

CARTA DEI SERVIZI

PROCEDURE DI GESTIONE ATTIVITA' ENTE BILATERALE VENETO FVG

RESPONSABILE SEDE ACCREDITATA

(Martellago VE- Via Castellana 88/C)

Dott. Palazzo Marco



in conformità al modello di accreditamento degli Organismi di Formazione
della Regione Veneto ex L.R. 19/2002

1. Organizzazione e leadership

1.1. Mansioni e responsabilità

- 1.1.1. Assemblea
- 1.1.2. Comitato Esecutivo
- 1.1.3. Il presidente
- 1.1.4. Il Vicepresidente
- 1.1.5. Il collegio Sindacale
- 1.1.6. Organismo di Vigilanza
- 1.1.7. Il direttore

2. Politiche e strategie

- 2.1. Definizione delle politiche e strategie dell'ente
- 2.2. Analisi e verifica delle politiche e strategie rispetto ai bisogni del cliente
- 2.3. Coordinamento e controllo Attività
- 2.4. Obiettivi Assegnati
 - 2.4.1. Gli obiettivi e gli scopi dell'Ente Bilaterale Veneto FVG FVG FVG
 - 2.4.2. Definizione Obiettivi
 - 2.4.3. Obiettivi Generali
 - 2.4.4. Obiettivi Specifici della formazione

3. Risorse Umane e competenze professionali

- 3.1. Organigramma
- 3.2. Ruoli e funzioni
 - 3.2.1. Responsabile amministrativo
 - 3.2.2. Segreteria
 - 3.2.3. Responsabile di progettazione
 - 3.2.4. Coordinamento e tutoraggio
 - 3.2.5. Responsabile Commerciale
 - 3.2.6. Responsabile Unità Operativa Servizi al lavoro
 - 3.2.7. Addetto all'accoglienza e all'informazione
 - 3.2.8. Operatore del mercato del lavoro
 - 3.2.9. Commissione di conciliazione
 - 3.2.10. Commissione Apprendistato
 - 3.2.11. Organismo di Vigilanza
- 3.3. Piani di formazione del personale

4. Soddisfazione dei clienti esterni

4.1. Rilevazione delle esigenze, delle aspettative e valutazioni dei risultati

- 4.1.1. Comunicazione
- 4.1.2. Osservatorio del mercato del lavoro
- 4.1.3. Monitoraggio attività

4.2. Valutazione dei servizi offerti

- 4.2.1. Registrazione e gestioni reclami
- 4.2.2. Analisi dati monitoraggio

5. Relazione con il contesto e impatto sulla società

5.1. Gestione delle relazioni con l'esterno

- 5.1.1. Emissione e verifica bandi di gara
- 5.1.2. Verifica necessità della formazione
- 5.1.3. Progettazione del corso
- 5.1.4. Aggiudicazione del bando

6. Erogazione dei servizi

- 6.1. Rimborso prestazioni
- 6.2. Formazione
- 6.3. Servizi Mercato del Lavoro
- 6.4. Servizi Informativi e Assistenza

7. Codice Etico

8. Procedure

- 8.1. Selezione Docenti
- 8.2. Gestione CV Docenti
- 8.3. Procedure avvio Corsi di formazione
- 8.4. Gestione della scissione del servizio Rimborso protesi
- 8.5. Attese e integrazione

9. Procedura di selezione OML

- 9.1. Procedura di selezione formalizzata: ricerca operatori Mercato del lavoro (OML)
 - 9.1.1. Verifica identità del candidato
 - 9.1.2. Verifica del titolo di studio conseguito e dell'esperienza pregressa
 - 9.1.3. Check di controllo Selezione OML

10. Selezione del Personale interno

1. ORGANIZZAZIONE E LEADERSHIP

Gli organi costitutivi dell'Ente Bilaterale Veneto FVG FVG FVG sono i seguenti:

- Assemblea
- Comitato Esecutivo
- Comitato di Presidente
- Collegio sindacale

1.1 Mansioni e Responsabilità

1.1.1 Assemblea

L'Assemblea è composta da 12 delegati dei soci fondatori di cui 6 nominati dalla Confesercenti regionale e 6 dalle organizzazioni regionali dei lavoratori (due per ogni OO.SS.) dei lavoratori, nonché dai delegati dei soci successivamente ammessi.

I membri dell'Assemblea durano in carica tre anni e si intendono riconfermati di triennio in triennio, qualora dalle rispettive Organizzazioni non siano state fatte nomine diverse almeno un mese prima della scadenza. E' però consentito alle stesse Organizzazioni di provvedere alla sostituzione dei propri membri anche prima della scadenza del triennio, in qualunque momento e per qualsiasi causa, con comunicazione scritta.

Il nuovo membro avrà, per la durata della carica, la stessa anzianità di quello sostituito.

L'assemblea è l'organo sovrano che, regolarmente costituito, rappresenta tutti gli associati o partecipanti e le deliberazioni da esso adottate, in conformità allo statuto, vincolano tutti gli assenti o dissenzienti. Le Assemblee sono ordinarie e straordinarie.

L'Assemblea si riunisce di norma ogni semestre, oppure in via straordinaria ogni qualvolta ne sia fatta richiesta da almeno un decimo dei membri dell'Assemblea o la riunione sia stata richiesta dal Comitato Esecutivo, dal Presidente o dal Vicepresidente dell'Ente o dal Presidente del Collegio dei Sindaci. L'assemblea straordinaria deve essere convocata con il termine massimo di 30 giorni dalla richiesta.

La convocazione dell'Assemblea è fatta dal Presidente dell'Ente mediante avviso scritto da recapitarsi almeno 5 giorni prima di quello fissato per la riunione al domicilio eletto da ciascun membro. In caso di urgenza il termine di convocazione sarà ridotto a 48 ore. La comunicazione deve essere fatta con notifica di ricevuta, anche a mezzo posta elettronica e deve contenere una seconda convocazione in una data successiva alla prima.

Le convocazioni devono contenere l'indicazione del luogo, giorno e ora della riunione e degli argomenti all'ordine del giorno.

Per la validità delle riunioni dell'Assemblea è necessaria la presenza della metà più uno dei membri.

Le delibere che hanno ad oggetto le modifiche dell'Atto Costitutivo e dello Statuto dell'Ente sono prese a maggioranza con la presenza almeno dei $\frac{3}{4}$ degli associati. Le delibere che hanno ad oggetto lo scioglimento e la devoluzione del patrimonio dell'E.B.V.F. sono prese con un voto favorevole dei $\frac{3}{4}$ dei soci.

Tutte le altre delibere sono prese a:

- a maggioranza, in caso di composizione paritetica dei voti esprimibili dei rappresentanti della

Confesercenti e delle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori, con la presenza di almeno la metà degli associati in prima convocazione, in caso di composizione paritetica dei voti esprimibili dai rappresentanti della Confesercenti e delle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori; in seconda convocazione la deliberazione è valida qualunque sia il numero degli intervenuti.

- All'unanimità qualora i presenti alla riunione non rappresentino pariteticamente le due parti.

Nelle deliberazioni di approvazione del bilancio e in quelle che riguardano la loro responsabilità gli amministratori (i membri del Comitato Esecutivo) non hanno voto.

Si precisa inoltre che l'unanimità deve essere richiesta da un membro nel corso della seduta in questione.

Presidente e Vice Presidente non hanno voto in Assemblea, in quanto membri del Comitato Esecutivo nelle assemblee di approvazione del bilancio e in quelle che riguardano la responsabilità degli amministratori

L'Assemblea provvede alla programmazione dell'attività dell'Ente compiendo gli atti necessari allo scopo, in linea con gli indirizzi concordati dai soggetti in seduta contrattuale.

Spetta all'Assemblea di:

- eleggere il Presidente ed il Vice-Presidente;
- deliberare le iniziative per l'attuazione degli scopi;
- provvedere all'approvazione dei Bilanci Consuntivi e Preventivi dell'E.B.V.F.;
- promuovere provvedimenti amministrativi e giudiziari nell'interesse dell'E.B.V.F.;
- deliberare in ordine all'eventuale compenso per gli Amministratori ed i Sindaci;
- deliberare le modifiche allo Statuto;
- deliberare lo scioglimento dell'E.B.V.F.;
- stabilire la misura degli interessi di mora da corrisondersi in caso di ritardato pagamento;
- svolgere tutte le altre attività ad essa demandate dallo Statuto dell'EBVF;
- approvare i verbali delle proprie riunioni;
- definire i criteri di ammissione di eventuali soci.

1.1.2 Comitato Esecutivo

Il Comitato Esecutivo si compone di sei membri:

- a) Il Presidente dell'Assemblea;
- b) Il Vice-Presidente dell'Assemblea;
- c) Due membri nominati dalla Confesercenti
- d) Due membri nominati dalle Organizzazioni Sindacali dei Lavoratori.

Spetta al Comitato Esecutivo:

- vigilare sul funzionamento di tutti i servizi sia tecnici che amministrativi;
- vigilare sull'attuazione delle iniziative promosse dall'E.B.V.F.;
- provvedere alla relazione dei bilanci consuntivi e preventivi dell'E.B.V.F. con una relazione sul proprio operato da sottoporre all'esame e all'approvazione dell'Assemblea;
- assumere e licenziare il personale dell'E.B.V.F. e regolarne il trattamento economico;
- dirimere i reclami presentati dalle aziende e dai lavoratori iscritti e alle organizzazioni socie di E.B.V.F. in merito alle contribuzioni ed erogazioni dei servizi e delle gestioni;
- provvedere all'attività necessaria per l'istituzione dei recapiti operativi;

- riferire all'Assemblea in merito alle proprie delibere;
- approvare i verbali delle proprie riunioni.

1.1.3 Il Presidente

Il presidente dell'E.B.V.F. viene eletto dall'Assemblea alternativamente una volta fra i membri effettivi rappresentanti i Sindacati dei lavoratori e la volta successiva tra i membri effettivi rappresentanti la Confesercenti. Il Presidente dura in carica per un triennio. Qualora, nel corso del triennio, il Presidente venga sostituito, il nuovo Presidente dura in carica fino alla scadenza del triennio.

Spetta al Presidente di:

- rappresentare l'E.B.V.F. di fronte ai terzi e stare in giudizio;
- promuovere le convocazioni ordinarie e straordinarie dell'Assemblea e del Comitato Esecutivo e presiederne le adunanze;
- presiedere le riunioni del Comitato Esecutivo;
- sovrintendere le riunioni dell'Assemblea;
- sovrintendere alla applicazione del presente Statuto;
- dare esecuzione alle deliberazioni dell'Assemblea e del Comitato Esecutivo;
- svolgere tutti gli altri compiti ad esso demandati dal presente Statuto e/o che gli vengano affidati dall'Assemblea o dal Comitato Esecutivo.

1.1.4 Il Vice Presidente

Il Vice-Presidente dell'E.B.V.F. viene eletto dall'Assemblea alternativamente una volta tra i membri effettivi rappresentanti la Confesercenti e la volta successiva fra i membri effettivi rappresentanti i Sindacati dei Lavoratori, in modo che, nel periodo in cui il Presidente eletto sarà scelto fra i rappresentanti della Confesercenti, il Vice-Presidente sia scelto fra i rappresentanti i Sindacati dei Lavoratori e viceversa.

Il Vice-Presidente coadiuva il Presidente nell'espletamento delle sue mansioni e lo sostituisce in caso di assenza o in caso di dimissioni sino alla nuova elezione.

Relativamente alla durata della carica valgono le stesse disposizioni stabilite per il Presidente.

1.1.5 Il Collegio Sindacale

Il Collegio dei Sindaci è composto di tre membri effettivi così designati:

- uno dalla Confesercenti;
- uno dai Sindacati dei Lavoratori;
- il terzo scelto di comune accordo tra gli iscritti all'Albo dei Revisori Ufficiali dei Conti, che ne è il Presidente.

Le predette Organizzazioni designano, inoltre, due Sindaci supplenti, uno per parte, destinati a sostituire i Sindaci eventualmente assenti per cause di forza maggiore.

I Sindaci, sia effettivi che supplenti, durano in carica tre anni e possono essere riconfermati.

I Sindaci esercitano le attribuzioni ed hanno i doveri di cui agli artt. 2403, 2404, 2407 C.C. in quanto applicabili. Essi devono riferire immediatamente all'Assemblea le eventuali irregolarità riscontrate durante l'esercizio delle loro funzioni.

Il Collegio dei Sindaci esamina i bilanci consuntivi dell'E.B.V.F. per controllare la corrispondenza delle relative voci alle scritture dei registri contabili ed elabora una relazione sul proprio operato e la sottopone all'esame e all'approvazione dell'assemblea.

Esso si riunisce ordinariamente una volta a trimestre ed ogni qualvolta il Presidente del Collegio dei Sindaci lo ritenga opportuno, ovvero quando uno dei Sindaci ne faccia richiesta. In quest'ultimo caso il collegio va convocato dal presidente entro 30 giorni dalla richiesta.

La convocazione è effettuata dal Presidente del Collegio con avviso scritto almeno cinque giorni prima di quello fissato per la riunione. In caso di urgenza il termine per la convocazione può essere ridotto e la convocazione stessa può avvenire anche telegraficamente o con qualsiasi altro mezzo. Gli avvisi devono contenere l'indicazione del luogo, il giorno e l'ora della riunione e gli argomenti da trattare.

I Sindaci potranno essere invitati a partecipare alle riunioni dell'Assemblea senza voto deliberativo

1.1.6 Il Direttore

Il direttore viene nominato dal Comitato Direttivo nel rispetto dei requisiti minimi di moralità e professionalità di cui al successivo comma.

Il direttore dell'EBVF deve possedere i seguenti requisiti:

- requisiti di moralità di cui all'art. 5, comma 1 lett. d) del d.lgs. 276/03;
- requisiti minimi di professionalità che consentano l'espletamento del mandato nella piena consapevolezza e conoscenza degli ambiti in cui opera EBVF. Fatte salve le previsioni legislative già previste da specifiche norme di legge, per requisito minimo si intende l'aver maturato esperienze professionali per almeno 5 anni, anche all'interno di associazioni sindacali o di categoria, in ruoli coerenti con i compiti di EBVF.

Il direttore collabora con il Presidente e il Vice-presidente nell'esecuzione delle attività. E' responsabile del funzionamento della struttura e sovrintende a tutta l'attività della stessa. Il direttore sovrintende alla gestione amministrativa e finanziaria, è responsabile della gestione ordinaria del personale per quanto attiene i compiti e le mansioni e della gestione delle attività promozionali e comunicative ordinarie.

2. POLITICHE E STRATEGIE

2.1 Definizione delle politiche e strategie dell'ente

L'obiettivo principale dell'Ente Bilaterale Veneto FVG è il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro dei lavoratori dipendenti e delle aziende, attraverso l'erogazione di servizi, contribuzioni e prestazioni. Tale obiettivo è conseguito attraverso la massima trasparenza verso gli associati e il massimo livello qualitativo nell'erogazione dei servizi.

In particolare:

- iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale anche in collaborazione con la Regione e gli altri Enti competenti, anche finalizzate all'avviamento dei lavoratori che vi abbiano partecipato;
- iniziative finalizzate a sostegno temporaneo del reddito dei lavoratori coinvolti in processi di ristrutturazione e riorganizzazione che comportino la cessazione e/o la sospensione dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato;
- interventi per il sostegno del reddito dei lavoratori stagionali che partecipino ai corsi di formazione predisposti dall'ente stesso, nonché altri interventi di carattere sociale in favore dei lavoratori;
- istituire le Commissioni paritetiche provinciali;
- la predisposizione di progetti formativi per le singole figure professionali al fine del miglior utilizzo dei contratti di formazione lavoro
- iniziative a carattere sociale a favore delle lavoratrici e dei lavoratori per interventi solidaristici, mutualizzazione di prestazioni integrative, iniziative di previdenza che siano attribuite dalle parti costituenti l'Ente
- svolge attraverso apposita Commissione Paritetica, le funzioni previste dai CC.CC.NN.LL. Commercio, Turismo e Servizi riferite ai Contratti a tempo determinato, ai Contratti di formazione e lavoro, all'apprendistato, alla tutela della salute e della integrità fisica dei lavoratori, agli orari, ovvero dagli eventuali accordi territoriali in materia;
- la promozione di attività di studio e di ricerca finalizzato alla incremento di azioni positive a favore del personale femminile;
- svolgere attività di informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro, per favorire l'incontro di domanda e offerta di lavoro, progetti e misure di accompagnamento al lavoro, nonché ricerca, selezione, formazione e addestramento del personale, aiuto alla ricollocazione professionale, realizzazione di percorsi formativi, analisi delle competenze professionali nell'ambito di gestione e prestazione di servizi previsti dai provvedimenti di accreditamento regionale.

Inoltre, svolge le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche delle attività del comparto.

La presenza tra i soci fondatori, nonché tra le funzioni di direzione e di controllo dell'Ente, dei rappresentanti dei lavoratori e delle imprese, ovvero coloro a cui l'Ente Bilaterale Veneto FVG eroga i propri servizi, garantisce il fatto che le politiche e strategie dell'Ente Bilaterale Veneto FVG rispecchino costantemente le esigenze ed i fabbisogni dei propri clienti

L'attuazione efficace della politica dell'Ente è garantita dal Direttore mediante:

- Definizione delle responsabilità e delle mansioni dei collaboratori per il miglior espletamento delle attività.
- Definizione di obiettivi concreti e misurabili coinvolgenti l'intero Sistema Aziendale, con identificazione di responsabilità e tempi di attuazione.
- Valutazioni periodiche dell'avanzamento delle azioni impostate e dei risultati conseguiti con aggiornamento di azioni di miglioramento.
- Disponibilità di adeguate risorse di personale e mezzi.

- Rispetto delle normative legislative ed affidabilità del servizio.

2.2 Analisi e verifica delle politiche e strategie rispetto ai bisogni del cliente

Al fine di monitorare costantemente il mercato del lavoro, l'Ente Bilaterale Veneto FVG ha istituito un Osservatorio del Mercato del Lavoro che costituisce uno strumento idoneo a cogliere gli aspetti peculiari delle diverse realtà presenti nel territorio e che consente di avere una stima dei fabbisogni occupazionali.

A tal fine l'Osservatorio:

- programma ed organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del comparto, sulle prospettive di sviluppo, sullo stato e le previsioni dell'occupazione, costituendo una banca dati della domanda ed offerta di lavoro, dell'evoluzione dei profili professionali nei comparti di riferimento, coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni, anche per supportare gli incontri per informazione e per gli esami congiunti previsti al livello territoriale e nazionale. A tal fine cura l'invio trimestrale dei risultati, anche sulla base dei dati e delle rilevazioni realizzati dalle associazioni imprenditoriali in ottemperanza dell'art.9 della Legge 56/87;
- ricerca ed elabora, anche ai fini statistici, i dati relativi alla realizzazione ed all'utilizzo degli accordi in materia di contratti di formazione e lavoro e di apprendistato, cura il monitoraggio sul lavoro temporaneo e a tempo determinato e l'invio trimestrale dei dati all'osservatorio nazionale;
- predispone progetti formativi per singole figure professionali ai fini del migliore utilizzo del contratto di formazione e lavoro;
- riceve dalle Associazioni territoriali imprenditoriali comunicazioni in materia di articolazione dell'orario settimanale di lavoro, secondo le normative previste dalla CC.CC.NN.LL.;
- svolge indagini a campione sull'utilizzo di diversi regimi di orario di lavoro;
- riceve dalle organizzazioni territoriali, datoriali, o sindacali, gli accordi collettivi territoriali ed aziendali curandone la raccolta;
- svolge funzioni di coordinamento, vigilanza e monitoraggio dell'attività dei centri di servizio in materia di mercato del lavoro;

In virtù delle sue funzioni, l'osservatorio rappresenta un ottimo strumento di lettura della realtà e di raffronto nella valutazione delle strategie intraprese.

All'interno dell'Ente Bilaterale Veneto, ad ulteriore tutela della trasparenza e qualità dei servizi offerti, è stato istituito il Comitato Esecutivo che ha la funzione di vigilare sul corretto funzionamento dei servizi e più in particolare di:

- vigilare sul funzionamento di tutti i servizi sia tecnici che amministrativi;
- vigilare sull'attuazione delle iniziative promosse dall'Ente Bilaterale Veneto FVG;
- provvedere alla redazione dei bilanci Consuntivi e Preventivi dell'Ente Bilaterale Veneto;
- assumere e licenziare il personale dell'Ente Bilaterale Veneto FVG e regolare il trattamento economico;
- predisporre il Regolamento interno dell'Ente Bilaterale Veneto FVG e sottoporlo alla approvazione dell'Assemblea;
- dirimere i reclami presentati dalle aziende e dai lavoratori iscritti all'Ente in merito alle contribuzioni ed erogazioni dei e delle gestioni;
- provvedere all'attività necessaria per l'istituzione dei recapiti operativi;
- riferire all'Assemblea in merito alle proprie delibere;
- approvare i verbali delle proprie riunioni.

Il Comitato esecutivo dovrà, a sua volta riferire all'Assemblea, che una volta l'anno si riunirà per riesaminare tutta l'attività svolta nell'anno passato e ridefinire i nuovi obiettivi e strategie per l'anno che verrà.

2.3 Coordinamento e Controllo attività

L'EBVF mantiene un costante rapporto con i propri iscritti e dalle loro rimostranze o richieste riesce a percepire nuove esigenze che possono essere messe in campo per agevolare il lavoratore in tutte le sfere della sua vita, non solo lavorativa ma anche formativa e personale. Cogliendo questi importanti input, EBVF riesce ad attivare nuovi servizi, partecipare a progetti o attuare nuove iniziative.

2.3.1 Gestione e presentazione di nuovi Progetti

In relazione a nuove proposte progettuali, nate per far fronte alle esigenze formative degli iscritti, L'Ente Bilaterale Veneto FVG si disciplina prevedendo il seguente iter procedurale:

1. presentazione al Comitato Esecutivo di una ipotesi progettuale, se non del progetto stesso, che dettagli sommariamente le azioni che s'intendono attivare. Tale documentazione dovrà comprendere la tempistica, le fasi, le attività ed il budget di previsione;
2. approvazione dell'ipotesi progettuale da parte del Comitato Esecutivo;
3. nel caso non sia possibile avere l'approvazione del Comitato Esecutivo per qualsiasi ragione, anche temporale o logistica, è attribuita al Presidente o al Vice-presidente la facoltà di decidere a riguardo. Comunque alla prima riunione utile del Comitato Esecutivo, il Presidente dovrà comunicare ed illustrare il progetto agli altri componenti.

Tali ipotesi progettuali, la partecipazione a bandi, partenariati o ad altre opportunità di qualsiasi tipo, nonché l'avvio di nuovi servizi possono essere presentate:

- da almeno 30 soci regolarmente iscritti all'Ente Bilaterale Veneto FVG;
- da uno o più membri dell'Assemblea o del Comitato Esecutivo dell'Ente Bilaterale Veneto;
- da un'organizzazione sindacale e/o da una Confesercenti (almeno di espressione provinciale) o da qualsiasi società/aziende/enti appartenenti allo stesso gruppo;
- dal direttore dell'Ente Bilaterale Veneto FVG

2.4 Obiettivi Assegnati

2.4.1 Gli obiettivi e gli scopi dell'Ente Bilaterale Veneto

L'Ente Bilaterale Veneto FVG ha tre livelli di scopi/obiettivi da perseguire nell'ambito delle sue attività:

- scopi generali e politiche strategiche
- obiettivi generali di medio e lungo periodo
- obiettivi generali di breve periodo

Inoltre nell'ambito degli obiettivi generali, sia per quanto riguarda gli obiettivi di breve periodo che per quelli di medio e lungo periodo, vi possono essere degli obiettivi specifici per singolo ambito di attività, servizio, o azione.

2.4.2 Definizione obiettivi

Gli scopi generali dell'Ente Bilaterale Veneto FVG sono definite dallo statuto dell'ente e dall'Assemblea nell'ambito delle sue funzioni. Le politiche strategiche, come definito nel punto 3.2 di queste procedure, sono definite dall'Assemblea e dal Comitato Esecutivo in ottemperanza a quanto già previsto dallo statuto dell'Ente.

Gli obiettivi generali di medio e lungo periodo vengono definiti dal Comitato di Presidenza o dal Direttore in accordo con il Presidente dell'Ente e vengono successivamente approvati dal Comitato Esecutivo. Ogni membro effettivo del Comitato Esecutivo ha facoltà di proporre nuovi obiettivi.

Gli obiettivi generali di breve periodo e gli obiettivi specifici per singoli servizi o attività vengono definiti annualmente dal direttore dell'Ente Bilaterale Veneto FVG in accordo con il Presidente e il Vice-Presidente dell'Ente. Per gli obiettivi commerciali e di marketing e gli obiettivi progettuali, il direttore si potrà consultare con il responsabile marketing e con il responsabile della progettazione.

Tutti gli obiettivi che hanno un'immediata ricaduta economica nel bilancio dell'Ente in termini di costi, devono essere approvati dal Comitato Esecutivo dell'Ente.

Diffusione e conoscenza degli obiettivi

Il direttore dell'Ente Bilaterale Veneto FVG ha il compito di informare tutto il personale e i collaboratori coinvolti sugli obiettivi che sono stati definiti. A questo scopo viene svolta una riunione annuale con tutto il personale coinvolto in cui vengono illustrati nello specifico i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi definiti nell'anno precedente e i nuovi obiettivi per il futuro.

Verifica e monitoraggio degli obiettivi

Il direttore dell'Ente Bilaterale Veneto FVG ha il compito di attuare gli obiettivi stabiliti e di monitorare e verificare in itinere le azioni e le attività dell'ente in funzione del raggiungimento di tali obiettivi.

Il direttore dovrà inoltre presentare una relazione annuale al Comitato Esecutivo sul risultato delle attività in merito agli obiettivi perseguiti. L'analisi di tali attività fungono poi da base di partenza di sia per la definizione dei nuovi obiettivi di breve termine, sia per la modifica o integrazione degli obiettivi di medio e lungo termine.

2.4.3 Obiettivi generali

Gli obiettivi generali di medio e lungo periodo attualmente operativi

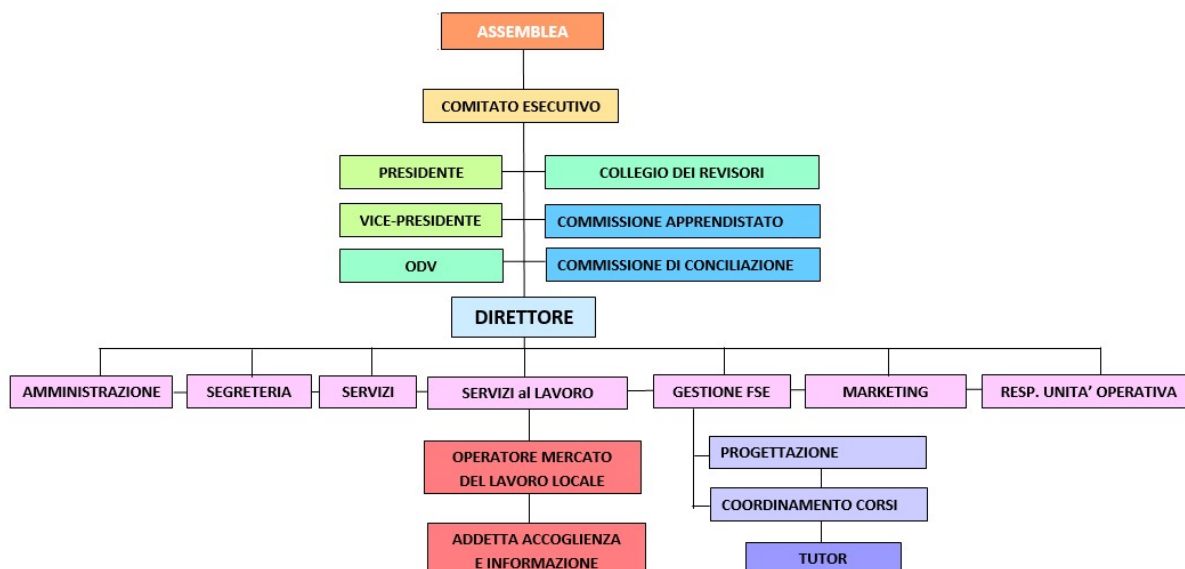
- Sviluppo quantitativo
 - o incremento delle aziende e dei dipendenti iscritti all'ente;
 - o obiettivo minimo: 1000 nuovi dipendenti all'anno
 - o obiettivo commerciale: 10000 dipendenti entro il 2010
- Organizzazione interna:
 - o riorganizzazioni delle funzioni del personale interno valorizzando specificità, e specializzando compiti e funzioni con una diversificazione crescente tra i vari collaboratori coinvolti;
- Comunicazione esterna
 - o Migliorare la comunicazione verso le aziende e i dipendenti iscritti con particolare riferimento alla promozione e conoscenza dei singoli servizi e delle attività formative;
 - o Studiare nuove forme di comunicazione per ampliare la platea di persone raggiunte dalla comunicazione ordinaria dell'ente;
 - o Avviare una comunicazione e un rapporto continuativo con i media e i giornali;
- Attivazione nuovi servizi e sviluppo servizi esistenti
 - o Attivazione servizi già approvati, ma non ancora operativi o pienamente avviati quali: commissioni conciliazione, osservatorio del mercato del lavoro, pubblicità on-line, ecc.
 - o Aumento delle attività formative erogate dall'ente;
- Avviare nuove progetti, servizi e iniziative sui seguenti ambiti di intervento:
 - o Apprendistato inter-regionale;
 - o Responsabilità sociale d'impresa;
 - o DURC;
 - o Voucher di formazione con la Regione Veneto
 - o Servizi al lavoro

2.4.4 Obiettivi specifici nella formazione

- Incrementare le attività formative svolte per le aziende e i dipendenti iscritti
- Presentare progetti di finanziamento di attività formative per aumentare le fondi di finanziamento di attività formativa;
- Creare una modalità innovativa di comunicazione delle offerte formative sia dell'Ente Bilaterale Veneto FVG che degli Organismi di formazione di emanazione dei soci costituenti l'ente al fine di offrire una più ampia offerta formativa agli iscritti, valorizzando le potenzialità del web;
- Avviare una modalità di analisi continuativa e costante dei fabbisogni formativi, delle competenze professionali e delle esigenze occupazionali delle aziende e dei lavoratori del terziario attraverso l'Osservatorio del Mercato del Lavoro dell'ente e la banca dati dell'Ente, al fine di:
 - o colmare il gap esistente tra la domanda e l'offerta di attività formativa;
 - o colmare il gap tra l'attuale l'offerta formativa e il reale fabbisogno professionale dei lavoratori dall'altra.
- Avviare e rendere operative le modalità di attuazione relative agli ammortizzatori sociali in particolare ai servizi al lavoro attraverso:
 - o Il coinvolgimento nelle attività di riqualificazione professionale dei lavoratori in regime di cassa integrazione in deroga, in mobilità in deroga e a coloro che ne hanno diritto.
 - o La realizzazione delle doti lavoro, composte da una serie di servizi personalizzati mirati alla riqualificazione e reinserimento lavorativo.
- Aumentare la qualità dell'attività formativa su due livelli:
 - o analizzando il monitoraggio svolto sulle attività formative 2007 e studiando forme di miglioramento nell'erogazione del servizio;
 - o strutturando la programmazione delle attività formative sulla base di una più attenta e dettagliata analisi delle competenze che realmente necessitano di essere implementate nei settori di riferimento, tramite l'Osservatorio dell'ente di cui al punto precedente;
- Avviare e promuovere un servizio di promozione dello stage e del tirocinio quale momento formativo privilegiato in un'ottica di raccordo tra il mondo dell'istruzione e della formazione e il mondo del lavoro;

3. RISORSE UMANE E COMPETENZE RELAZIONALI

3.1 Organigramma



3.2 Ruoli e funzioni

3.2.1 Responsabile amministrativo

Il Responsabile amministrativo è responsabile della gestione economico-finanziaria e contabile dell'Ente Bilaterale Veneto FVG, compresa la rendicontazione delle attività formative, dei progetti finanziati o co-finanziati, e della gestione contabile e fiscale dell'ente.

3.2.2 Segreteria

Il principale ruolo della segreteria è quello di coadiuvare la direzione nella gestione burocratica e formale di tutti i rapporti con gli interlocutori esterni, siano essi utenti finali che fornitori. Tra i suoi compiti ci sono:

- la gestione degli associati: dal fornire informazioni sui servizi, alla gestione delle quote associative;
- la preparazione e l'invio di comunicazioni interne ed esterne;
- la gestione della parte documentale relativa ai corsi erogati;
- la gestione degli ordini con i fornitori.

3.2.3 Responsabile progettazione

Il Responsabile progettazione su incarico del Direttore segue lo svolgimento di tutte le fasi necessarie alla partecipazione di bandi nazionali e comunitari: dall'analisi del bando fino all'invio degli elaborati progettuali all'ente committente. Svolge anche il compito d'interfacciarsi, in collaborazione con il Direttore, con gli

eventuali partner esterni e predisporre con il supporto della segreteria la modulistica necessaria per la partecipazione ai bandi.

Si interfaccia con il Direttore e con il Presidente dell'Ente Bilaterale Veneto FVG.

3.2.4 Coordinamento e tutoraggio

Il Coordinatore e il tutor d'aula hanno il compito di gestire interamente i corsi di formazione dall'avvio fino alla conclusione dello stage aziendale, ove previsto, suddividendosi le seguenti responsabilità:

- Provvedere alla programmazione didattica e trasmetterla ai docenti,
- Gestire i rapporti con gli allievi, i formatori ed i tutor;
- Valutare e somministrare le dispense didattiche prodotte;
- Somministrare altro materiale didattico;
- Provvedere alla cura di tutto il processo formativo dell'allievo, di supportare e coordinare i docenti nell'attività di animazione e facilitazione all'apprendimento;
- Valutare gli apprendimenti e le competenze acquisite dagli allievi;
- Gestire la fase di stage e avere come obiettivo la massima occupabilità dell'allievo.

3.2.5 Responsabile commerciale

Ha la funzione di promuovere i servizi e le iniziative dell'Ente presso associazioni, imprese ed istituzioni. Oltre alla ricerca di nuovi associati dovrà sviluppare contatti con i principali protagonisti del territorio ed inoltre sarà responsabile della pianificazione ed attuazione della promozione dei corsi erogati dall'Ente.

3.2.6 Responsabile unità operativa servizi al lavoro

Il Coordinatore di servizio/unità operativa/struttura si occupa di gestire operativamente, l'area organizzativa di competenza, coordinandola al suo interno e nelle relazioni con l'esterno. Ha inoltre un ruolo di programmazione e verifica delle attività e dei servizi in carico.

Ha il compito di gestire il servizio/la struttura di competenza, programmando le attività ed organizzando il lavoro del personale tecnico-operativo relativo alle disposizioni in materia di servizi al lavoro. Cura l'organizzazione del lavoro per l'erogazione di tali servizi sia in termini di attività che di personale, con un'attenzione particolare ai contenuti tecnici di cui spesso ha esperienza diretta.

3.2.7 Addetto all'accoglienza ed informazione

L'addetto all'accoglienza e all'informazione ha il compito di diffondere sul territorio la conoscenza dei servizi al lavoro attraverso l'accoglienza e le informazioni che darà agli utenti, attraverso:

- contatti iniziali,
- colloqui di orientamento individuali e di gruppo,
- corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione,
- attività di orientamento e consulenza qualificata,
- stimolo alla ricerca attiva del lavoro,
- incrocio tra domanda e offerta di opportunità di lavoro

I compiti e gli obiettivi di questa figura sono:

- favorire il matching più opportuno tra caratteristiche, esperienze lavorative pregresse e necessità di inserimento/reinserimento del lavoratore con le caratteristiche e le opportunità che il servizio può offrire all'utenza;

- orientare il lavoratore su eventuali altri servizi offerti dalla struttura o su servizi offerti dal territorio se più in linea con le sue necessità di inserimento/reinserimento lavorativo.

3.2.8 Operatore del mercato del Lavoro

L'operatore del mercato del lavoro ha il compito di sostenere le persone a definire e progettare il proprio percorso professionale, in particolare coordinando e progettando.

Nell'ambito dell'orientamento professionale coordina e progetta interventi di orientamento nelle strutture di formazione all'interno dei curricula formativi delle attività corsuali rivolti a tutte le tipologie di utenza al fine di favorire processi di motivazione, auto imprenditorialità e padronanza delle problematiche del mercato del lavoro e delle professioni.

Le attività che svolge l'operatore del mercato del lavoro sono:

- erogare informazioni;
- organizzare e gestire i percorsi formativi di orientamento di gruppo;
- condurre colloqui individuali;
- organizzare i tirocini lavorativi;
- redigere bilanci di competenze.

3.2.9 Commissione Apprendistato

La Commissione Apprendistato è formata da 6 componenti, 3 indicati da Confesercenti e 3 indicati dalle OO.SS Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl, UilTucs-Uil. Per ogni componente è possibile nominare fino a 2 componenti supplenti.

I componenti della Commissione restano in carica fintanto che le rispettive organizzazioni non ne diano formale comunicazione all'EBV o fintanto che il Comitato Esecutivo dell'EBV non decida diversamente.

Le Funzioni della Commissione

1. La Commissione approva il proprio regolamento, nonché le procedure, le tempistiche e la modulistica per richiedere e rilasciare il parere di conformità del contratto di apprendistato.
2. La Commissione esamina le richieste di conformità e i piani formativi inviati dalle aziende che assumono apprendisti e che applicano il CCNL del Terziario Distribuzione e Servizi o il CCNL del Turismo tramite apposita modulistica.
3. La Commissione può inoltre svolgere altre funzioni che gli vengano attribuite dal Comitato Esecutivo dell'EBVF.

La Commissione si riunisce di norma una volta alla settimana, anche attraverso le moderne tecnologie telematiche, quali e-mail, PEC e video-conferenza. La Commissione si intende validamente costituita quando partecipino o rispondono in via telematica almeno 2 componenti per parte sociale

1. Le aziende che richiedono il parere di conformità per il contratto di apprendistato, sono quelle che applicano integralmente il CCNL del Terziario Distribuzione e Servizi o il CCNL del Turismo e che sono iscritte all'EBV.
2. Il parere di conformità deve essere richiesto dalle imprese preventivamente all'assunzione ed ha validità di 30 giorni. Il piano formativo deve invece essere inviato, pena l'annullamento del parere di conformità, entro 15 giorni dall'assunzione dell'apprendista per il quale si è richiesto il parere di conformità. E' facoltà della Commissione derogare a queste tempistiche.

3. Ricevuta la richiesta di Parere di Conformità, la segreteria dell'EBV protocolla le richieste e attiva le procedure di controllo e di verifica dei parametri "oggettivi" previsti dalla contrattazione collettiva ed in particolare controlla:
 - a. Il rapporto apprendisti e lavoratori qualifica in forza all'azienda;
 - b. Le percentuali di apprendisti mantenuti in forza nei due anni precedenti all'assunzione;
 - c. L'età dell'apprendista;
 - d. La percentuale di part-time stabilita nel contratto, che non dovrà essere inferiore al 60% per il CCNL del Terziario Distribuzione e Servizi e al 50% per il CCNL del Turismo;
 - e. La durata della formazione professionalizzante.
4. La segreteria dell'EBV invia quindi le richieste ricevute e verificate a mezzo e-mail ai componenti della Commissione. I componenti valuteranno le richieste inviate con particolare riferimento ai Piani Formativi ed entro 5 giorni possono esprimere a mezzo e-mail, giudizio positivo sulle pratiche inviate, richiedere integrazioni o correzioni o che la Commissione si riunisca per discutere delle pratiche inviate.
5. Se almeno 2 componenti per parte sociale danno giudizio positivo, i pareri di conformità si intendono deliberati. Diversamente, si rinvia la decisione alla prossima riunione o al prossimo invio.

3.2.10 Commissione di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione è formata da 6 componenti, 3 indicati da Confesercenti e 3 indicati dalle OO.SS Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl, UilTucs-Uil. Per ogni componente è possibile nominare fino a 2 componenti supplenti. I componenti della Commissione restano in carica fintanto che le rispettive organizzazioni non ne diano formale comunicazione all'EBV o fintanto che il Comitato Esecutivo dell'EBV non decida diversamente.

Funzioni della Commissione

1. La Commissione viene convocata su richiesta di un'azienda o di un lavoratore iscritto all'EBV per redimere eventuali controversie.
2. La Commissione si intende validamente costituita quando partecipino almeno 1 componente per parte sociale.
3. La Commissione partecipa ad uno o più incontri con le parti interessate, nel tentativo di arrivare ad una conciliazione e quindi redige un verbale di conciliazione o di mancata conciliazione.
4. La Commissione dovrà essere convocata nel più breve tempo possibile e comunque entro 15-20 giorni dalla richiesta dell'azienda o del lavoratore.

3.2.11 Organismo di Vigilanza

In attuazione a quanto disposto dal D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 è istituito presso l' ENTE BILATERALE VENETO FVG FVGF.V.G. un organo con funzioni e poteri di vigilanza e di controllo (di seguito "Odv"), deputato a verificare il funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione (di seguito "MOG") e del suo aggiornamento, quando vi siano state violazioni o cambiamenti nell'attività.

L'Organismo intende disciplinare le proprie attività di vigilanza definendo i compiti e le responsabilità.

I principi fondanti l'attività dell'Organismo sono l'autonomia e l'indipendenza nell'esercizio delle proprie funzioni. La terzietà dell'Organismo è altresì garantita dalla posizione gerarchica e di vertice rivestita

all'interno dell'Ente. L'Organismo, infatti, risponde del proprio operato esclusivamente al Consiglio Direttivo (di seguito "CE").

Sinteticamente l'OdV, esercitando i propri autonomi poteri di iniziativa e di controllo, si occupa di:

- a) curare l'attuazione del MOG approvato dall'Ente, diffondendone i contenuti all'interno della stessa, con specifica attenzione all'introduzione ed all'applicazione delle Procedure e protocolli;
- b) vigilare sull'osservanza ed il funzionamento del MOG medesimo, richiedendo i necessari aggiornamenti al CE
- c) curare l'interpretazione delle disposizioni del Codice Etico, del MOG dei Protocolli e delle Procedure;

3.3 Piani di formazione del personale

I profili professionali per le funzioni rilevanti sono definiti dal Direttore. Tali profili professionali costituiscono la base per la valutazione dei percorsi formativi definiti per il personale dell'Ente Bilaterale Veneto. Le competenze che devono essere in possesso del personale dell'Ente Bilaterale Veneto, sono eventualmente raggiunte mediante apposita formazione o addestramento, in base alle valutazioni del Direttore.

A seguito della realizzazione delle iniziative di formazione, previo colloquio, si raccoglieranno curriculum vitae e si valuterà l'avvenuto addestramento e la sua efficacia.

Per neoassunti o per assegnazione di nuovi incarichi sono previsti, eventualmente, periodi di affiancamento tra personale qualificato e personale da formare.

La pianificazione dell'addestramento prevederà:

- La definizione del periodo di formazione,
- L'individuazione del responsabile della formazione,
- Gli argomenti oggetto della formazione.

Per la qualificazione dei candidati all'assunzione sono raccolte, mediante il modulo Curriculum Vitae le seguenti informazioni:

- Dati anagrafici ed informazioni di carattere generale
- Titolo di studio, conoscenze e competenze acquisite mediante corsi di formazione
- Preferenze lavorative e disponibilità
- Esperienze lavorative ed interessi

Alla conclusione del periodo di formazione è valutata l'efficacia della stessa:

- Per la formazione impartita tramite corsi, sono raccolte indicazioni sulla loro validità dal personale che ha seguito il corso stesso,
- Per la formazione impartita tramite affiancamento a personale esperto, l'incaricato valuta le conoscenze acquisite e riferisce in proposito al direttore.

4. SODDISFAZIONE DEI CLIENTI ESTERNI

4.1 Rilevazione delle esigenze, delle aspettative e valutazione dei risultati

La rilevazione delle esigenze e delle aspettative avviene principalmente attraverso tre canali:

- la comunicazione costante, diretta e indiretta, con i clienti, e con le aziende e i dipendenti iscritti;
- l'Osservatorio del mercato del lavoro dell'ente;
- il monitoraggio diretto delle attività svolte.

4.1.1 Comunicazione

L'Ente Bilaterale Veneto FVG ha un sistema di analisi della soddisfazione del cliente, secondo un rapporto di comunicazione diretta, per individuare giudizi, esigenze e aspettative dei propri clienti.

Dopo aver sentito il Cliente e trovata la risposta quando è necessario, per l'accrescimento del livello di risposta, il Cliente viene messo in contatto direttamente con il Direttore, Responsabile Marketing, Responsabile progettazione a seconda del tipo di esigenza.

La comunicazione con il cliente può avvenire tramite diversi canali che garantiscono una certa continuità nel passaggio di informazioni:

- Newsletter periodica
- Comunicazioni dirette tramite e-mail o telefonate
- Comunicazioni indirette ai dipendenti tramite le aziende o alle aziende tramite i Consulenti del Lavoro o altre società di consulenza
- Convegni generali e tematici
- Incontri personali, previo appuntamento
- Il servizio l'Esperto risponde

4.1.2 Osservatorio del mercato del lavoro

Al fine di avere un quadro della realtà lavorativa e occupazionale e poter analizzare i reali fabbisogni formativi delle aziende e dei lavoratori, l'Ente Bilaterale Veneto FVG ha istituito un Osservatorio del Mercato del Lavoro che opera principalmente su due livelli

- Ricerche nel mercato del lavoro;
- Analisi ed elaborazione di dati statistici da fonti esterne;
- Analisi ed elaborazioni dei dati statistici delle aziende iscritte.

4.1.3 Monitoraggio attività

L'Ente Bilaterale Veneto FVG effettua un costante monitoraggio di tutta l'attività che viene svolta predisponendo questionari di valutazione ai propri clienti che vengono poi annualmente rielaborati ed analizzati al fine di perfezionare la qualità dell'offerta formativa erogata e migliorare le criticità.

4.2 Valutazione dei Servizi offerti

4.2.1 Registrazione e gestione dei reclami

I reclami possono giungere all'Ente Bilaterale Veneto FVG tramite diverse canali di comunicazione:

- via telefono o tramite comunicazione orale diretta
- via lettera, fax o e-mail
- tramite la "cassetta dei suggerimenti" presente sul sito internet che sarà operativa per fine 2008)

Tali reclami vengono registrati dalla segreteria dell'Ente o direttamente dal gestionale che sta alla base del sito internet.

Tutti i reclami che giungono all'Ente Bilaterale Veneto FVG vengono gestiti direttamente dal direttore, che direttamente o con il supporto della segreteria e del responsabile marketing, a seconda del tipo di lamentela, deve provvedere nel più breve tempo possibile a rispondere al cliente e ad individuare, se possibile, una soluzione alla problematica sollevata.

Nel caso di reclami pervenuti in forma scritta deve essere predisposta una lettera di risposta che contenga il riferimento alla lettera di reclamo.

Le fasi di gestione del reclamo sono le seguenti:

1. **Analisi delle cause:** in questa fase il direttore potrà coinvolgere, ove necessario, altre funzioni, convocando una veloce riunione.
2. **Definizione dell'azione e del controllo di efficacia:** in un secondo momento, nel caso in cui si riscontri un problema strutturale, dovranno essere definiti i termini dell'azione per la risoluzione del problema (chi, cosa, come, quando). Contemporaneamente verrà decisa la modalità di controllo dell'efficacia dell'azione ed il responsabile di tale controllo.
3. **Verifica di efficacia e chiusura:** Il responsabile definito nella precedente fase, esegue il controllo di efficacia, e comunica gli esiti al direttore.

Tutta la documentazione cartacea dovrà essere raccolta in un apposito archivio.

La tempistica della gestione del reclamo varia a seconda della complessità della questione affrontata, viene comunque garantita una risposta in un tempo mai superiore ai 7 giorni lavorativi.

E' possibile presentare i reclami direttamente agli uffici dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 presso la sede di Via Castellana 88/C a Martellago o tramite mail o telefono allo 041-5802374 o a segreteria@ebveneto.it.

Una volta all'anno verranno analizzati tutti i reclami pervenuti nell'anno, mettendoli anche in relazione ai reclami pervenuti negli anni precedenti, per evidenziare eventuali criticità strutturali che provocano il ripetersi di problematiche simili e per verificare l'efficacia di soluzioni adottate per risolvere problematiche precedenti.

Una volta all'anno inoltre il direttore dovrà riferire all'Assemblea sui risultati di tale analisi, nonché sui reclami più significativi, le relative cause e risoluzione. In tale momento dovranno anche essere analizzate le problematiche strutturali di più difficile soluzione o le proposte che comportano un costo significativo sul bilancio dell'Ente.

4.2.2 Analisi dati monitoraggio

Al termine di ogni percorso di formazione, che generalmente coincide con un corso di formazione, vengono raccolti tramite portale della regione o tramite supporto cartaceo le valutazioni sulle varie componenti del percorso di formazione che è stato intrapreso dai vari destinatari.

I dati raccolti vengono inseriti in uno strumento elaborato ad hoc dall'EBVF che sintetizza per macro aree e per spazi temporali i risultati. Da tale elaborazione è possibile analizzare l'offerta formativa proposta per migliorarla e per definire futuri standard qualitativi da mantenere per il futuro.

Tale strumento viene periodicamente aggiornato e in sede di riunione del personale e del Comitato Esecutivo e se ne esplicano i contenuti e le relative declinazioni.

E' fondamentale per l'ente monitorare l'andamento qualitativo dell'offerta formativa che propone sia in riferimento alle direttive regionali sia in riferimento alle esigenze formative dei suoi iscritti.

5.RELAZIONI CON IL CONTESTO E IMPATTO SULLA SOCIETA'

5.1 Gestioni delle relazioni con l'esterno

Le attività comprese riguardano la formazione finanziata, per esempio attraverso Fondi Sociali Europei (corsi F.S.E.) oppure altri Enti Pubblici (corsi L. 236). Le fasi attraverso cui si articola tale formazione sono di seguito descritte.

5.1.1 Emissione e verifica bandi di gara

L'emissione di bandi di gara relativi a formazione finanziata da enti pubblici (Regioni o direttamente dalla Comunità Europea), è verificata dal RESPONSABILE PROGETTAZIONE in collaborazione con il DIRETTORE. Tale verifica avviene solitamente consultando le pubblicazioni su Internet, BUR, Gazzetta Ufficiale, comunicazioni che l'Ente stesso provvede a distribuire.

I bandi raccolti sono, in seguito, verificati per valutare la fattibilità del progetto da parte del Ente Bilaterale Veneto. Tale valutazione comprende:

1. verifica della tipologia del bando, in relazione alle capacità progettuali ed organizzative del Ente Bilaterale Veneto;
2. verifica di massima dell'applicabilità dell'argomento in riferimento al contesto regionale in cui Ente Bilaterale Veneto FVG opera;
3. confronto con esperienze precedenti e verifica del bacino di aziende e utenti a cui il bando si riferisce.

Tali attività sono svolte dal Responsabile della progettazione in collaborazione con il direttore, e quando ritenuto necessario con il Presidente.

I bandi d'interesse vengono esaminati durante le riunioni organizzative.

5.1.2 Verifica necessità della formazione

I bandi ritenuti d'interesse sono segnalati dal RESPONSABILE PROGETTAZIONE al DIRETTORE, per una verifica delle reali necessità della formazione.

Le comunicazioni sia verbali che scritte solitamente contengono:

- Oggetto del bando (riportando le principali informazioni necessarie in quel momento);
- Idee progettuali eventualmente applicabili al territorio interessato;
- termini e scadenze del bando.

Ogni responsabile contattato risponde, specificando, a seconda della tipologia del bando:

- Identificazione delle idee progettuali più consone al territorio;
- Numero dei corsi che si prevede di attivare;
- Numero delle aziende o utenti ritenuti interessati alla formazione in oggetto.

5.1.3 Progettazione del corso

Tutte le informazioni sono raccolte dal RESPONSABILE PROGETTAZIONE, per lo svolgimento delle attività di progettazione del corso.

5.1.4 Aggiudicazione del bando

A seguito della presentazione del progetto, nel momento dell'approvazione, l'Ente erogatore del finanziamento (es. Regione) comunica per iscritto l'assegnazione dei corsi. Tale assegnazione viene valicata internamente dal PRESIDENTE. La lettera di approvazione indica il numero e la tipologia di corsi approvati, assegnando per ognuno di essi una codifica, che sarà utilizzata successivamente dalla SEGRETERIA per le comunicazioni con l'Ente stesso.

Nel caso in cui sia prevista la stipula di una convenzione tra Ente Bilaterale Veneto FVG e l'Ente erogatore del finanziamento, questa viene visionata e firmata dal PRESIDENTE.

5.2 Scelta dei fornitori e acquisizioni beni e servizi

E' delegata al Presidente, sulla base di una selezione fatta dal direttore, la scelta dei fornitori per l'acquisizione di beni e servizi per tutte le attività di ordinaria amministrazione e comunque per prestazioni e beni non superiori a € 10.000. La scelta di tali fornitori dovrà avvenire secondo criteri di qualità e professionalità, di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, tenuto conto delle condizioni di mercato e nel rispetto dei principi di libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità.

Per tutte le consulenze e le forniture di beni e servizi per importi superiori a € 10.000 e per iniziative e/o attività straordinarie che vengano affidate ad operatori esterni dalle società di servizi di emanazione delle parti sociali costituenti l'EBV, è prevista la selezione tra almeno tre offerte in relazione ai costi e alla tipologia di servizi offerti. Nella valutazione delle offerte non dovrà essere seguito necessariamente il criterio del massimo ribasso, bensì una valutazione complessiva dell'offerta maggiormente vantaggiosa nel rapporto qualità-prezzo

6. EROGAZIONE DEI SERVIZI

6.1. Rimborso Prestazioni

6.1.1. Chi può richiedere i servizi

Per usufruire dei servizi dell'Ente Bilaterale Veneto F.V.G., è necessario **essere iscritto** all'ente da **almeno 6 mesi** ed **essere in regola con i versamenti**.

Sono considerate rimborsabili le richieste dei lavoratori e dell'azienda **non in regola con i versamenti** a causa del **ricorso alla CIG**.

Per richiedere il sostegno al reddito previsto dalla sospensione di cui all'art. 19, L.2/09 è necessario che l'azienda sia iscritta e sia in regola con i versamenti da almeno **18 mesi**.

Per le **aziende con carattere di stagionalità** è necessario aver versato le quote di competenza per almeno 6 mesi negli ultimi 18 mesi a partire dalla data della richiesta.

6.1.2. Come si richiedono i servizi

- Scaricare dal sito internet www.ebvenetofvg.it la **modulistica specifica** per servizio dell'ente;

N.B. Utilizzare solo l'ultima versione della modulistica presente sul sito internet. Non saranno ammesse richieste su modulistica vecchia o diversa da quella dell'ente;

- Compilare la modulistica **in ogni sua parte**;

N.B. Non dimenticarsi di indicare il codice IBAN corretto e di firmare la privacy. Le richieste incomplete non sono ammesse.

- Allegare copia della carta d'identità e tutta la documentazione richiesta da ciascun servizio (es. copia dell'ultima busta paga, ricevute o fatture, certificato di nascita, stato di famiglia, ecc.)

N.B.

- Non spedire fatture o ricevute originali, sono richieste copie.
 - La fattura/ricevuta deve essere intestata alla persona che fa la richiesta;
 - E' possibile allegare più fatture/ricevute della stessa tipologia di servizio con un'unica richiesta;
 - E' necessario fare richieste diverse per servizi diversi (ad es. non fare un'unica richiesta per richiedere rimborsi di lenti per occhiali e visite oculistiche o per visite dentistiche) Non è possibile mandare una richiesta di rimborso per una fattura/ricevuta che è già stata inviata precedentemente con un'altra richiesta, anche se non pagata.
 - Fare attenzione alla data della fattura/ricevuta per rispettare la tempistica prevista.
- Inviare la richiesta ad uno dei seguenti recapiti:
 - a. via **fax** al numero **041-5893667**
 - b. via e-mail agli indirizzi: segreteria@ebvenetofvg.it
 - c. via PEC all'indirizzo: segreteria@pec.ebveneto.it
 - d. a mezzo posta all'indirizzo: **Ente Bilaterale Veneto F.V.G. – Via Castellana 88/C– 30030 Martellago (VE)**
 - e. tramite **l'App dei servizi dell'EBVF per iPhone, iPad e Android**
 - f. on line su **EBVweb**, l'area riservata agli iscritti del sito www.ebvenetofvg.it utilizzando l'apposito servizio per l'invio delle richieste via web;

6.1.3. Quando bisogna inoltrare la richiesta

Ogni servizio alla persona può essere richiesto solo 1 volta ogni 2 anni: vale a dire che verranno rifiutate le richieste di rimborso per quei servizi sui quali il lavoratore ha già ricevuto un rimborso nell'anno in corso o nell'anno precedente (ad eccezione del sostegno per figli disabili), mentre i servizi aziendali possono essere richiesti per tipologia di rimborso solo 1 volta all'anno: pertanto verranno rifiutate le richieste di rimborso per quei servizi sui quali l'azienda ha già ricevuto un rimborso per l'anno in corso.

Per la determinazione dell'anno di competenza fa fede la data di ricezione della richiesta all'Ente Bilaterale Veneto F.V.G.

6.1.4. Integrazione richiesta di rimborso

In caso di documentazione integrativa per richieste già inviate, utilizzare l'apposita modulistica (dal menu SERVIZI oppure dal menu MODULISTICA GENERALE). La documentazione dovrà essere inviata entro 30 gg dalla comunicazione d'integrazione da parte dell'ente. Inoltre, tutte le richieste che prevedono un rimborso di una fattura o ricevuta devono essere inoltrate all'ente **entro 60 giorni** dalla data della fatture/ricevuta.

Il **sostegno di natalità** deve essere richiesto entro l'anno d'età del bambino oppure entro un anno dalla data di adozione.

Il **contributo malattia dei figli** deve essere richiesto entro 6 mesi dal periodo di assenza dal lavoro.

6.1.5. Limiti di spesa

Ogni servizio prevede un importo massimo erogabile all'anno per persona indicato nelle tabelle sottostanti. Inoltre ogni iscritto non può ricevere complessivamente per tutti i servizi più di € 350,00 all'anno (fanno eccezione il sostegno per figli disabili e il sostegno di natalità per parti gemellari)

Le richieste che prevedono un rimborso inferiore a € 35,00 non vengono ammesse.

Tali limiti di spesa vengono stabiliti ogni anno dall'ente e possono cambiare.

6.1.6. Tempo di erogazione delle graduatorie

Tutte le richieste ammissibili vengono erogate entro circa 10/15 giorni dalla richiesta.

Verifica la media effettiva in tempo reale sul nostro sito internet nella descrizione del servizio.

Le richieste non erogate per esaurimento delle risorse, vengono inserite in una graduatoria annuale e possono essere erogate dopo il 31 dicembre di ogni anno, con eventuali altre risorse disponibili.

6.1.7. Variazioni

Tutte le variazioni relative ai limiti di spesa, alle percentuali di rimborso, alle tipologie di servizi e alla modulistica vengono comunicate tramite la newsletter EBVinforma e il sito internet www.ebvenetofvg.it

6.2 Formazione

Le attività di formazione dell'ente sono erogate attraverso i progetti Finanziati o attraverso risorse proprie. Le gestioni dei due ambiti di formazione sono sostanzialmente le medesime. Dopo l'approvazione di ogni progetto, servizio o quant'altro da parte del Comitato Esecutivo, dovrà essere seguita la regolare iscrizione dell'allegato budget di previsione alle voci corrispondenti nel bilancio dell'Ente Bilaterale Veneto.

In relazione all'erogazione dei corsi e conseguentemente all'approvazione di un progetto, è prevista una prima fase di acquisizione dei dati e dei contenuti del progetto e di pianificazione delle attività necessarie per l'erogazione del corso, come di seguito:

1. Identificazione delle figure professionali necessarie e programmazione (modalità e responsabilità) delle attività di ricerca e selezione;
2. Identificazione delle attrezzature e dei materiali necessari e programmazione (modalità e responsabilità) delle seguenti attività di ricerca;
3. Calendarizzazione del corso.

In questa prima fase, svolta principalmente dal Direttore in collaborazione con il coordinatore del corso, viene data molta importanza alla verifica delle competenze dei professionisti incaricati.

All'approvvigionamento delle risorse necessarie, segue la fase di predisposizione della documentazione per l'avvio del corso:

1. Calendari;
2. Modulistica d'iscrizione degli allievi;
3. Regolamento, caratteristiche e contenuti del corso;
4. Altri documenti (eventualmente specificati dall'Ente committente del corso di formazione).

Le attività sono svolte dalla Segreteria in collaborazione con il Coordinatore e/o Tutor del corso. Durante lo svolgimento del corso, il coordinatore dovrà monitorare costantemente:

- Lo stato d'avanzamento del corso (allineamento delle attività del docente con il programma del corso),
- La verifica del corretto svolgimento di eventuali stage in azienda, se previste,
- Il rispetto delle condizioni previste da progetto (date e orari del corso),
- In particolare la verifica della presenza degli allievi (numero minimo di ore presenza).

Tali controlli sono registrati mediante la firma del coordinatore sul registro del corso.

I controlli finali sul corso effettuati sempre dal COORDINATORE sono analoghi a quanto indicato al paragrafo precedente:

- Verifica svolgimento completo argomenti previsti e allineamento delle attività di docenza con il programma del corso,
- Verifica dello stato delle strutture e attrezzature utilizzate,
- Verifica della presenza degli allievi secondo le indicazioni del progetto.

Come precedentemente indicato, i controlli sono registrati mediante la firma del coordinatore sul registro del corso.

Le regole per l'Ente Bilaterale Veneto FVG nella rendicontazione delle attività relative alla gestione dei corsi di formazione, sono quelle previste dalla legislazione vigente in materia (regolamenti regionali, provinciali, ecc.).

6.2.1 Definizioni Locali formativi

Dopo aver pianificato l'attività formativa, si deve operare la verifica della struttura che fungerà da aula didattica. Il responsabile di ogni corso deve verificare che la struttura sia in regola con la normativa sulla sicurezza e a norma con le direttive regionali in merito alla sede della struttura.

Tale verifica avverrà attraverso una auto dichiarazione che dovrà essere firmata dal legale rappresentante della struttura attraverso una check list contenente le principali informazioni relative alle norme sulla sicurezza ed accesso disabili.

E' regola che tale check list debba essere conservata presso gli uffici dell'ente anche in copia, prima o in concomitanza all'inizio del corso di formazione.

6.3. Servizi del Mercato del Lavoro

All'interno dell'ente è sempre operativa un'attività di colloqui e assistenza che viene svolta attraverso uno sportello aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 presso la sede di Via Castellana 88/C Martellago (VE) o comunque su appuntamento per gli utenti in ricerca di lavoro ai riferimenti telefonici 041-5802374 e via mail segreteria@ebveneto.it.

Per le aziende è attiva la stessa attività di sportello che però viene svolta o presso l'azienda stessa previo appuntamento.

Nello specifico questo servizio offre due importanti opportunità:

- Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro:

Servizio rivolto ai cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia nella preselezione, tenendo conto delle caratteristiche di profilo e circostanziali legate al mercato del lavoro;

- Creazione di progetti individuali e individuazione di percorsi di accompagnamento al lavoro: Questo servizio mira ad analizzare la domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione al contesto del mercato del lavoro, dell'offerta dei servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Attraverso questa analisi sarà poi possibile offrire all'utente un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di un suo possibile inserimento e/o reinserimento lavorativo.

6.4. Servizi informativi e assistenza

Tutti le attività di informazione in merito:

- ai servizi dell'ente BVF;
- al Mercato del Lavoro e offerte occupazionali;
- allo sportello informativo welfare point;
- all'Apprendistato;

Questo servizio nello specifico garantisce un'informazioni completa sulle opportunità occupazionali presenti, le caratteristiche relative al mercato del lavoro , gli strumenti messi a disposizione dalle politiche attive e propone tutte le offerte di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. In questo servizio viene garantito agli utenti l'accessibilità ai servizi on line attivati dalla Regione Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Vengono erogati attraverso le seguenti modalità:

- in forma telematica via telefono chat o mail;
- in forma diretta su appuntamento presso la sede dell'ente, oppure presso gli sportelli informativi delle parti sociali costituenti l'ente o presso le aziende;
- presso la sede operativa dell'ente tutti i giorni lavorativi dalle 9.00 alle 13.00 o dalle 14.00 alle 18.00 salvo diverse comunicazioni.

7.CODICE ETICO

Il D.lgs 8 giugno 2001 n. 231, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha introdotto nel nostro ordinamento la Responsabilità degli Enti, in sede penale, che si aggiunge a quella della persona fisica che materialmente ha realizzato il fatto illecito. L'ampliamento della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio dell'Ente e, pertanto gli interessi economici dei soci, i quali, fino all'entrata in vigore di tale legge, non pativano conseguenze dalla realizzazione dei reati commessi da amministratori, dipendenti e collaboratori in genere, con vantaggio dell'Ente stesso. La Responsabilità Amministrativa sorge esclusivamente a seguito della realizzazione di determinati tipi di reati, specificatamente richiamati dal D.Lgs 231/01, da parte di soggetti legati a vario titolo all'Ente, e solo ed esclusivamente nell'ipotesi che la condotta illecita sia stata realizzata nell'interesse o a vantaggio di essa. In relazione a quanto emerso dalla Risk Analysis elaborata in fase di implementazione del Modello Organizzativo 231/01 di Ente Bilaterale Veneto FVG FVGF.V.G., per il settore specifico oggetto di attività, soltanto taluni di tali reati si sono ritenuti ipotizzabili con rischi valutati tali da richiedere, la definizione all'interno del Modello Organizzativo 231/01 la definizione di regole comportamentali e protocolli di prevenzione specifici.

Per alcune fattispecie si è ritenuto che l'ipotesi di reato, anche seppure in modo astratto, potesse essere applicabile con una valutazione di rischio calcolata "trascurabile" e tale quindi da non richiedere la creazione di protocolli specifici di prevenzione. Per tali reati si è ritenuto comunque corretto, e in linea con il sistema valoriale di Ente Bilaterale Veneto FVG FVGF.V.G., richiamare nel presente Codice Etico e di Comportamento l'attenzione sulla necessità di adottare in ogni caso una condotta adeguata alla reputazione dell'Ente.

Infine alcune fattispecie non sono state prese in considerazione in quanto non sussistono gli estremi organizzativi e/o di assetto giuridico per la commissione di tali reati.

Tale Codice Etico e di Condotta contiene pertanto una serie di principi di deontologia che Ente Bilaterale Veneto FVG FVGF.V.G. riconosce come propri e sui quali intende richiamare l'osservanza da parte di tutti coloro che contribuiscono al perseguimento dei fini dell'Ente: questo anche oltre le specifiche previsioni del D.Lgs. 231/2001 e dunque indipendentemente dal fatto che l'Ente ne possa trarre un interesse o vantaggio.

Ogni comportamento deve essere pertanto immediatamente riconducibile a questi principi.

E' importante quindi definire con chiarezza l'insieme dei valori che Ente Bilaterale Veneto FVG riconosce, accetta, condivide e applica a tutti i livelli, senza distinzioni o eccezioni. Gli operatori, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura contrattuale del rapporto, nonché i partner, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del presente Codice Etico e di Comportamento.

1.2. Il Codice Etico e di Comportamento nasce dalla volontà del Consiglio Direttivo di Ente Bilaterale Veneto FVG FVGF.V.G. (di seguito denominato EBVF) di dotare il medesimo di un Modello di organizzazione, gestione e controllo volto a prevenire la commissione, da parte di soggetti che agiscano per conto dell'Ente, dei reati presupposto della responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Esso forma parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato ed implementato da EBVF, e pertanto le norme di comportamento contenute nel presente Codice Etico e di Comportamento vanno tenute in considerazione e rispettate anche con specifico riferimento alle aree ed attività a rischio di commissione di reati di cui al D.Lgs. 231/01, ai fini della prevenzione degli stessi.

Alla luce dell'integrazione di cui sopra, i contenuti del presente Codice Etico e di Comportamento hanno efficacia cogente nei confronti dell'organizzazione dell'Ente e la loro mancata osservanza viene sanzionata secondo quanto previsto dal sistema disciplinare e sanzionatorio del medesimo Modello di Organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01.

7.1 Ambito di applicazione

Il Codice Etico e di Comportamento si applica a tutto il personale dipendente dell'Ente. Gli obblighi di condotta previsti dal Codice sono estesi, in quanto compatibili, a tutti i soci, ai componenti degli organi sociali, al Direttore, ai collaboratori o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, tirocinanti, borsisti. Tutti i soggetti indicati nel periodo precedente saranno complessivamente definiti, nel prosieguo, "Destinatari" o, singolarmente, "Destinatario".

EBVF promuove la diffusione dei principi del Codice alle imprese fornitrici di beni o servizi, ai Docenti impegnati nelle attività formative e che realizzano attività in favore dell'Ente, nonché a tutti i soggetti che, anche se esterni operino direttamente o indirettamente contribuendo allo svolgimento delle attività del medesimo. Tutti i soggetti indicati nel periodo precedente saranno complessivamente definiti, nel prosieguo, "Terzi Destinatari" o, singolarmente, "Terzo Destinatario".

L'Ente richiede ai Terzi destinatari il rispetto delle disposizioni del Codice che disciplinano i rapporti tra i Destinatari e i Terzi destinatari.

Negli atti di incarico o nei contratti di acquisizioni delle collaborazioni, delle consulenze, delle docenze e dei beni o servizi, EBVF inserisce apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal Codice.

7.2. Regali, compensi o altre utilità

I Destinatari e i Terzi Destinatari nello svolgimento delle proprie attività non accettano, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia e nell'ambito delle consuetudini internazionali. In ogni caso, indipendentemente dalla circostanza che il fatto costituisca reato, il Destinatario o Terzo Destinatario non chiede, per sé o per altri, regali o altre utilità, neanche di modico valore a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto attività rientranti nei propri compiti professionali da soggetti che possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio, né da soggetti nei cui confronti lo stesso Destinatario o Terzo Destinatario è o sta per essere chiamato a svolgere o ad esercitare attività o potestà proprie della funzione ricoperta.

I Destinatari e i Terzi Destinatari non accettano, per sé o per altri, da un proprio subordinato, direttamente o indirettamente, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore. Il Destinatario e i Terzi Destinatari non offrono, direttamente o indirettamente, regali o altre utilità ad un proprio sovraordinato, salvo quelli d'uso di modico valore.

Al fine di non incorrere in responsabilità disciplinare, il Destinatario a cui giungano regali e/o altre utilità fuori dai casi consentiti dal presente articolo, ha il dovere di consegnarli al Presidente dell'Ente per la restituzione o la devoluzione a scopi istituzionali.

Ai fini del presente articolo, per regali o altre utilità di modico valore si intendono quelli di valore non superiore a 50 euro, anche sotto forma di sconto.

Al fine di preservare il prestigio e l'imparzialità dell'amministrazione, il Presidente o suo delegato vigila sulla corretta applicazione del presente articolo da parte di tutti i dipendenti dell'Ente.

7.3. Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti di interesse

I Destinatari si astengono dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle proprie mansioni in situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, in cui siano coinvolti interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado. Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.

Si considerano potenziali quei conflitti nei quali gli interessi finanziari, o di altra natura, di un dipendente potrebbero confliggere o interferire con l'interesse connesso alle attività e funzioni allo stesso assegnate.

7.4. Obbligo di astensione

Il Destinatario dipendente si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere oltre che interessi propri, ovvero di suoi parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi, oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale, ovvero di soggetti ed organizzazioni con cui egli o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi, ovvero di soggetti od organizzazioni di cui sia tutore, curatore, procuratore o agente, ovvero di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui sia amministratore o gerente o dirigente. Il Destinatario si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza.

Il Destinatario, in presenza delle condizioni di cui al comma 1, deve comunicare immediatamente verbalmente e per iscritto la propria situazione al Presidente o suo delegato, il quale, al fine di garantire la continuità dell'attività dell'ufficio, deve prontamente rispondere per iscritto al dipendente, sollevandolo dall'incarico e affidando l'attività ad altri dipendenti o, in assenza di idonee professionalità, avocandola a sé.

Ove il Presidente o suo delegato, a fronte della comunicazione ricevuta, ritenga che non sussistano situazioni di conflitto di interesse che integrano il presupposto per l'applicazione dell'obbligo di astensione di cui al presente articolo, comunica prontamente per iscritto le ragioni che consentono allo stesso di espletare comunque l'attività, avendo cura di informare l'interessato e il Direttore degli esiti della valutazione svolta.

Nel caso in cui il conflitto riguardi il Presidente, spetta al Comitato Esecutivo (con astensione del Presidente) valutare le iniziative da assumere avendo cura di informare l'Assemblea per le opportune decisioni.

7.5 Comportamento nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

EBVF adotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e con gli Enti Locali la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali, locali e dei regolamenti interni applicabili. Nei rapporti con tali soggetti, è severamente vietato cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'Istituzione interessata, al fine di ottenere il compimento di atti non conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, favori, denaro o utilità di qualunque genere. Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine dell'Ente. Il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni da chiunque di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza. I rapporti con le Istituzioni, la gestione di trattative, l'assunzione di impegni e l'esecuzione di rapporti, di qualsiasi genere con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali necessari per lo sviluppo delle attività di EBVF, sono riservati esclusivamente alle funzioni dell'Ente a ciò delegate, come previsto dal Regolamento EBVF. Qualunque rapporto si attivi pertanto tra un collaboratore e persone facenti parte della Pubblica Amministrazione o di Enti Locali, riconducibile a ambiti di interesse di EBVF deve essere segnalato dall'interessato alla Presidenza o suo delegato che, valutata la correttezza di tale rapporto nel contesto delle specifiche mansioni/progetto, ne mantiene evidenza. I rapporti devono essere improntati alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza e tali da non indurre a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti da parte dei soggetti istituzionali con i quali s'intrattengono relazioni a vario titolo.

7.6. Comportamento nei rapporti privati

Nei rapporti privati, comprese le relazioni extra lavorative con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, il Destinatario non sfrutta, né menziona la posizione che ricopre all'interno dell'Ente per ottenere utilità che non gli spettino e non assume altro comportamento che possa nuocere all'immagine dell'Ente medesimo.

7.7. Rapporti con i terzi

Il Destinatario in rapporto con i terzi fruitori dei servizi erogati da EBVF opera con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità. Qualora non sia competente per posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato alla funzione competente dell'Ente. Il Destinatario, fatte salve le norme sul segreto

d'ufficio, fornisce le spiegazioni che gli siano richieste in ordine al comportamento proprio e di altri dipendenti dell'ufficio dei quali ha la responsabilità o il coordinamento. Il Destinatario rispetta gli appuntamenti con i terzi e risponde senza ritardo ai loro reclami.

Il Destinatario osserva la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali e, qualora gli sia richiesto oralmente di fornire informazioni, atti, documenti non accessibili tutelati dal o dalle disposizioni in materia di dati personali, informa il richiedente dei motivi che ostano all'accoglimento della richiesta. Qualora non sia competente a provvedere in merito alla richiesta, la trasmette tempestivamente all'ufficio competente.

7.8. Rapporti con i destinatari dei progetti di formazione

Nel rapporto con gli allievi delle attività e progetti formativi i Destinatari sono tenuti alla massima correttezza, nella consapevolezza che le persone e le aziende fruitrici sono i primi fondamentali stakeholders di EBVF.

I docenti devono mantenere in ogni occasione un atteggiamento professionale ineccepibile, evitando di instaurare rapporti che possano nuocere al risultato formativo. Non sono ritenuti accettabili, qualunque siano le circostanze, episodi di intolleranza, discriminazione e razzismo o molestie di qualsiasi natura esse siano.

E' fatto divieto a chiunque di ricevere denaro o altri beni, per sé, per altri o per EBVF, in cambio di informazioni di qualsiasi natura.

7.9. Contratti e altri atti negoziali

Nell'espletamento delle procedure di scelta del contraente, nella conclusione di accordi e negozi e nella stipulazione di contratti per conto di EBVF, nonché nella fase di esecuzione degli stessi, il Destinatario non ricorre a mediazione di terzi, né corrisponde o promette ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, né per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto.

Il Destinatario non conclude, per conto dell'Ente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità, nel biennio precedente, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'art. 1342 del codice civile. Nel caso in cui EBVF concluda contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione, con imprese con le quali il dipendente abbia concluso contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità nel biennio precedente, questi si astiene dal partecipare all'adozione delle decisioni ed alle attività relative all'esecuzione del contratto, redigendo verbale scritto di tale astensione da conservare agli atti dell'ufficio.

Il Destinatario che conclude accordi o negozi ovvero stipula contratti a titolo privato, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'art. 1342 del codice civile, con persone fisiche o giuridiche private con le quali abbia concluso, nel biennio precedente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento ed assicurazione, per conto dell'Ente, ne informa per iscritto il Presidente o suo delegato.

EBVF nell'ambito del proprio Regolamento Interno stabilisce i principi e criteri di selezione dei fornitori, che si ispirano alla costante ricerca di qualità e professionalità, di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, tenuto conto delle condizioni di mercato e nel rispetto dei principi di libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità.

7.10. Riservatezza

EBVF si impegna a rispettare la privacy, nel rispetto delle normative vigenti, nell'ottica di evitare la comunicazione o la diffusione di dati ed informazioni in assenza dell'assenso dell'interessato.

Le attività dell'Ente richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di notizie, documenti ed altri dati attinenti a negoziazioni, procedimenti amministrativi, operazioni finanziarie, etc. e pertanto le banche-dati interne possono contenere:

- Dati personali protetti dalla normativa a tutela della riservatezza (D.Lgs 196/2003);
- Dati che per accordi negoziali non possono essere resi noti all'esterno;
- Dati la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe produrre danni agli interessi dell'Ente o delle Aziende interessate dai servizi e progetti di formazione erogati.

Viene fatto pertanto obbligo ad ogni Destinatario di assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in funzione della propria funzione lavorativa.

L'obbligo di riservatezza deve essere rispettato anche al di fuori dell'orario di lavoro ed al termine dello specifico rapporto contrattuale con l'Ente.

7.11. Centralità della persona

EBVF crede fermamente nella importanza delle persone quale elemento centrale e fondamentale della crescita dell'Ente ed opera valorizzandone le peculiari qualità attraverso lo svolgimento delle attività quotidiane. In particolare ne cura la crescita delle professionalità e capacità, ed è impegnato per rendere l'ambiente di lavoro favorevole al diffondersi di positività e ottimismo.

EBVF si impegna in particolare a rispettare i diritti umani fondamentali; a prevenire lo sfruttamento minorile; a non utilizzare il lavoro forzato o eseguito in condizioni di schiavitù o servitù; a non impiegare cittadini di paesi terzi il cui permesso di soggiorno non sia in regola con le normative vigenti.

EBVF esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non venga dato luogo a: riduzione o mantenimento in stato di soggezione mediante violenza, minaccia, inganno, abuso di autorità, approfittarsi di una situazione di inferiorità fisica o psichica o di una situazione di necessità o mediante la promessa o la dazione di somme di denaro o di altri vantaggi a chi ha autorità sulla persona; molestie di alcun genere, quali ad esempio, la creazione di un ambiente di lavoro ostile nei confronti di singoli lavoratori o gruppi di lavoratori, l'ingiustificata interferenza con il lavoro altrui e la creazione di ostacoli e impedimenti alle prospettive professionali altrui; molestie sessuali, intendendo come tali la subordinazione delle possibilità di crescita professionale o di altro vantaggio alla prestazione di favori sessuali, o le proposte di relazioni interpersonali private che, per il fatto di essere sgradite al destinatario, possano urtarne la serenità.

Ciascun Destinatario deve astenersi dal prestare la propria attività sotto l'effetto di sostanze alcoliche o stupefacenti o che sortiscano analogo effetto, e di consumare tali sostanze nel corso della prestazione lavorativa. Saranno equiparati ai casi precedenti gli stati di dipendenza cronica da alcool e stupefacenti, che abbiano incidenza sulla prestazione lavorativa e che possano turbare il normale svolgimento della stessa.

È fatto assoluto divieto di utilizzare le strutture aziendali per favorire, in qualunque modo, la circolazione di sostanze stupefacenti e di materiale pornografico nonché di detenerli presso i locali dell'Ente o in qualsiasi altro luogo che comunque sia alla medesima riconducibile.

E' fatto inoltre assoluto divieto di favorire in alcun modo il crimine organizzato e transnazionale.

EBVF non tollera alcun comportamento tra colleghi, collaboratori e in generale Destinatari del presente Codice Etico e di Comportamento, tale da configurarsi sostanzialmente come forma di aggressione, sia essa fisica o verbale, intendendosi come tale la discussione il cui tono e linguaggio utilizzati non siano conformi alle regole comportamentali di un “buon padre di famiglia”.

7.12. Trasparenza

Il principio della trasparenza per l’Ente si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell’informazione sia all’esterno che all’interno della medesima.

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell’informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun Destinatario è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità. Nel rispetto di tale principio ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, congrua e coerente e conforme ai processi di decisione, autorizzazione e svolgimento come specificati dal Modello Organizzativo 231/01.

I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, sono tenute a riferire i fatti al proprio superiore o alla funzione competente.

L’informazione verso l’esterno deve essere veritiera e trasparente e la comunicazione dei dati ai Mass Media deve avvenire esclusivamente previa autorizzazione del Presidente o suo delegato.

Il trattamento dei dati personali è ammesso soltanto nel rispetto della legislazione vigente e, comunque, offrendo ai soggetti interessati la più ampia informativa ed assistenza.

7.13. Sicurezza e salute sul lavoro

EBVF si impegna a tutelare, a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i destinatari del presente Codice Etico e di Comportamento.

EBVF garantisce l’integrità fisica e morale dei suoi dipendenti e collaboratori ed assicura condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, nonché ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro, igiene e salute dei lavoratori.

I Destinatari delle norme del presente Codice Etico e di Comportamento, nell’ambito delle proprie mansioni e funzioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e dei terzi.

7.14. Tutela dell’ambiente

EBVF considera l’ambiente un valore primario e gestisce le attività aziendali nel pieno rispetto della normativa vigente con un impegno costante verso la tutela dell’ambiente.

EBVF promuove un uso appropriato e responsabile delle risorse aziendali da parte di tutti i Destinatari interni del presente Codice Etico e di Comportamento.

7.15. Utilizzo appropriato dei supporti informatici

Nessun supporto informatico, ivi compresa la rete internet, può essere utilizzato per scopi differenti da quelli propri della mission aziendale e comunque in violazione dei principi espressi dal presente Codice Etico e di Comportamento.

EBVF nel mettere a disposizione linee telefoniche, sistemi di posta elettronica nonché l'accesso a Internet per lo svolgimento delle attività aziendali, rifiuta qualunque utilizzo di tali supporti che possa in qualunque modo ledere la dignità, il decoro e la reputazione di chicchessia.

E' fatto espresso divieto a tutti i Destinatari e Allievi di servirsi dei supporti informatici messi a disposizione dall'Ente:

- per vedere o inviare materiali osceni, istiganti all'odio, discriminatori o molesti;
- per il gioco d'azzardo o altre attività illegali;
- per caricare e scaricare software in violazione dei diritti d'autore, e/o software riservato che potrebbe essere soggetto a controlli di esportazione;
- per un'attività economica non associata agli scopi sociali dell'Ente.

La posta elettronica, i messaggi telefonici e ogni tipo di informazione memorizzata sulle apparecchiature di EBVF sono considerati di proprietà dell'Ente.

I programmi software destinati all'interazione con istituzioni esterne sono oggetto di particolare attenzione per quanto riguarda le autorizzazioni all'uso. La Presidenza o suo delegato definisce i criteri di accesso, i limiti di utilizzo e la regolamentazione delle attività critiche con i fornitori di service. Gli utilizzatori per nessun motivo devono comunicare a terzi le loro credenziali di accesso. E' in ogni caso vietato un utilizzo non corretto di tali programmi. In particolare è fatto divieto assoluto di effettuare operazioni non lecite sfruttando particolari abilità personali e/o punti di debolezza dei programmi software ai quali si ha accesso. Nell'ambito nel normale espletamento delle attività formative è essenziale il corretto utilizzo dei software e il rispetto dei relativi regolamenti di utilizzo. Nessuno è autorizzato a inserire informazioni o dati difforni da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto influente oppure utile/necessario. I medesimi criteri si applicano nei confronti dei software dedicati alla rendicontazione economica delle attività svolte, indipendentemente dalla posizione contrattuale del collaboratore che effettua tali attività.

7.16. Vigilanza, monitoraggio e attività formative

Il Presidente o suo delegato, vigila sull'applicazione del Codice Etico e di Comportamento.

Il Presidente o suo delegato cura altresì la diffusione della conoscenza del Codice all'interno dell'Ente e la sua pubblicazione sul sito istituzionale.

Ai dipendenti sono rivolte attività formative in materia di trasparenza e integrità, che consentano di conseguire una piena conoscenza dei contenuti del Codice, nonché un aggiornamento annuale e sistematico sulle misure e sulle disposizioni applicabili in tali ambiti.

7.17. Responsabilità conseguente alla violazione dei doveri del codice

La violazione degli obblighi previsti dal Codice integra comportamenti contrari ai doveri d'ufficio. Ferme restando le ipotesi in cui la violazione delle disposizioni contenute nel Codice, dà luogo anche a responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile del dipendente, essa è fonte di responsabilità disciplinare accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni. EBVF ha attivato gli opportuni canali di comunicazione dedicati per agevolare il processo di segnalazione all'Organismo di Vigilanza come previsto dal Modello Organizzativo 231/01 ed è stata predisposta apposita

casella di posta elettronica odv@ebveneto.it presso la quale possono essere inviate le eventuali segnalazioni in ordine al mancato rispetto del Codice Etico e di Comportamento e del Modello Organizzativo 231/01; L'Organismo di Vigilanza trasmette al Comitato Esecutivo i risultati delle indagini svolte con eventuali proposte per l'applicazione delle possibili sanzioni disciplinari.

L'irrogazione delle sanzioni è di competenza del Comitato Esecutivo nei limiti di quanto stabilito dal Modello Organizzativo 231/01 e della normativa vigente.

7.18. Disposizioni finali

Il Codice è pubblicato sul sito internet di EBVF www.ebveneto.it e della pubblicazione viene data notizia a tutti i dipendenti mediante specifica comunicazione e ai fornitori mediante inserimento di apposita informativa all'interno dei contratti.

Per i nuovi assunti, e per i nuovi rapporti comunque denominati, chi procede per conto dell'Ente alla sottoscrizione del contratto di lavoro o al conferimento dell'incarico è tenuto, contestualmente alla comunicazione delle modalità di visione del Codice.

Ente Bilaterale Veneto FVG ha adottato un regolamento sulla gestione dei dati interno e tutti i lavoratori sono tenuti a rispettarlo.

Su questo è stata svolta attività di formazione direttamente dal DPO oncaricato il cui nominativo è stato comunicato al garante per la Privacy.

8. NUOVE PROCEDURE OPERATIVE

Premesso che le procedure dell'Ente bilaterale sono codificate nei numerosi documenti presenti come il MOG e il Regolamento dei servizi oltre che il gestionale ALARICO che risulta essere impostato per l'inserimento di pratiche di servizi e processi formativi, elaborazioni di procedure amministrative e commerciali. Quest'ultimo è stato costruito ed ideato insieme ai lavoratori dell'ente bilaterale, per tanto risulta uno strumento studiato ad hoc per le esigenze dell'ente, con lo scopo di effettuare il più alto numero di controlli e di ridurre al minimo i margini di errore, pertanto sono stati inseriti degli sbarramenti inflessibili che l'operatore non può bypassare. In tal modo le modalità per svolgere il proprio lavoro seguendo una precisa procedura diventano anche involontariamente automatiche.

Quando si decide di attuare una procedura, lo si fa perché si ritiene che tale modalità sia il modo migliore per eseguire una determinata operazione; alle volte però nella sua applicazione si possono verificare delle difficoltà non considerate o possono svilupparsi situazioni impreviste. Per tal motivo L'ente bilaterale ha istituito una modalità di miglioramento delle procedure attraverso dei percorsi di lean organization volte al miglioramento delle procedure in atto. Le modifiche attuate alle procedure vengono verbalizzate e inserite in questo documento e diventano parte integrante dello stesso.

8.1 Selezione dei docenti

I docenti vengono selezionati e contattati dal responsabile del corso o da persona da esso incaricato.

Il referente del corso che ha contattato il docente deve verificare se il docente è già registrato nel gestionale dell'ente ALARICO in caso negativo registrarlo. Verificare in ALARICO se abbiamo già un suo cv. In caso affermativo verifica se il cv è aggiornato o datato, nel caso il cv non vi fosse o risultasse datato il responsabile del corso si premura di farsi inviare il cv aggiornato e firmato. Quando un docente viene incaricato il suo cv deve essere raccolto in originale firmato e aggiornato. L'originale va archiviato nel Dox dei docenti a meno che la docenza non sia inserita all'interno di un progetto FSE, in questo caso il CV deve essere inserito nel dox dedicato al progetto accanto all'incarico firmato in originale.

Solo al termine della verifica rendicontativa, il responsabile della rendicontazione toglie i cv originali dal dox del progetto e li inserisce nel dox docenti, premurandosi di fotocopiarli e lasciarne una copia nel dox del progetto.

8.2 Gestione CV Docenti

I CV dei docenti possono arrivare:

- per e-mail
- via posta
- portati a mano

Il responsabile del corso deve:

1. Fare firmare incarico e CV il primo giorno di lezione al docente
2. Inserire data CV in Alarico
3. I CV cartacei vanno archiviati nel dox del progetto, finché il progetto non si è concluso. Subito dopo la verifica rendicontativa, è responsabilità della Rendicontazione archiviare i CV cartacei nel doc unico di tutti CV dei docenti.

Quando arriva un CV si procede come segue:

1. In Alarico si verifica se abbiamo o meno il CV del docente che dobbiamo coinvolgere
2. Se il CV NON c'è, lo richiede la gestione prima dell'inizio del corso
3. Se il CV c'è è archiviato nel DOX dei CV dei docenti in copia e nel progetto in originale

I CV dei docenti vengono richiesti ogni qualvolta si inizia una nuova prestazione professionale oppure ogni qualvolta il CV acquisito sia più vecchio di 18 mesi.

8.3 Procedure per l'avvio corsi di formazione nel FSE

Questa azione segue l'azione di promozione e di organizzazione del corso di formazione, di raccolta delle manifestazioni di interesse a partecipare all'attività formativa e di definizione dei formatori, del calendario e della sede del corso.

Il responsabile del corso durante la fase di promozione:

- Riceve dalle aziende interessate via e-mail la scheda di partenariato;
- controlla in Alarico se l'anagrafica dell'azienda è già presente, aggiorna o inserisce i dati essenziali (Ragione sociale, C.F. o P.IVA) e abbina l'azienda al progetto di riferimento;
- contestualmente collega gli allievi al corso in Alarico con le informazioni minime indispensabili (Cognome e nome, telefono, e-mail, comune) in modo da monitorare il numero di allievi iscrivibili;

Quando sono state raccolte il numero di schede di partenariato necessarie al raggiungimento del numero minimo di allievi per partire:

- invia alla *Segreteria FSE* le schede di partenariato;
- inserisce in Alarico la data di inizio corso ed eventualmente quella di fine corso;

Almeno 4 giorni prima dell'inizio del corso:

- invia alla *Segreteria FSE* le schede di partecipazione.
- Successivamente controlla, insieme alla *Segreteria FSE*, la coerenza dei dati tra Gafse e Alarico

La segreteria FSE:

- riceve dal responsabile del corso le schede di partenariato;
- inserisce in Alarico la descrizione dell'azienda;
- invia la richiesta di partenariato in Regione (GaFSE) con una programmazione fatta in base alle date di partenza dei corsi;
- Controlla, insieme al *Responsabile del corso*, la coerenza dei dati tra GaFSE e Alarico;
- Nel caso di ultima edizione dell'intervento, controlla il numero minimo di allievi da inserire;
- Invia alla Regione la richiesta di approvazione del corso;
- Inserisce o aggiorna in Alarico le date di inizio e fine corso.

Il responsabile del corso dopo l'approvazione del corso da parte della Regione invia una e-mail a tutti gli allievi iscritti e ai docenti del corso comunicando la data e il luogo di inizio del corso e chiedendo la compilazione in originale (da consegnare alla prima lezione) di:

- Scheda di partenariato
- Scheda di partecipazione

Alla prima lezione del corso

- Raccoglie gli originali da parte degli allievi delle schede di partenariato e di partecipazione
- Raccoglie da parte del docente il CV firmato
- Consegna al docente l'incarico e raccoglie copia firmata

In caso di variazioni di date del calendario del corso:

- Il Responsabile del corso invia una e-mail a tutti gli allievi ai docenti
- La Segreteria FSE aggiorna in Alarico ed in GaFSE le date

8.4 Gestione della scissione del servizio di rimborso protesi

Se le pratiche arrivano con la modulistica vecchia, le accettiamo lo stesso e non richiediamo integrazione, definiamo in base alla documentazione allegata di che tipo di protesi si tratti;

Se nel 2015 è stata fatta la richiesta di rimborso protesi, indipendentemente dal tipo di protesi rimborsata, quest'anno non possono essere richieste né protesi oculistiche, dentistiche o di altro genere;

Per quanto riguarda le richieste di rimborso protesi ricevute dal 01/01/2016 al 29/02/2016, in caso venga fatta nuovamente la richiesta dalla stessa persona dopo il 01/03/2016, va verificato che tipo di protesi è stata rimborsata se la tipologia è diversa può essere rimborsata (es. se il 03/01 mi sono state richieste le lenti il 02/03 possono essermi richieste le protesi dentistiche)

8.5 Attese e integrazioni

Ogni venerdì della settimana, a turno le persone che istruiscono le pratiche di rimborso, chiamano a tappeto tutte le richieste in attesa, partendo dalle più vecchie, sollecitando l'invio della documentazione. Su Alarico la data della richiesta di integrazione deve essere quella del primissimo approccio, le successive telefonate o e-mail vanno aggiornate sulle note.

Quando istruendo una pratica di rimborso mancano dei documenti, richiediamo un'integrazione seguendo una serie di passaggi:

1. l'invio di un'e-mail al richiedente del rimborso con il modulo da utilizzare per integrare la documentazione precedentemente inviata, nel testo dell'e-mail deve essere indicato che da regolamento hanno 30 giorni di tempo per integrare la pratica, dopo i trenta giorni la pratica verrà automaticamente rifiutata.
2. Si deve telefonare al dipendente che ha fatto richiesta o al referente aziendale (in caso si tratti di richiesta aziendale) nella telefonata va indicato cosa manca.
3. Quando le richieste sono in attesa da 20 giorni, inviamo un'ulteriore e-mail per sollecitare l'integrazione in quanto in 30 giorni verranno rifiutate.

4. Le pratiche che non ricevono integrazione in 30 giorni, non vengono rifiutate, attendiamo altri 10 giorni prima di rifiutarle, questo è un modus operandi interno che non va comunicato ai richiedenti di rimborso.

Se le richieste devono essere messe in attesa a causa di un irregolarità nei versamenti i passaggi sono leggermente diversi:

1. Si telefona al consulente del lavoro per segnalare la mancanza, avvertendolo che dobbiamo comunicare che la pratica è in attesa per questa ragione al richiedente del rimborso, sollecitiamo il saldo dei versamenti mancanti segnalando che ci sono 30 giorni di tempo per regolarizzare la ditta, in quanto da regolamento le pratiche non restano in attesa per più di 30 giorni.
2. Si invia una mail al consulente del lavoro, all'azienda e al dipendente che ha fatto richiesta (se è personale);
3. Se il consulente del lavoro non è reperibile inviamo e-mail dove segnaliamo le mensilità mancanti e che rimaniamo in attesa qualche giorno ma che dobbiamo segnalare anche al richiedente del rimborso e all'azienda le motivazioni per cui la richiesta è in attesa, dopo tre giorni inviamo e-mail sia al consulente che al dipendente che all'azienda.
4. In caso il consulente del lavoro indichi che regolarizzerà l'azienda con il prossimo versamento attraverso f24, se il versamento fosse dopo 30 giorni (es- il 15/1 ci segnalano che si regolarizzano il 16/2) tentiamo di dirottarlo su un eventuale bonifico o un F24 apposito in un tempo breve, segnalando le tempistiche delle attese per il rifiuto, qual ora non potesse fare altrimenti, attendiamo la data indicata e se non versasse mandiamo e-mail minatoria dove segnaliamo che se entro 30 giorni non avviene la regolarizzazione siamo costretti a rifiutare la pratica

9.1 PROCEDURA DI SELEZIONE FORMALIZZATA: RICERCA OPERATORI DEL MERCATO DEL LAVORO (OML)

Per quanto riguarda la figura dell'Operatore del Mercato del Lavoro (OML), le azioni di ricerca e selezione dei candidati seguono le stesse procedure adottate per la ricerca e selezione del personale interno, nel caso in cui si preveda l'assunzione della persona ricercata oppure quelle della ricerca e selezioni dei fornitori e dei docenti, nel caso in cui il rapporto di collaborazione sia occasionale per uno specifico progetto.

Oltre a quando già previste nelle citate procedure, per questa figura specifica, si prevede inoltre la seguente procedura finalizzata a verificare ed accertare il possesso dei requisiti di esperienza professionale richiesti dal modello di accreditamento.

Relativamente alle risorse professionali impiegate dall'ente e per le quali si chiede il riconoscimento in qualità di OML è pertanto responsabilità del legale rappresentante o del direttore accertare:

- 1. l'identità del candidato (corrispondenza del Codice fiscale decodificato);**
- 2. il titolo di studio conseguito e l'effettivo svolgimento delle esperienze pregresse rese nell'ambito dei servizi per il lavoro.**

1. VERIFICA DELL'IDENTITÀ DEL CANDIDATO.

Il legale rappresentante o direttore di ENTE BILATERALE VENETO FVG in fase di colloquio accerta l'identità del candidato mediante verifica della validità del documento di identità e attraverso la decodifica del codice fiscale, al fine di risalire ai dati anagrafici e di verificare la validità e la correttezza del codice. A prova della verifica il legale rappresentante o direttore e il candidato controfirmano copia del risultato della verifica che verrà conservata in caso di incarico assieme a copia del documento di identità.

2. VERIFICA DEL TITOLO DI STUDIO CONSEGUITO E DELL'ESPERIENZA PREGRESSA.

Il Legale rappresentante o direttore di ENTE BILATERALE VENETO FVG in fase di colloquio accerta il possesso di un titolo di studio e l'esperienza pregressa del candidato verificando il rispetto dei requisiti riportati nella seguente tabella riepilogativa:

TITOLO DI STUDIO	ESPERIENZA RICHIESTA	Livello esperienza attribuibile
Coerente (LAUREA di 3 o 5 anni): giurisprudenza, psicologia, economia, scienze politiche, scienze della formazione, scienze dell'educazione	1 anno	BASE: almeno 1 anno di esperienza AVANZATO: superiore a 2 anni di esperienza ESPERTO: superiore a 5 anni di esperienza
Non coerente: altra laurea o diploma	3 anni	BASE: almeno 3 anni di esperienza AVANZATO: superiore a 4 anni di esperienza ESPERTO: superiore a 5 anni di esperienza

L'esperienza pregressa, così come le attestazioni del titolo di studio, devono essere comprovate mediante l'acquisizione, da parte del legale rappresentante o direttore, di attestati, copie di contratti o incarichi precedenti che facciano riferimento ad attività di cui ai servizi al lavoro. Tali documenti, costituiscono evidenza documentale e, in caso di incarico confermato, una copia cartacea, sottoscritta da entrambe le parti di quanto riportato in SIA, va tenuta agli atti dell'ente ed esibita in caso di verifica.

Le attività lavorative pregresse possono essere state svolte con contratti di lavoro subordinato (tempo indeterminato/determinato) o parasubordinato (co.co.co) o mediante incarichi a P.IVA dai quali emerga la coerenza con le attività di cui ai servizi per il lavoro.

Sono esclusi dal conteggio delle esperienze pregresse i lavori di tipo intermittente, i rapporti di lavoro occasionale/occasionale di tipo accessorio, le esperienze di praticantato e, in linea con le disposizioni regionali, i tirocini curriculari, per i quali valgono le previsioni dei piani di studio e di offerta formativa, i tirocini per l'accesso alla professione - disciplinati da specifiche normative di settore, i tirocini per i migranti extracomunitari, i tirocini transnazionali, i tirocini di inclusione sociale.

L'esperienza di tirocinio (extracurriculare) potrà essere accettata, ai fini della dimostrazione dell'esperienza pregressa dell'OML, solo quando sia chiaramente descritto nel progetto formativo di tirocinio che le attività svolte sono attinenti alle aree di competenza descritte nella scheda professionale operatore. Il tirocinio non dovrà avere durata superiore ai sei mesi. L'esperienza professionale maturata sulla base delle forme contrattuali sopra descritte, ad ogni modo, dovrà essere prevalente rispetto a quella di tirocinio.

TIPO DI CONTRATTO ammesso	EVIDENZA DOCUMENTALE (copia cartacea sottoscritta da entrambe le parti) di quanto riportato in SIA
lavoro subordinato: <ul style="list-style-type: none"> • a tempo indeterminato • a tempo determinato o • collaborazione coordinata e continuativa 	copia contratto lavoro coerente con la tipologia di attività e con la durata della relativa Comunicazione Obbligatoria
partita IVA	copia contratto/lettera di incarico con indicazione durata, ruolo di OML ed attività svolta - verifica coerenza
Tirocinio max. 6 mesi e comunque in presenza di un'esperienza lavorativa prevalente rispetto a quella di tirocinio (durata maggiore di 6 mesi)	Copia progetto formativo tirocinio extracurriculare con evidenza attività inerenti aree scheda professionale OML.

CRITERI

Ogni candidato sarà informato che la selezione terrà conto e andrà a valutare i seguenti aspetti:

1. Veridicità identità del candidato (riscontro dell'evidenza consegnata)
2. Coerenza del titolo di studio conseguito (presentazione di apposita evidenza)
3. Possesso di esperienze pregresse coerenti (presentazione di apposita evidenza)
4. Dichiarazione di non essere già inserito in qualità di OML in più di 3 sedi (esclusa quella per la quale concorre), requisito che sarà formalizzato nel contratto in caso di incarico

Verrà inoltre verificata (o sarà data opportuna istruzione) la conoscenza ed applicazione nella propria attività delle disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni, di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo n. 276/2003

INCARICO

Qualora la valutazione dei requisiti abbia esito positivo e il candidato venga selezionato viene proposto a quest'ultimo l'incarico di OML. In caso di accettazione l'incarico viene formalizzato e tutta la documentazione sopra descritta, che costituisce evidenza dei requisiti, deve essere archiviata dal legale rappresentante in apposita cartella e tenuta agli atti dell'ente in caso di verifica documentale durante visita di audit e ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità, come precisato nell'art. 7 dell'allegato A della DGR n. 2238/2011.

TUTELA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In fase di selezione l'OML viene informato che i dati verranno trattati nel rispetto del Reg. Eu 2016/679 e del D.Lgs. 101/18, Le informazioni e i dati raccolti sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente; sono trattati solo i dati strettamente necessari per il conferimento dell'incarico dell'OML e necessari per adempiere obblighi di legge o per eseguire obblighi derivanti dal contratto di cui è parte l'interessato nel pieno rispetto delle finalità del trattamento. L'OML viene informato attraverso l'informativa e anche oralmente ad opera del legale rappresentante circa le finalità del trattamento dei dati, il principio di pertinenza, adeguatezza, non eccedenza, del periodo di conservazione, in merito al trattamento che potrà avvenire sia su supporto cartaceo che informatico. Inoltre l'OML ha i diritti di cui agli artt. 15, 16,17,18, 20 e 21 Reg. Eu 2016/679, tra i quali il diritto di accesso, aggiornamento, integrazione, rettifica, cancellazione dei propri dati, nonché il diritto all'oblio previsto dall'art. 17 Reg. UE 2016/679. E viene indicato il diritto di reclamo davanti al Garante per la Privacy.

CHECKLIST DI CONTROLLO SELEZIONE OML

1. Dati del candidato

COGNOME	
NOME	
DATA E LUOGO DI NASCITA	
RESIDENZA	
CODICE FISCALE	
DOCUMENTO DI IDENTITA'	

2. Verifica del titolo di studio conseguito e dell'esperienza pregressa.

TITOLO DI STUDIO		
TITOLO DI STUDIO POSSEDUTO	COERENZA CON IL RUOLO DI OML	EVIDENZA DOCUMENTALE PRESENTATA

ESPERIENZA PREGRESSA		
TIPO DI CONTRATTO	ESPERIENZA MINIMA RICHIESTA (ALMENO 1 ANNO)	EVIDENZA DOCUMENTALE PRESENTATA (controfirmata da ambo le parti)

RILEVAZIONE COMPETENZE OML		
COMPETENZA	RILEVAZIONE COMPETENZA OML	LIVELLO RIFERIMENTO AD ESPERIENZA PREGRESSA
Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a		

modificare la propria situazione lavorativa		
Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro		
Elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità		
Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro		
Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo		
Monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive		

DICHIARAZIONE TRATTAMENTO DATI E NON ACCREDITAMENTO IN PIU' DI 3 SEDI ESTERNE	
--	--

Documento trattamento dati	
Documento non accreditamento OML in più di 3 sedi	

10. Selezione personale interno

Come previsto dallo statuto dell'ente, il Comitato Esecutivo ha la competenza per deliberare in merito all'assunzione e/o sostituzione di personale.

Nel caso in cui si rendesse necessario inserire nell'organico dell'ente nuove figure professionali, il direttore riporta al Presidente e al Vice-Presidente tale esigenza affinché venga messa all'ordine del giorno del primo Comitato Esecutivo utile.

Il Comitato Esecutivo definirà anche l'inquadramento contrattuale, l'eventuale part-time e la tipologia di contratto (a tempo determinato o indeterminato).

Qualora si decidesse di approvare una nuova assunzione, viene dato normalmente mandato al direttore, con la supervisione del Presidente e del Vice-Presidente, di attivare delle azioni la ricerca e selezione secondo le seguenti procedure e azioni:

1. Si individua il profilo che deve essere inserito in termini di competenze ed esperienze.
2. Si pubblica l'offerta di lavoro in cliclavoroveneto.it ed eventualmente nei canali social e nel sito istituzionale dell'ente
3. Si raccolgono le varie candidature che vengono analizzate per verificare i requisiti richiesti (ad esempio il titolo di studio)
4. Si verificano le esperienze pregresse e l'attinenza con quanto ricercato
5. Si effettuano dei primi colloqui conoscitivo con il responsabile della selezione e si fa una prima selezione e scrematura dei candidati
6. Il Direttore, possibilmente insieme al Presidente, fa un secondo colloquio con i candidati selezionati
7. Se necessario, si fa un terzo colloquio insieme al Presidente ed eventualmente al Vice-Presidente
8. Si porta quindi l'esito della selezione al prossimo Comitato Esecutivo che delibera l'assunzione del candidato individuato.