



CARTA DEI SERVIZI AL CITTADINO



Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0618-13

PortaFuturo Bari

Presentazione

Il Comune di Bari, in collaborazione con la Regione Puglia e con il supporto tecnico di Capitale Lavoro S.p.a. [Società pubblica in house di Città Metropolitana di Roma Capitale] ha avviato a Dicembre 2015, sul territorio comunale il servizio sperimentale PORTAFUTURO BARI.

Si tratta di un Job Centre di nuova generazione, già sperimentato con successo presso la Città di Roma a partire dal 2011 e promosso come modello pilota sul capoluogo regionale.

Portafuturo Bari nasce come un centro servizi sperimentale di accoglienza, orientamento e formazione, al servizio delle esigenze occupazionali dei cittadini.

Il suo obiettivo è creare un hub urbano e di respiro metropolitano che possa favorire sul territorio la piena integrazione dei giovani nel mercato del lavoro, garantendo accoglienza, orientamento, formazione e sostegno allo start up di impresa.

Il centro promuove e favorisce l'incontro tra la domanda occupazionale dei cittadini e l'offerta proposta dalla realtà imprenditoriale [imprese, distretti, rappresentanze].

Il job centre è stato realizzato per volontà dell'amministrazione comunale grazie a un finanziamento complessivo stanziato dalla Regione Puglia di 5 milioni di euro per la ristrutturazione degli immobili, l'acquisto delle tecnologie e lo start-up del progetto e il sostegno di circa 150mila euro a valere su risorse del progetto "Giovani in rete", finanziato dal Ministero della Funzione pubblica in collaborazione con Città Metropolitana di Roma.

Nell'ambito di tale accordo si è stabilita una road map che prevede un'articolazione in due tempi del progetto PORTAFUTURO Bari:

- PF 1 [i cui servizi sono descritti nel presente documento]
- PF 2 di prossima realizzazione in un 'area di circa 2.400mq, sempre all'interno della ex Manifattura dei Tabacchi, maggiormente orientato alle esperienze di innovazione sociale e start up di impresa, accogliendo al proprio interno un incubatore di nuove iniziative imprenditoriali

PortaFuturo è iscritta all'albo regionale dei soggetti accreditati all'erogazione dei servizi al lavoro – servizi di “Base”, giusta A.D n. 176 del 9/03/2017 di autorizzazione e A.D. n. 65 del 06.02.2019 di proroga dell'autorizzazione fino alla adozione della nuova normativa.

PortaFuturo ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma EN ISO 9001:2015 – IQ 0618-13, per le attività aventi come oggetto l'erogazione di servizi per il lavoro Settore 35, in data 29.06.2018.

Il contesto di riferimento

PORTAFUTURO Bari ha sede in uno spazio di 500 mq al primo piano della ex Manifattura dei Tabacchi di Bari [accesso ai locali dal lato di Via Crisanzio].

La Manifattura, sorta tra gli anni 20 e 30 del secolo scorso, ha rappresentato sino agli anni 80 un importante polo industriale inserito nel cuore della città di Bari, con forti implicazioni di innovazione socio-culturale, legate alla significativa componente femminile inserita nella compagine di lavoratori.

La dismissione del sito industriale si è inserita in un più ampio processo di trasformazione del quartiere Libertà, protagonista di un progressivo processo di contaminazione culturale a seguito dello stabilirsi di ampie fette di popolazioni derivante da flussi migratori avviatisi sin dai primi anni '90.

L'implementazione di PF, all'interno dell'ex Manifattura dei Tabacchi, rappresenta una sperimentazione in linea con quanto previsto dal “Patto per Bari” sottoscritto tra Comune di Bari e Regione Puglia sin dal 2013, ed in particolare con l'asse dedicato alle “Politiche giovanili per la trasformazione urbana”.

La Mission

PORTAFUTURO BARI si propone di orientare adeguatamente l'utenza metropolitana al mercato del lavoro, con particolare attenzione all'universo giovanile e di promuoverne il matching con

il sistema attuale di offerta.

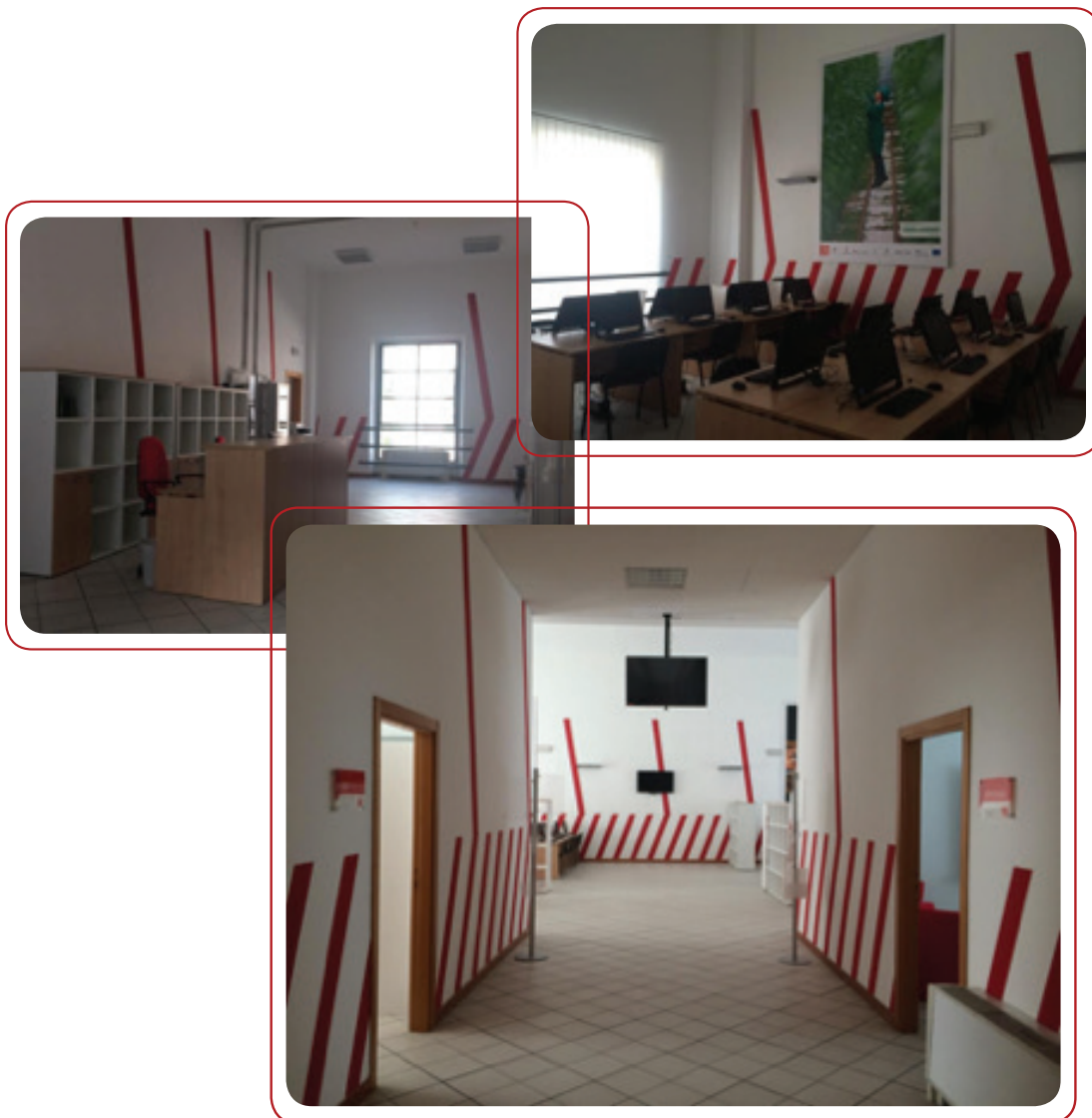
A tal fine, il job centre, si è dotato delle competenze e delle risorse strumentali necessarie per svolgere al meglio la sua funzione di piattaforma di orientamento e incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, operando in continuità con gli attuali presidi e agenzie attive sul territorio, impegnate sui temi dell'occupabilità e dell'autoimpiego.

PF si pone al Centro di una "Rete Territoriale" composta da istituzioni pubbliche, agenzie pubbliche e private, rappresentanze datoriali e sindacali, sistema delle imprese e della cooperazione, università, centri di ricerca e scuole, aperte in un confronto proficuo e sistematico sulle tematiche del mondo del lavoro.

Un aggregatore in grado di mobilitare risorse, informazioni, competenze e opportunità al servizio dell'autonomia, dell'innovazione sociale e dello sviluppo locale.

In sintesi gli obiettivi di PF sono:

- Creare una COMMUNITY di cittadini accreditati al Portale di PORTAFUTURO Bari, attraverso un percorso di accoglienza presso un DESK dedicato;
- Codificare i bisogni degli utenti qualificando la domanda sociale di lavoro attraverso un sistema di accoglienza, di orientamento specialistico e di bilancio delle competenze;
- Rafforzare le competenze attraverso percorsi formativi;
- Sostenere e supportare le esperienze individuali e collettive di auto-impiego, di imprenditoria giovanile e/o pratiche di innovazione sociale anche attraverso, la prossima implementazione di un incubatore di impresa;
- Favorire un dialogo efficiente ed efficace tra il sistema della scuola, della formazione professionale, delle agenzie educative e formative pubbliche, delle rappresentanze datoriali e sindacali e dei distretti, orientato a produrre valore.



I valori

Il Comune di Bari attraverso il suo job centre, intende osservare i seguenti principi, nell'erogazione dei servizi ai cittadini:

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**: garanzia di pari trattamento agli utenti, agendo con obiettività, imparzialità, giustizia e trasparenza senza discriminazioni di età, sesso, nazionalità, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- **CONTINUITA' e REGOLARITA' del SERVIZIO**: garanzia di continuità nell'erogazione dei servizi,

negli orari e nei tempi stabiliti. In caso di funzionamento irregolare, derivante da causa di forza maggiore, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **PARTECIPAZIONE e TRASPARENZA:** agevolazione della partecipazione attiva degli utenti per una corretta gestione e per il miglioramento dei servizi offerti. Con la presente Carta dei Servizi e con il sito www.portafuturobari.it, sono garantiti la diffusione ed il facile accesso in forma comprensibile e chiara, ad ogni informazione utile.
- **EFFICIENZA ed EFFICACIA:** utilizzo delle risorse umane e finanziarie in base ai principi di efficacia ed efficienza, monitorando i bisogni delle imprese e dei cittadini e verificando i risultati conseguiti.

Con la predisposizione della Carta dei servizi PortaFuturo Bari intende instaurare un rapporto diretto con i propri utenti dotandoli, da una parte, di uno strumento per agevolare l'accesso e la piena fruibilità ai servizi e, dall'altra, tutelarne i diritti, riconoscendo loro la possibilità di verificare e migliorare la qualità dei servizi stessi.

Attraverso la propria Carta dei Servizi, PortaFuturo Bari comunica agli utenti le finalità e i principi delle attività proposte, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui i servizi vengono erogati, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e di controllo.

Con la Carta dei Servizi, PortaFuturo mette l'Utente nella condizione di valutare la qualità del servizio reso e, allo stesso tempo, di offrire suggerimenti per il perfezionamento.

L'Offerta dei Servizi

ACCOGLIENZA



Cosa offre:

Il servizio di accoglienza di PortaFuturo offre un primo supporto per la definizione del fabbisogno del cittadino. Durante il colloquio, viene descritta la mappa dei servizi utilizzabili. Si procede quindi all'inserimento nella banca dati del portale di PF Bari, dotando il cittadino di credenziali [login e password] che gli consentono, da subito di poter interloquire, in assoluta

autonomia, con tutte le opportunità ed i servizi di PF.

Sempre nell'ambito del primo contatto con il Desk di accoglienza, il cittadino può esprimere il proprio interesse per uno o più servizi di consulenza o di formazione, offerti dal job centre, a cui seguirà l'effettiva individuazione dei tempi e modi di erogazione di tali opportunità.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini dell'Unione Europea ed ai cittadini extracomunitari con permesso di soggiorno valido, maggiorenni, residenti e/o dimoranti nella città di Bari e nel più ampio territorio della Città Metropolitana di Bari:

- Diplomatici e laureati interessati a percorsi di occupazione, studio/lavoro, ecc
- Inoccupati, disoccupati
- Occupati, in cerca di ulteriori opportunità
- NEET in cerca di formazione e inclusione lavorativa
- Beneficiari di ammortizzatori sociali

Modalità di erogazione:

I cittadini interessati possono accedere al servizio di Desk/Accoglienza, nelle ore e nei giorni

prestabiliti per l'apertura al pubblico del job centre.

E' sufficiente essere in possesso di un documento d'identità in corso di validità, del codice fiscale e del permesso di soggiorno anch'esso in corso di validità [nel caso di utenti extracomunitari]. Un operatore del Desk, prende in carico il singolo cittadino, gli presenta i servizi del job centre e attraverso un colloquio conoscitivo elabora un primo "piano d'azione", compatibilmente con il profilo e le disponibilità dell'utente. Solo a quel punto si procede all'iscrizione del richiedente nella banca dati del Portale di PF.

Tale operazione si completa con l'inserimento del CV del cittadino nella sua area riservata. Tale operazione può essere svolta:

- in autonomia dall'utente, da una qualunque postazione informatica in suo possesso;
- utilizzando un pc presente nel Job Centre, autonomamente o richiedendo la supervisione di un operatore di PF;
- richiedendo una consulenza individuale o partecipando ad un laboratorio per la compilazione guidata del CV. Quest'ultimo servizio, viene erogato sulla base delle disponibilità del personale di PF.

Modalità di accesso e Tempi:

- l'accesso è in tempo reale
- attesa del proprio turno
- durata del colloquio: 20 minuti [tempo medio]

ORIENTAMENTO

Cosa offre:

Con il servizio di orientamento PortaFuturo insegna a valutare le competenze degli iscritti in relazione al mercato del lavoro. Il servizio offre gli strumenti per maturare la piena consapevolezza della propria identità professionale, per imparare a cercare e riconoscere nuove opportunità e costruire autonomamente il proprio percorso professionale.

Accanto alle consulenze individuali PF promuove sessioni laboratoriali collettive per sostenere l'empowerment professionale, per favorire la conoscenza del mercato del lavoro, per indirizzare in modo efficace i percorsi formativi.



Portafuturo Bari eroga percorsi di Bilancio di Competenze, una pratica di orientamento professionale e di sviluppo di carriera erogata da consulenti esperti, secondo standard sperimentati e validati in diversi contesti, nell'ambito di un più ampio piano di azione concordato con il singolo utente

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini iscritti a PF che ne facciano richiesta o che vengano accompagnati a tale consapevolezza attraverso il colloquio di accoglienza. Le sessioni di orientamento collettivo si organizzano per gruppi target omogenei.

Modalità di erogazione:

Per le consulenze individuali, il cittadino viene convocato sulla base della richiesta intercettata nel colloquio di accoglienza e accompagnato in un percorso di almeno 3 incontri, della durata minima di 45' per ciascun incontro. Al termine viene restituita una scheda di sintesi del percorso sostenuto.

Per la partecipazione ai laboratori, il cittadino viene informato attraverso l'aggiornamento della sezione "Attività" di PF, nel Portale dedicato, con la possibilità di iscriversi direttamente da remoto o recandosi al Desk della struttura.

Ogni laboratorio affronta tematiche sia generali in materia di orientamento al lavoro che specialistiche a seconda del target di riferimento o delle strategie di informazione promosse dal job centre.

Modalità di accesso e Tempi:

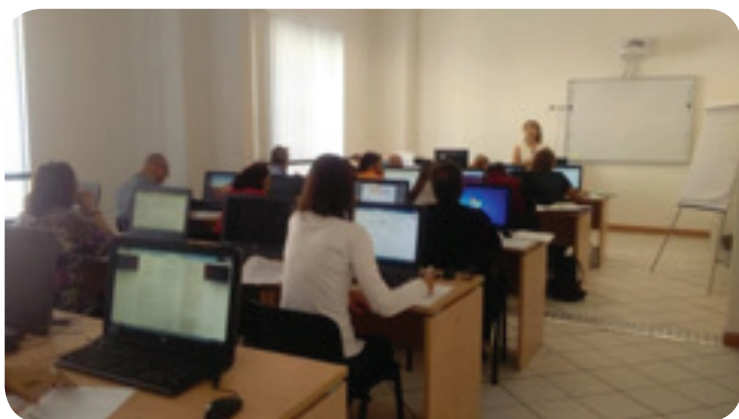
Le consulenze individuali si svolgono in orari sia antimeridiani che pomeridiani. La durata del colloquio è di circa 45 minuti (tempo medio).

Il servizio viene erogato entro 15/20 giorni dalla richiesta.

I laboratori collettivi vengono erogati con cadenza mensile ed hanno una durata di 2-3 ore, e si svolgono prioritariamente in orario pomeridiano.

Chi è interessato può richiedere un appuntamento al Desk o scrivendo una mail a **orientamento@portafuturobari.it**

FORMAZIONE



Cosa offre:

L'offerta formativa di Portafuturo può essere personalizzata o collettiva, comunque dinamica e si articola su assi quali quelli dell'informatica, delle lingue straniere e dell'empowerment.

Con PF i cittadini hanno accesso all'offerta formativa pubblica e privata e possono realizzare percorsi di integrazione tra i

diversi soggetti attivi sul territorio (formazione, scuola, ricerca e università).

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini iscritti che ne facciano richiesta o per i quali emerga un bisogno di alfabetizzazione e/o di aggiornamento e approfondimento.

Modalità di erogazione:

La durata dei corsi varia da un minimo di 12 ore ad un massimo di 30 ore: sono condotti da esperti docenti afferenti al sistema della formazione professionale, integrati nel personale di PF.

In concomitanza con l'avvio di una nuova edizione di un corso di formazione, vengono contattati i cittadini che hanno espresso interesse per quella specifica iniziativa e convocati per un incontro preliminare, durante il quale, al fine di rendere più efficace l'offerta formativa, vengono valutati:

- Livello delle conoscenze iniziali
- Disponibilità e motivazione

La frequenza è obbligatoria.

Al termine del percorso viene rilasciata un'attestazione di frequenza. Non è prevista alcuna indennità di frequenza.

Modalità di accesso e Tempi:

Ogni nuova iniziativa formativa viene pubblicizzata attraverso il portale **www.portafuturobari.it** e i canali social di PF.

I tempi di erogazione del servizio variano a seconda della calendarizzazione del corso e dell'ordine di registrazione della richiesta di partecipazione.

SUPPORTO ALLE START UP



Cosa offre:

Portafuturo sostiene le nuove iniziative imprenditoriali con servizi di consulenza personalizzati (affiancamento, tutoraggio) e collettivi (laboratori e percorsi formativi generalisti e specialistici), che possono approfondire la fattibilità amministrativa, tecnica e finanziaria dell'iniziativa.

Portafuturo supporta i cittadini nel proporre la propria idea ai soggetti pubblici e privati che erogano finanziamenti e, per promuoverne la crescita, può favorire il dialogo con i centri di ricerca, i distretti produttivi e le realtà imprenditoriali impegnate in campi analoghi.

A chi si rivolge:

Le consulenze individuali ed i laboratori sono disponibili per tutti i cittadini iscritti a PF che ne facciano richiesta o che sono accompagnati a tale consapevolezza attraverso il colloquio di accoglienza.

Modalità di erogazione:

Per le consulenze individuali, il cittadino viene convocato sulla base della richiesta intercettata nel colloquio di accoglienza e accompagnato in un percorso di almeno 2 incontri della durata di circa 45 min. Al termine viene restituita una scheda di sintesi del percorso sostenuto. Inoltre viene valutata e condivisa con il cittadino, nell'ambito del percorso individualizzato di consulenza, la possibilità di partecipare a laboratori (generalisti e/o specialistici) sulle tematiche

legate alla creazione d'impresa.

Si può richiedere un appuntamento al Desk o scrivendo alla email **creazioneimpresa@portafuturobari.it**

Inoltre PF garantisce supporto tecnico gratuito per accedere ad una serie di misure di agevolazione finanziaria e/o di sostegno allo start-up.

SPORTELLO SELFEMPLOYMENT

Selfiemployment è l'opportunità per sviluppare idee di business e avviare iniziative imprenditoriali, che consentono di accedere a finanziamenti agevolati attraverso il supporto per l'accesso al credito. Per partecipare occorre avere tra i 18 ed i 29 anni ed essere iscritto al programma Garanzia Giovani.

Promosso da ANPAL e gestito da INVITALIA, con l'assistenza dell'Ente Nazionale per il Microcredito e sotto la supervisione del Ministero del Lavoro, il Fondo finanzia l'avvio di iniziative imprenditoriali promosse da giovani NEET, attraverso la concessione di prestiti a tasso zero.

Modalità di accesso e Tempi:

La consulenza alla creazione d'impresa viene erogata previo appuntamento al DESK o inviando mail a **creazioneimpresa@portafuturobari.it**

SERVIZIO DI ACCREDITAMENTO DELLE IMPRESE

Cosa offre:

La piattaforma di PF si struttura con due assi fondamentali che sono quella dei cittadini da una parte e quella delle imprese, delle istituzioni e degli organismi accreditati al sistema della formazione, dall'altra.

Quindi oltre ai cittadini, PF favorisce e supporta l'accREDITAMENTO nella piattaforma, del sistema imprenditoriale accompagnando le singole imprese, i consulenti del lavoro, ed altre professionalità coinvolte ad accreditarsi al portale e ad usufruire da subito dei servizi dedicati.

A chi si rivolge:

Al sistema imprenditoriale ed alle istituzioni ed agli organismi formativi presenti nell'area della Città Metropolitana di Bari oltre che della Regione Puglia e dell'intero territorio nazionale.

Modalità di erogazione:

Le imprese o gli enti di formazione interessati, possono contattare il desk di Portafuturo Bari e ricevere l'assistenza necessaria al completamento del percorso di accreditamento.

Diversamente possono sperimentarsi autonomamente seguendo le informazioni presenti nel portale.

La procedura si articola in due passaggi che prevedono, le conferme autorizzative da parte degli operatori di back office di PF, sulla base della verifica della documentazione allegata dal referente aziendale.

Al termine di tale procedura l'azienda o l'ente di formazione ricevono le credenziali per l'utilizzo dei servizi di PF, ad essi dedicati (caricamento offerte, pre-selezione, recruiting, ecc.)

Modalità di accesso e Tempi

Le imprese, i consulenti del lavoro, i referenti degli organismi del sistema della Formazione, possono rivolgersi al Desk o scrivere una email a **networking@portafuturobari.it**

PRE-SELEZIONE

Cosa offre:

La pre-selezione è un'azione promossa da Portafuturo, per sostenere l'esigenza manifestata dalle imprese, di essere supportate nei processi di selezione e reclutamento del personale

Il processo di pre-selezione si articola nelle seguenti fasi:

- richiesta formale dell'azienda ad utilizzare il servizio;
- intervista di pre-selezione;
- raccolta della domanda aziendale;
- matching.

A chi si rivolge:

Al sistema delle imprese e degli organismi della formazione, iscritti a PF.

Modalità di erogazione:

- La richiesta di utilizzare il servizio, viene presentata dal referente aziendale su specifica modulistica, a cui seguirà un colloquio esplicativo con i consulenti di PF.
- Lo staff di orientatori individua nell'ambito del portale, gli utenti con caratteristiche e competenze coerenti al profilo richiesto dall'azienda.
- Intervista con i candidati individuati per la raccolta delle informazioni curricolari.
- Compilazione di un elenco di possibili candidati da sottoporre all'azienda.
- Fase di matching presso Portafuturo o presso l'azienda che ne ha fatto richiesta.
- Restituzione degli esiti del matching.

Modalità di accesso e Tempi:

- Su appuntamento da richiedere al Desk o scrivendo alla mail **networking@portafuturobari.it**
- Entro 5 giorni dalla richiesta dell'azienda

RECRUITING DAY



PF promuove momenti di incontro tra il sistema delle imprese ed i cittadini impegnati in percorsi di ricerca attiva del lavoro. Il Recruiting Day è una iniziativa che consente di incontrare presso PF, i responsabili delle Risorse Umane di aziende, conoscere da vicino la realtà lavorativa per cui ci si può candidare ed essere colloquiato individualmente o in gruppo.

I Recruiting Day sono generalmente suddivisi in due momenti. La prima parte della giornata è finalizzata a presentare l'azienda, la sua storia, le opportunità di carriera e le posizioni vacanti [tour factory, presentazioni video].

La seconda parte della giornata è dedicata all'incontro e alle relazioni, ai colloqui individuali e di gruppo, spesso stimolati attraverso business game.

Una di queste modalità è il cosiddetto "Dammi 5 Minuti", una formula di job speed date, utilizzata da PF per favorire l'obiettivo del "CONOSCERE e FARSI CONOSCERE", con una modalità innovativa e coinvolgente: "5 minuti per presentare la propria storia professionale, il progetto di vita professionale ed occupazionale e rispondere alle domande del referente aziendale".

Modalità di accesso e Tempi:

I Recruiting Day sono solitamente organizzati con frequenza mensile e pubblicizzati attraverso il sito **www.portafuturobari.it** ed i canali social di PF.

La Strategia Comunicativa

Portafuturo Bari è costantemente impegnata nell'attività di informazione e promozione dei propri servizi e delle opportunità offerte utilizzando una strategia di comunicazione efficace, trasparente e al passo con i tempi. L'obiettivo è favorire il diffondersi di una cultura della ricerca attiva del lavoro più efficace e coerente con le trasformazioni del sistema della formazione e del lavoro. Per fare ciò Portafuturo utilizza un linguaggio altamente comprensibile, chiaro, riconoscibile, con segni grafici che trasmettono empatia, vicinanza all'utente e facilità d'uso.

I prodotti di comunicazione, l'allestimento della sala, i contenuti elaborati sono progettati al fine di incrementare l'attenzione dell'utente con un linguaggio giovane e leggibile.

Portafuturo Bari è costantemente impegnata nella progettazione e realizzazione di strumenti cartacei di informazione circa le iniziative dell'Amministrazione comunale relative alle politiche del lavoro. In ognuno di questi materiali, i contenuti sono sempre proposti secondo i principi sopraesposti e fornendo un approccio più creativo ed empatico alle tematiche trattate

Portafuturo Bari attua i propri obiettivi e offre i propri servizi di informazione utilizzando anche strumenti digitali e multimediali, sia a fine promozionali che informativi e assistenziali. Attraverso una costante azione di comunicazione informazione attraverso il portale web, le newsletter e i canali social, Portafuturo Bari si presenta come una sorgente di traffico, un hub di informazioni e servizi per il lavoro moderno e capace di utilizzare gli strumenti di comunicazione più utilizzati dagli utenti.

Gli strumenti di comunicazione digitali veicolano informazioni circa la ricerca di lavoro e formazione, le opportunità offerte dalle aziende accreditate ma anche notizie provenienti dal mondo del lavoro. Portafuturo offre informazioni di primo livello sulla ricerca attiva, consigli utili e fornisce assistenza online tramite i social network. I canali di comunicazione online sono inoltre un ottimo strumento per la promozione degli eventi e delle attività costantemente organizzate dal Job Center.

Gli strumenti

Gli strumenti di comunicazione utilizzati sono:

Il portale

Il sito web ufficiale di PF è parte integrante del processo di accreditamento sia degli utenti che delle Aziende. Attraverso esso, PF veicola tutte le informazioni che transitano dal Job Center, le offerte di lavoro delle aziende accreditate, le opportunità provenienti dal mondo del lavoro. Il portale è un utile strumento anche per la gestione degli eventi organizzati, attraverso una sezione dedicata alle iscrizioni e una costante e capillare azione di promozione degli stessi.

Le newsletter

Gli utenti accreditati sono puntualmente informati circa le opportunità di lavoro in corso e gli eventi organizzati da Portafuturo Bari attraverso un'azione DEM, ovvero un servizio di newsletter collegato all'indirizzario e-mail del job center

I social media

I social network hanno un ruolo strategico nell'azione di informazione e promozione dei servizi di PF, non solo perché sono i principali strumenti on-line di comunicazione ma anche perché sono un utile strumento di raccolta dati e analisi, al fine di progettare una migliore azione di informazione.

Portafuturo è presente sui principali social network:

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Youtube
- G+

Su ogni canale lo staff di PF pubblica tutti gli aggiornamenti sull'attività del job center, promuove le opportunità di lavoro e fornisce servizio di prima assistenza online, fornendo informazioni

circa l'accreditamento e risolvendo problemi a bassa criticità.

Video

All'interno del Job center, sono installati monitor Tv attraverso i quali sono veicolati tutti gli eventi organizzati da PortaFuturo.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

PortaFuturo opera secondo il principio di trasparenza, imparzialità e non discriminazione nel rapporto con i propri utenti, allo scopo di valorizzare il merito e offrire un livello qualitativo di servizio elevato. L'utente ha diritto ad essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio, oltre che su appuntamento, ovvero:

- dal LUNEDI' al GIOVEDI' dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00.
- Il VENERDI' dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

Le postazioni dell'Area Cittadino/1° Orientamento per la consultazione libera, sono accessibili, nei seguenti orari:

- dal LUNEDI' al GIOVEDI' dalle ore 9:30 alle ore 12:00 e dalle 15:30 alle 17:00.
- Il VENERDI' sono accessibili dalle ore 9:30 alle ore 12:00.

TUTELA DELLA PRIVACY

All'utente di PortaFuturo 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 PortaFuturo trova fondamento, ai fini della sua liceità, nel consenso espresso dagli interessati all'interno del "MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI per l'accesso ai servizi di PortaFuturo Bari" 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 PortaFuturo è obbligatorio e l'eventuale rifiuto dell'autorizzazione comporta l'impossibilità di accedere agli stessi.

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

Le finalità del trattamento dei dati degli utenti di PortaFuturo 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 PortaFuturo potranno esercitare i diritti di cui agli artt. 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: info@portafuturobari.it.

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 due mesi in casi di particolare complessità.

Agli utenti di PortaFuturo è riconosciuta la facoltà di REVOCA del consenso al trattamento dei dati personali precedentemente fornito, inviando una mail a: info@portafuturobari.it, 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 PortaFuturo.

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

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 il Comune di Bari, nella persona del Sindaco Pro-

tempore, Corso Vittorio Emanuele II n. 84, 70122 Bari

RESPONSABILE AUTORIZZATO AL TRATTAMENTO DEI DATI è il RUP Francesco Lacarra, POS Politiche del lavoro, Ripartizione Politiche Educative, giovanili e del Lavoro, via Crisanzio n. 183/h 70123 Bari- tel. 0805772667- E-mail f.lacarra@comune.bari.it
[D.D. 2018/210/01126 del 27/12/2018]

RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI è l'Avv. Ilaria Rizzo, Corso Vittorio Emanuele II n. 84, 70122 Bari- tel. 080/5772251 - E-mail: i.rizzo@comune.bari.it

RESPONSABILE DELLA GESTIONE DEI DATI INFORMATICI è la Società Be-Smart S.r.l., Via delle Sette Chiese 278, 00147 Roma nella persona del Legale Rappresentante dott. Filippo Quondam- tel. 06/94448- E-mail: info@besmart.it

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.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti di PortaFuturo hanno la facoltà di sporgere reclamo in merito alla qualità del servizio ricevuto. All'interno degli uffici di PortaFuturo è presente un apposito modulo per reclami/suggerimenti, che va compilato dagli utenti e consegnato agli appositi sportelli. Il reclamo o la segnalazione possono anche essere inviati via e-mail, attraverso l'indirizzo di posta elettronica **info@portafuturobari.it**.

Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, PortaFuturo si adopera all'esame tramite una procedura interna che coinvolge il personale e il Responsabile della struttura.

Al termine della verifica interna, sarà compito del responsabile comunicare all'utente l'esito dell'indagine, in un periodo compreso tra i 7 e i 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione.

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica, ai fini del miglioramento dei servizi erogati.

MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI

E' prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami da parte del Responsabile della struttura, allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti. Inoltre, periodicamente il Responsabile compila un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento. Almeno una volta l'anno il Responsabile della struttura e i Responsabili dei Servizi si riuniscono per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione dei candidati che accedono ai servizi viene valutata con cadenza annuale attraverso l'analisi dei moduli di gradimento compilati e consegnati presso gli sportelli dell'ufficio. All'analisi della soddisfazione dei candidati seguono azioni volte al miglioramento delle attività.

CONTATTI

JOB CENTRE

Via Crisanzio 183/h

70123 BARI

tel. +39 080 5772669

www.portafuturobari.it info@portafuturobari.it

Orari di apertura al pubblico

Dal Lunedì al Giovedì, dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00

Venerdì, dalle ore 9.00 alle 12.00.



**PORTA
FUTURO**
BARI

Via Crisanzio 183/h
70123 BARI

tel. +39 080 5772669
info@portafuturobari.it

www.portafuturobari.it