliche e private per favorire percorsi di crescita e formazione e promuovere lo sviluppo locale.

IRSEF opera sulla base dei valori di:

- Eguaglianza e imparzialità: i servizi offerti sono fruibili da tutti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, guidati dai principi di giustizia e imparzialità;
- Trasparenza: IRSEF intende essere chiaro e diretto, nelle procedure e nella comunicazione, mettendo a disposizione di tutti le informazioni utili, finalità e principi delle attività, la normativa di interesse consultabile direttamente sul sito www.irsef.net;
- Partecipazione: il cittadino e l'impresa sono i protagonisti e IRSEF intende favorire il coinvolgimento degli utenti nei servizi forniti e nella loro valutazione al fine di garantirne una corretta erogazione;
- Continuità: si garantisce una corretta erogazione dei servizi come previsti e comunicati, senza interruzioni. In caso di impedimenti per cause esterne, IRSEF si impegna ad adottare tutte le misure in grado di arrecare il minor danno possibile agli utenti;
- Efficacia ed efficienza: IRSEF si impegna ad erogare i servizi previsti con l'impegno al raggiungimento degli obiettivi previsti e nel rispetto delle funzioni e dei fini.

OFFERTA DEI SERVIZI

ACCOGLIENZA

Il servizio di accoglienza rappresenta il momento di primo contatto e supporto a favore dei bisogni del cittadino. Durante questo incontro, l'utente verrà avvicinato ai servizi offerti, di formazione e consulenza, e verranno mostrate le modalità di erogazione degli stessi in termini di procedure e tempi per la partecipazione.

A chi si rivolge il servizio

Il servizio si rivolge a:

- Giovani con diploma di scuola media inferiore e secondaria
- Giovani che non hanno assolto l'obbligo scolastico
- Giovani e adulti in varie situazioni lavorative
- Fasce socialmente deboli
- Laureati
- Quadri e Dirigenti
- Formatori
- Imprese e Cooperative
- Enti
- Istituzioni pubbliche e private

Modalità di accesso al servizio

Il servizio di accoglienza è operativo nei giorni e orari prestabiliti di apertura al pubblico, previo appuntamento che potrà essere richiesto attraverso il servizio Desk disponibile in struttura negli orari di apertura al pubblico, contattando il numero 0881/610363 o scrivendo all'indirizzo e-mail www.irsef.net

La struttura dispone di ambienti idonei alle attività previste e in regola con le normative vigenti di sicurezza.

Il colloquio si svolgerà con un operatore di riferimento esperto che raccoglierà le informazioni dell'utente utili per costruire un profilo e presenterà la proposta di servizi disponibili in linea con i bisogni e gli elementi significativi emersi. Attraverso una guida esemplificativa del sito internet di riferimento, gli utenti potranno accedere e conoscere nel dettaglio i servizi.

ORIENTAMENTO

Il servizio di orientamento intende avvicinarsi all'utente per individuare conoscenze e competenze proprie da coniugare con il settore professionale.

Si tratta di un percorso di analisi delle attitudini professionali, ricerca e supporto delle motivazioni in termini di desideri e ambizioni, esplorazione del mercato del lavoro e di possibili percorsi di successo.

Il servizio si serve di strumenti efficaci e funzionali alla creazione di un profilo dell'utente personalizzato sulle competenze e risorse, sia attraverso colloqui individuali che esperienze gruppali, sul saper cogliere le proprie attitudini e opportunità in linea con i propri limiti e potenzialità, conoscere il mercato del lavoro e le modalità di inserimento efficaci, nonché costruirle autonomamente e sostenere un percorso di crescita professionale.

A chi si rivolge il servizio

Il servizio di orientamento si rivolge a tutti gli utenti che richiedono autonomamente di usufruire del servizio e a tutti quelli indicati a seguito del colloquio di accoglienza.

Modalità di accesso al servizio

Il colloquio individuale di orientamento prevede la presa in carico del candidato per almeno tre incontri per la compilazione del bilancio delle competenze. L'incontro richiede una durata di circa 45 minuti e verrà programmato a seguito della richiesta dell'utente e non prima di 10 giorni dalla stessa.

Per lo svolgimento degli incontri di gruppo, temi, giornate e orari dei laboratori verranno programmati e resi pubblici nella sezione corrispondente sul sito, e si svolgeranno con una cadenza mensile e una durata di circa 2-3 ore.

Gli utenti possono chiedere l'adesione al servizio di orientamento e agli incontri di gruppo attraverso il servizio Desk disponibile in struttura negli orari di apertura al pubblico, contattando il numero 0881/610363 o scrivendo all'indirizzo e-mail www.irsef.net

FORMAZIONE

I servizi di formazione sono sviluppati da personale esperto e intendono erogare percorsi per promuovere le conoscenze e le competenze personali di cui corsi di lingua straniera e informatica.

A chi si rivolge il servizio

Il servizio di formazione si rivolge a tutti gli utenti che richiedono di usufruire del servizio per necessità di aggiornamento e/o approfondimento, previa iscrizione allo stesso.

Modalità di accesso al servizio

I corsi in programmazione avranno una durata variabile e verranno erogati da personale esperto nella materia in esame.

La partecipazione al corso avverrà previa richiesta di iscrizione dell'utente che verrà convocato e valutato sulle competenze e conoscenze preliminari nella materia e sulle motivazioni che spingono alla partecipazione, utile per personalizzare la programmazione dei contenuti.

La frequenza è obbligatoria ed è previsto un attestato di partecipazione di fine corso. Gli utenti possono chiedere l'iscrizione ai corsi di interesse attraverso il servizio Desk disponibile in struttura negli orari di apertura al pubblico, contattando il numero 0881/610363 o scrivendo all'indirizzo e-mail www.irsef.net

PRE-SELEZIONE DEI CANDIDATI

Il servizio di pre-selezione dei candidati rappresenta un'attività di supporto alle imprese nel processo di ricerca e selezione del personale. Questo servizio è complementare alle richieste delle aziende e permette l'incontro tra domanda e offerta sulla base di un'analisi dei profili degli utenti. Il processo richiede alcune fasi fondamentali:

- Intervista di pre-selezione dei candidati interessati al servizio. I candidati interessati al servizio svolgono l'intervista di pre-selezione per la raccolta delle caratteristiche del profilo in termini di percorso formativo-professionale, abilità, attitudini e competenze trasversali.
- Analisi e definizione della richiesta aziendale. Si rilevano le esigenze e richieste delle aziende in merito alla posizione disponibile, in termini di competenze professionali e di caratteristiche personali del candidato ideale.
- Matching. A fronte della specifica richiesta dell'azienda interessata, verranno attivate le procedure di matching tra candidati iscritti al servizio e i requisiti richiesti dalla posizione. Al termine di questa procedura verranno messi a disposizione dell'azienda il/i candidato/i risultati idonei alla selezione.

A chi si rivolge il servizio

Alle aziende e imprese che necessitano di supporto nelle attività di recruiting.

A tutti i candidati che si iscrivono al servizio di intervista di pre-selezione e disponibili ai colloqui previsti per le procedure di matching aziendale.

Modalità di accesso al servizio

I candidati presentano la loro candidatura tramite consegna di Curriculum Vitae e prenotano il servizio tramite il servizio di Desk disponibile in struttura negli orari di apertura al pubblico, contattando il numero 0881/610363 o scrivendo all'indirizzo e-mail www.irsef.net

I candidati verranno sottoposti all'intervista di pre-selezione e di iscrizione alla lista di disponibilità per la procedura di matching aziendale.

A seguito della richiesta aziendale, gli operatori individueranno i profili che soddisfano i requisiti richiesti dalla posizione lavorativa aperta. Si conclude con la restituzione degli esiti di matching.

COMUNICAZIONE

Negli obiettivi sopra esposti, IRSEF è fortemente orientata alla crescita e costante aggiornamento in merito alle opportunità di formazione e inserimento lavorativo, nell'obiettivo di diffondere una cultura della ricerca attiva del lavoro al passo con le trasformazioni attuali. In ogni azione il cliente è accompagnato passo dopo passo e l'attenzione al singolo è un proposito costante.

Si propone di fare uso di procedure e linguaggi diversificati, trasparenti e capaci di fornire un servizio alla portata di tutta l'utenza. L'utilizzo di materiale multimediale, sia a fine promozionale che assistenziale, rappresenta un punto di forza dell'offerta che vuole semplificare le procedure di avvicinamento del cliente ai servizi e permetterne una facile fruizione. I canali di comunicazione diversificati permettono di creare un hub di informazioni, dalle offerte e novità dal mondo del lavoro alle proposte formative attive e attività organizzate presso la struttura di riferimento.

Gli strumenti utilizzati sono:

- sito online, intuitivo e dettagliato, a cui gli utenti possono accedere senza necessità di registrazione e raccogliere informazioni in merito ai corsi, eventi e proposte di lavoro.

Il sito predispone di una sezione dedicata ai contatti utili;

- servizio di newsletter che permetterà di informare gli utenti iscritti di eventi, corsi e opportunità disponibili;

- social network come canale di divulgazione e pubblicizzazione di informazioni tale da raggiungere un numero elevato di utenza visto il suo frequente utilizzo e facile raggiungibilità e semplicità. Verranno pubblicate tutte le novità in merito ai servizi attivi.

SEGNALAZIONE RECLAMI

IRSEF, nei suoi valori di trasparenza e attenzione alla qualità dei servizi per il cliente e le imprese, propone uno strumento di reclamo formale attraverso cui segnalare inadempienze nelle procedure di erogazione o suggerimenti in merito alla qualità del servizio fruito. Tale procedura vuole coinvolgere in prima persona l'utente che rappresenta per IRSEF un contributo importante nel miglioramento dei servizi offerti.

La segnalazione può essere inoltrata attraverso apposito modulo disponibile in struttura da compilare e consegnare presso il servizio Desk o da inviare all'indirizzo e-mail www.irsef.net. E' inoltre presente sul sito una sezione dedicata.

A tale procedura segue la raccolta dei reclami pervenuti e un'analisi approfondita sulle cause del disservizio che coinvolge tutto il personale addetto ai servizi e il responsabile della struttura. Al termine degli accertamenti, non oltre i 60 giorni dalla ricezione della segnalazione, verrà contattato l'utente per restituire gli esiti della procedura. IRSEF prevede una valutazione periodica dei servizi anche sulla base di ogni eventuale reclamo pervenuto.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

IRSEF prevede un processo di monitoraggio annuale dei servizi proposti per garantire i valori di efficienza ed efficacia e la possibilità di migliorarsi e soddisfare le aspettative dell'utenza.

Le procedure di controllo periodico includono le valutazioni di gradimento, effettuate dai soggetti partecipanti al termine dei servizi utilizzati e rilevabili attraverso appositi moduli consegnati a mano o presenti sul sito, caratteristiche ed efficacia dei servizi erogati in termini di partecipazione degli utenti intercettati, attività di formazione, promozione e creazione di reti, iniziative e pubblicizzazione dell'organismo accreditato e gli eventuali reclami ricevuti.

Annualmente IRSEF realizzerà delle relazioni sui servizi forniti, risultati raggiunti, criticità riscontrate e modalità di risoluzioni applicate o pianificate.

Riunioni tra il responsabile della struttura e personale addetto ai servizi rappresentano momenti di condivisione di problematiche e di eventuali proposte di miglioramento.

TUTELA DELLA PRIVACY

All'utente di IRSEF è garantita la tutela in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente: Regolamento (UE) 679/2016 sulla protezione dei dati, comunemente noto come GDPR, avente ad oggetto la tutela delle persone fisiche, relativamente al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione dei dati. In adempimento alle disposizioni comunitarie sulla privacy il trattamento dei dati degli utenti di IRSEF trova fondamento, ai fini della sua liceità, nel consenso espresso dagli interessati all'interno del "MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI" con il quale essi manifestano l'assenso al trattamento dei dati personali che li riguardano.

Il conferimento dei dati personali per l'accesso ai servizi di IRSEF è obbligatorio e l'eventuale rifiuto dell'autorizzazione comporta l'impossibilità di accedere agli stessi.

Il trattamento dei dati personali degli utenti di IRSEF è improntato alla liceità, alla correttezza e trasparenza.

Le finalità del trattamento dei dati degli utenti di IRSEF sono strettamente connesse e strumentali alle attività svolte e ai servizi erogati, volti a migliorare le condizioni di occupabilità e le competenze professionali dei destinatari dei servizi.

I dati raccolti sono adeguati, pertinenti e limitati alle finalità per le quali sono trattati e sono sottoposti ad aggiornamento, se necessario.

La conservazione dei dati degli utenti avviene in forma che consente l'identificazione degli stessi e per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

Il trattamento dei dati raccolti avviene con modalità che garantiscono adeguata sicurezza e riservatezza degli stessi, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici, telematici e manuali compresa la protezione, mediante misure tecniche ed organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, distruzione o danno accidentali.

Gli utenti di IRSEF potranno esercitare i diritti di cui agli art. dal 15 al 22 del Regolamento (UE) n. 679/2016, ovvero: diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto di informativa, diritto di cancellazione (diritto all'oblio), diritto di limitazione al trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione, diritto di non essere sottoposto a processi decisionali automatizzati, nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

Gli utenti potranno esercitare i predetti diritti inviando una mail a direzione@irsef.net

Il Responsabile del Trattamento dei dati e/o il Titolare del Trattamento dei dati si assumono l'onere di fornire una risposta, anche in caso di diniego, entro un mese dalla ricezione della richiesta. Tale termine è prorogato fino a tre mesi in casi di particolare complessità.

Agli utenti di IRSEF è riconosciuta la facoltà di REVOCA del consenso al trattamento dei dati personali precedentemente fornito, inviando una mail a direzione@irsef.net o una pec a amministrazione@pec.irsef.net, avente ad oggetto la dicitura "NOTIFICA PRIVACY". Al termine della procedura di revoca, i dati personali del richiedente la revoca verranno rimossi tempestivamente dagli archivi di IRSEF.

La cancellazione dei dati produrrà l'impossibilità, da parte del richiedente la revoca, di continuare ad accedere ai servizi di IRSEF.

Per i minori agli anni 16, il consenso al trattamento dei dati personali è espresso o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale sul minore, pertanto comportamenti assunti dai minori in deroga a tali disposizioni non comportano alcuna responsabilità del Titolare del trattamento dei dati.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI è Dott. ssa Maria Giuseppina De Giorgio in qualità di Legale Rappresentante di IRSEF Aps, Via Lecce, 2 - Foggia FG, Italia - direzione@irsef.net pec. amministrazione@pec.irsef.net

RESPONSABILE AUTORIZZATO AL TRATTAMENTO DEI DATI è Dott. ssa Maria Giuseppina De Giorgio in qualità di Legale Rappresentante di IRSEF Aps, Via Lecce, 2 - Foggia FG, Italia - direzione@irsef.net pec. amministrazione@pec.irsef.net

RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI è Dott. ssa Maria Giuseppina De Giorgio in qualità di Legale Rappresentante di IRSEF Aps, Via Lecce, 2 - Foggia FG, Italia - direzione@irsef.net pec. amministrazione@pec.irsef.net

RESPONSABILE DELLA GESTIONE DEI DATI INFORMATICI è Dott. ssa Maria Giuseppina De Giorgio in qualità di Legale Rappresentante di IRSEF Aps, Via Lecce, 2 - Foggia FG, Italia - direzione@irsef.net pec. amministrazione@pec.irsef.net

L'utente ha il dovere di fornire informazioni precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute, di comunicare tempestivamente eventuali aggiornamenti del proprio stato occupazionale, garantire il rispetto degli impegni assunti, rispettare le disposizioni in materia di privacy, come integrate e modificate dalla normativa europea, relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta.

CONTATTI

Via Giovanni Gentile, 95

71122 Foggia

Tel 0881/610363

www.irsef.net

email direzione@irsef.net

pec amministrazione@pec.irsef.net

ORARIO DI RICEVIMENTO

**Lunedì 8.30 - 13.30
16.00 - 19.00**

Martedì 8.30 - 13.30

Mercoledì 8.30 - 13.30

Giovedì 8.30 - 13.30

**Venerdì 8.30 - 13.30
16.00 - 18.00**
