PORTA FUTURO BARI

CITTÀ DI BARI

Ripartizione Programmazione, Innovazione e Comunicazione
Settore Innovazione Sociale
Ufficio Politiche del Lavoro

CARTA DEI SERVIZI AL CITTADINO

VERSIONE AGGIORNATA 2025

COESIONE ITALIA 21-27
METRO PLUS E CITTÀ MEDIE

COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione per il sud

PORTA FUTURO BARI | **PRESENTAZIONE**

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

Si tratta di un Job Centre di nuova generazione, già sperimentato con successo presso la Città di Roma a partire dal 2011 e promosso come modello pilota sul capoluogo regionale. Porta Futuro Bari nasce come un centro servizi sperimentale di accoglienza, orientamento e formazione, al servizio delle esigenze occupazionali dei cittadini.
Il suo obiettivo è creare un hub urbano e di respiro metropolitano che possa favorire sul territorio la piena integrazione dei giovani nel mercato del lavoro, garantendo accoglienza, orientamento, formazione e sostegno alle start up di impresa.
Il centro promuove e favorisce l'incontro tra la domanda occupazionale dei cittadini e l'offerta proposta da realtà imprenditoriali (imprese, distretti, rappresentanze).

Il Comune di Bari è destinatario dei fondi del Programma Operativo Nazionale Città metropolitane (d'ora in poi PON Metro 2014-2020), approvato con Decisione della Commissione Europea C(2015)4998 del 14 luglio 2015, dedicato allo sviluppo urbano sostenibile che, in linea con le strategie dell'Agenda urbana europea, mira a migliorare la qualità dei servizi e a promuovere l'inclusione sociale nei 14 Comuni capoluogo delle città metropolitane. Il Programma è coordinato dall'Agenzia per la Coesione Territoriale.

Porta Futuro è iscritta all'albo regionale dei soggetti accreditati all'erogazione dei servizi al lavoro - servizi di "**Base**", giusta A.D. 480 del 18/10/2022. Il Job centre ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma EN ISO 9001:2015 – IQ 0618-13, per le attività aventi come oggetto l'erogazione di servizi per il lavoro Settore 35, in data 29.06.2018.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Porta Futuro Bari (PFB) ha sede in un nuovo innovativo spazio di 2500 mq, disposto su due piani, sito presso i locali della ex Manifattura dei Tabacchi di Bari.
(accesso da Via Pietro Ravanas).

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

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

L'implementazione di PFB, all'interno dell'ex Manifattura dei Tabacchi, rappresenta una sperimentazione in linea con quanto previsto dal "Patto per Bari" sottoscritto tra Comune di Bari e Regione Puglia sin dal 2013, ed in particolare con l'asse dedicato alle "Politiche giovanili per la trasformazione urbana" aventi come oggetto l'erogazione di servizi per il lavoro Settore 35, in data 29 .06 .2018.

LA MISSION

Il job centre si propone di orientare adeguatamente l'utenza metropolitana al mercato del lavoro, con particolare attenzione all'universo giovanile e di promuoverne il matching con il sistema attuale di offerta.

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

Porta Futuro Bari si pone al Centro di una 'Rete Territoriale" composta da istituzioni pubbliche, agenzie pubbliche e private, rappresentanze datoriali e sindacali, sistema delle imprese e della cooperazione, Università, centri di ricerca e scuole, aperte in un confronto proficuo e sistematico sulle tematiche del mondo del lavoro. Un aggregatore in grado di mobilitare risorse, informazioni, competenze e opportunità al servizio dell'autonomia, dell'innovazione sociale e dello sviluppo locale.

Gli obiettivi di Porta Futuro Bari, nell'ottica di un vero e proprio patto sociale con i cittadini, sono:

- Categorizzare i bisogni degli utenti, qualificando la domanda sociale di lavoro attraverso un sistema di accoglienza e di valorizzazione delle competenze;
- Rafforzare e profilare le competenze attraverso percorsi formativi e/o di orientamento al lavoro;
- Costruire una dimensione eco-sistemica delle politiche del lavoro centrate sul potenziamento dell'occupabilità delle persone ed un'efficace azione di attrazione dei bisogni occupazionali del sistema imprenditoriale;
- Favorire un dialogo efficiente ed efficace tra il sistema della scuola, della formazione professionale, delle agenzie educative e formative pubbliche, delle rappresentanze datoriali e sindacali e dei distretti, orientato a produrre valore;
- Intercettare e rilevare i bisogni delle imprese attraverso l'azione di scouting, pre-selezione e matching;
- Qualificare l'offerta di lavoro attraverso un sistema di valorizzazione delle competenze;
- Rafforzare le competenze attraverso percorsi formativi specialistici e/o di al lavoro;
- Supportare i percorsi di auto-impiego attraverso consulenze ad hoc.

LA VISION

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

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**: garanzia di pari trattamento agli utenti, agendo con obiettività, imparzialità, giustizia e trasparenza senza discriminazioni di età, sesso, nazionalità, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche;
- **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**: garanzia di continuità nell'erogazione dei servizi, negli orari e nei tempi stabiliti, anche attraverso le nuove tecnologie da remoto. In caso di funzionamento irregolare, derivante da causa di forza maggiore, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**: agevolazione della partecipazione attiva degli utenti per una corretta gestione e per il miglioramento dei servizi offerti. Con la presente Carta dei Servizi e con il sito www.portafuturobari.it, sono garantiti la diffusione ed il facile accesso in forma comprensibile e chiara, ad ogni informazione utile;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: utilizzo delle risorse umane e finanziarie in base ai principi di efficacia ed efficienza, monitorando i bisogni delle imprese e dei cittadini e verificando i risultati conseguiti.

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

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

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

L'Offerta dei servizi

Tutti i servizi descritti sono realizzati nell'ambito di un rapporto di committenza con due RTI, ciascuna per la gestione di una specifica area di Servizi del job centre: front e back office. Le gare di affidamento di tali servizi hanno durate variabili e conseguentemente possono determinare affidamenti a RTI diversi.

Elemento di garanzia è rappresentato dalla clausola sociale, nei Capitolati d'Appalto Speciali (CSA) che determinano la continuità operativa delle risorse umane coinvolte per i servizi di front e back office.

In esecuzione del "Patto per lo Sviluppo della Città Metropolitana di Bari", stipulato in data 17/05/2016 tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri e la Città Metropolitana di Bari è stato inoltre avviato il progetto di Porta Futuro Area Metropolitana, il quale prevede l'estensione della sperimentazione del Job Centre Porta Futuro Bari presso i Comuni della Città Metropolitana, per creare un network qualificato di centri per il lavoro di nuova generazione.

Per il raggiungimento dei suindicati obiettivi, la CMB ed il Comune di Bari hanno sottoscritto il Protocollo d'intesa per la governance del progetto "Porta Futuro Metropolitana" - Patto per lo sviluppo della Città Metropolitana di Bari, in data 17/09/2021.

A partire dal mese di ottobre 2022, il progetto di Porta Futuro Metropolitano ha inaugurato dapprima lo sportello presso il job centre barese, il quale si identifica quale organismo di governance per l'intera area territoriale e, nei mesi successivi, in alcune delle sedi dislocate nei comuni facenti parte della misura.

ACCOGLIENZA

Cosa offre

Il servizio di accoglienza di Porta Futuro offre un primo supporto per la definizione del fabbisogno del cittadino. Durante il colloquio viene descritta la mappa dei servizi utilizzabili. Si procede quindi all'inserimento nella banca dati del portale di Porta Futuro Bari, previa iscrizione del cittadino attraverso il sistema SPID. Da subito l'utente può interloquire, in assoluta autonomia, con tutte le opportunità ed i servizi ad esso offerti.

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

A chi si rivolge

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

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

Modalità di erogazione

I cittadini interessati possono accedere al servizio di desk/accoglienza, nelle ore e nei giorni prestabiliti per l'apertura al pubblico del job centre. È sufficiente essere in possesso di un documento d'identità in corso di validità, del codice fiscale e del permesso di soggiorno anch'esso in corso di validità (nel caso di utenti extracomunitari).

Un operatore del desk, prende in carico il singolo cittadino, presentando i servizi del centro attraverso un colloquio conoscitivo elabora, un primo "piano d'azione", compatibilmente con il profilo e le disponibilità dell'utente. Solo a quel punto si procede all'iscrizione del richiedente nella banca dati del portale di PFB. Il cittadino sottoscrive inoltre il modulo di consenso al trattamento dei dati personali per l'accesso ai servizi di Porta Futuro ai sensi del RGPD 679/2016.

La procedura di accreditamento attraverso l'utilizzo dello SPID semplifica il processo di digitalizzazione, adeguando il job centre al sistema di cittadinanza digitale e di comunicazione telematica ed immediata con gli utenti.

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

- In autonomia dall'utente, da una qualunque postazione informatica in suo possesso;
- Utilizzando un pc presente nel job centre, autonomamente o richiedendo la supervisione di un operatore di PFB;
- Attraverso il supporto online di un operatore dedicato;
- Richiedendo una consulenza individuale o partecipando ad un laboratorio per la compilazione guidata del CV. Quest'ultimo servizio, viene erogato sulla base delle disponibilità del personale di PFB.

Modalità di accesso e tempi

- L'accesso è in tempo reale;
- Con appuntamento;
- Durata del colloquio: 35/40 minuti (tempo medio).

Chi è interessato può richiedere un appuntamento contattando il numero di telefono 080 577 2669 o scrivendo una mail accreditamento@portafuturobari.it

RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Cosa offre

Attraverso questo servizio, il cittadino usufruisce di un'azione di accompagnamento e co-progettazione finalizzata all'occupazione. Quest'attività rappresenta il naturale completamento del percorso di accreditamento e di elaborazione/aggiornamento del Curriculum Vitae pubblicato nella piattaforma. L'utente che accede ad un appuntamento per questo servizio, viene affiancato da un consulente esperto per condividere non solo una strategia operativa ma anche la conoscenza di strumenti e contenuti per poter riproporre in autonomia il percorso di ricerca attiva.

In particolare nel corso di tali consulenze vengono mostrati ai cittadini i principali siti web su cui esplorare le opportunità lavorative, formative, di mobilità disponibili.
Nello spirito di promuovere l'autonomia, al cittadino viene fornito un kit dedicato, costituito da alcuni strumenti quali:

- Vademecum per aggiornamento o rielaborazione del CV;
- Sitografia dei principali motori di ricerca dedicati;
- Schema per il tracciamento e il monitoraggio dei percorsi di ricerca attiva svolti o da avviare.

A chi si rivolge

A tutti i cittadini iscritti a Porta Futuro Bari che ne facciano richiesta o che vengano accompagnati attraverso il colloquio di accoglienza.

Modalità di erogazione

Su appuntamento in presenza oppure online attraverso l'utilizzo delle principali piattaforme di videoconferenza, in base alle preferenze espresse dal cittadino.
Il colloquio della durata di 45/50 minuti si conclude rilasciando al cittadino oltre al kit anche una scheda di sintesi del percorso sostenuto.

Modalità di accesso

Chi è interessato può richiedere un appuntamento al numero **080 577 2669**
o scrivendo una mail a: **info@portafuturobari.it**

ORIENTAMENTO

Cosa offre

Il servizio di orientamento insegna a valutare le competenze degli iscritti in relazione al mercato del lavoro ed al suo andamento. Nello specifico, vengono offerti gli strumenti per maturare la piena consapevolezza della propria identità professionale, per imparare a cercare e riconoscere nuove opportunità e costruire autonomamente il proprio percorso professionale sia presso altri soggetti sia attraverso l'autoimprenditorialità.

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

Porta Futuro Bari eroga percorsi mirati al bilancio di competenze, nell'ambito di un più ampio piano di azione concordato con il singolo utente.

A chi si rivolge

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

Modalità di erogazione

Per le consulenze individuali, il cittadino è convocato sulla base della eventuale preferenza espressa durante il colloquio di accoglienza e accompagnato in un percorso di uno o più incontri della durata in media di 45 minuti.

Al termine viene restituita una scheda di sintesi del percorso sostenuto.

Per la partecipazione ai laboratori, il cittadino è informato attraverso l'aggiornamento della sezione "Attività" di PFB, nel portale dedicato, con la possibilità di iscriversi direttamente da remoto o recandosi al desk della struttura.

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

I servizi descritti sono fruibili anche in modalità online, su richiesta del cittadino e sulla base delle disponibilità del personale di Porta Futuro, attraverso l'utilizzo delle principali piattaforme di videoconferenza.

Modalità di accesso e tempi

Le consulenze individuali si svolgono in orari sia antimeridiani che pomeridiani. La durata del colloquio è di circa 45 minuti (tempo medio). Il servizio viene erogato entro 15/20 giorni dalla richiesta.

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

Chi è interessato può richiedere un appuntamento contattando il numero di telefono **080 577 2669** oppure scrivendo una mail a **orientamento@portafuturobari.it**

FORMAZIONE

Cosa offre

L'offerta formativa di Porta Futuro può essere erogata individualmente o collettivamente, e si articola su assi quali quelli delle hard & soft skill delle competenze informatiche e delle lingue straniere. Con Porta Futuro Bari i cittadini hanno accesso all'offerta formativa erogata da soggetti pubblici e privati e possono realizzare percorsi di integrazione tra i diversi soggetti attivi sul territorio (formazione, scuola, ricerca e Università etc...).

A chi si rivolge

A tutti i cittadini iscritti che ne facciano richiesta o per i quali emerga un bisogno di un potenziamento del percorso formativo e/o di aggiornamento.

Modalità di erogazione

La durata dei corsi varia da un minimo di 12 ore ad un massimo di 15 ore: sono condotti da esperti docenti afferenti al sistema della formazione professionale, insieme al personale di PFB. In concomitanza con l'avvio di una nuova edizione di un corso di formazione, vengono contattati i cittadini che hanno espresso interesse per quella specifica iniziativa e convocati per un incontro preliminare, durante il quale, al fine di rendere più efficace l'offerta formativa, vengono valutati:
Livello delle conoscenze iniziali; Scouting del potenziale; Disponibilità e motivazione.

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

Le attività descritte sono implementate anche in modalità online, attraverso l'organizzazione di webinar o di sessioni formative ad hoc, mediante l'utilizzo delle principali piattaforme di videoconferenza.

Modalità di accesso e tempi

Ogni nuova iniziativa formativa viene pubblicizzata attraverso il portale www.portafuturobari.it e i canali **social di Porta Futuro Bari**.
Inoltre, è possibile richiedere informazioni contattando il numero **080 577 2669** o scrivendo una mail a: **formazione@portafuturobari.it**

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

SUPPORTO ALLE START UP

Cosa offre

Porta Futuro Bari offre servizi gratuiti di supporto all'attività di impresa, rivolti ad aspiranti imprenditori con servizi mirati di orientamento all'imprenditorialità e formazione delle competenze imprenditoriali, ed a imprenditori già attivi con servizi specialistici sugli aiuti alle imprese.

Lo sportello sostiene le nuove iniziative imprenditoriali con servizi di consulenza personalizzati (affiancamento, tutoraggio) e collettivi (laboratori e percorsi formativi generalisti e specialistici), che possono approfondire la fattibilità amministrativa, tecnica e finanziaria dell'iniziativa. Porta Futuro Bari supporta i cittadini nel proporre la propria idea ai soggetti pubblici e privati che erogano finanziamenti e, per promuoverne la crescita, per favorire il dialogo con i centri di ricerca, i distretti produttivi e le realtà imprenditoriali impegnate in campi analoghi.

Per le aziende site nel territorio lo Sportello offre inoltre un servizio di consulenza su agevolazioni e strumenti disponibili, al fine di orientare la scelta tra le numerose misure di sostegno attive sia a livello locale e regionale sia a livello nazionale.

Lo sportello Start up è anche sportello informativo per l'Ente Nazionale per il Microcredito, fornendo un'informazione completa e puntuale sui programmi di microcredito e di incentivazione all'autoimpiego, disponibili sia a livello locale che nazionale.

A chi si rivolge

Le consulenze individuali ed i laboratori sono disponibili per tutti i cittadini iscritti a Porta Futuro Bari che ne facciano richiesta ovvero a titolari di imprese già esistenti ed operative, attraverso il colloquio di accoglienza.

Modalità di erogazione

Le consulenze individuali sono disponibili, anche in modalità a distanza, a tutti i cittadini e/o titolari di impresa già accreditati o da accreditare a Porta Futuro Bari attraverso una richiesta volta al servizio di Accoglienza e/o di Orientamento o direttamente allo Sportello. La consulenza approfondisce la valutazione delle proprie attitudini imprenditoriali/professionali, dell'idea di impresa/attività professionale proposta, delle agevolazioni a cui poter accedere, offrendo un ulteriore supporto tecnico per l'eventuale richiesta.

SERVIZIO DI ACCREDITAMENTO DELLE IMPRESE

Cosa offre

La piattaforma di Porta Futuro Bari si struttura con degli assi fondamentali che sono quello dei cittadini e quello delle imprese, delle istituzioni e degli organismi accreditati al sistema della formazione.

Quindi oltre ai cittadini, Porta Futuro Bari favorisce e supporta l'accreditamento nella piattaforma, del sistema imprenditoriale accompagnando le singole imprese, ed altre professionalità coinvolte ad accreditarsi al portale e ad usufruire da subito dei servizi dedicati .

A chi si rivolge

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

Modalità di erogazione

Le imprese e gli attori economici, possono contattare Porta Futuro Bari e ricevere il supporto necessario al completamento del percorso di accreditamento.

Diversamente possono procedere in autonomia seguendo le informazioni presenti nel portale. La procedura si articola in due passaggi che prevedono, le conferme autorizzative da parte degli operatori del back office di Porta Futuro, sulla base della verifica della documentazione allegata dal referente aziendale.

Al termine di questo primo step, il soggetto interessato riceve le credenziali per l'utilizzo dei servizi di Porta Futuro, ad essi dedicati (caricamento job position, pre-selezione, selezione, recruiting day, networking, organizzazione eventi area lavoro).

Modalità di accesso

Le imprese, le istituzioni, gli Enti di formazione e le agenzie per il lavoro possono rivolgersi agli operatori dell'area servizi alle imprese o scrivere una email a:
serviziperleimprese@portafuturobari.it

PRE-SELEZIONE

Cosa offre

La pre-selezione è un'azione promossa da Porta Futuro Bari, per sostenere l'esigenza manifestata dalle imprese, di essere supportate nei processi di selezione e reclutamento del personale. Il processo di pre-selezione si articola nelle seguenti fasi:

- Richiesta formale di utilizzo del servizio da parte delle aziende;
- Definizione del profilo da ricercare;
- Pubblicazione dell'annuncio;
- Raccolta delle candidature;
- Screening curriculare dei candidati;
- Matching;
- Restituzione del feedback.

A chi si rivolge

Al sistema imprenditoriale iscritto alla piattaforma di Porta Futuro Bari.

Modalità di erogazione

La richiesta di utilizzare il servizio di preselezione, viene presentata dal referente aziendale su specifica modulistica, a cui seguirà un colloquio esplicativo con gli operatori dell'area imprese e richiesta formale di utilizzo del servizio da parte delle aziende, con successiva erogazione del servizio come definito sopra.

Modalità di accesso e tempi

Su appuntamento da richiedere agli operatori dell'area imprese di Porta Futuro Bari tramite il numero **080 577 2664** o via mail a: **serviziperleimprese@portafuturobari.it**

EVENTI AREA LAVORO E RECRUITING DAY

Porta Futuro Bari promuove momenti di incontro tra il sistema delle imprese ed i cittadini impegnati in percorsi di ricerca attiva del lavoro, con l'obiettivo di avere un ruolo di animazione, di analisi del mercato del lavoro e di hub della rete.

Gli eventi area lavoro hanno l'obiettivo di sviluppare relazioni e connessioni tra Porta Futuro e le esperienze di politiche del lavoro, gli attori politico-istituzionali e gli operatori socio economici più significativi a livello locale, nazionale ed internazionale.

Il Recruiting Day è un' iniziativa che consente di incontrare i responsabili delle risorse Umane di aziende e conoscere da vicino la realtà lavorativa di riferimento.
Il processo si snoda per step, non necessariamente interconnessi:

- La **prima parte** della giornata è finalizzata a presentare l'azienda, la sua storia, le opportunità di carriera e le posizioni vacanti (tour factory, presentazioni video);
- La **seconda parte** della giornata è dedicata all'incontro e alle relazioni, ai colloqui individuali e di gruppo, spesso stimolati attraverso business game.

Modalità di accesso e tempi

I Recruiting Day sono organizzati periodicamente presso la Sala Eventi di Porta Futuro Bari e pubblicizzati attraverso il sito www.portafuturobari.it ed i canali social di Porta Futuro Bari, ovvero Facebook, Linkedin, Instagram.

LA STRATEGIA COMUNICATIVA

Porta Futuro Bari è costantemente impegnata nell'attività di informazione e promozione dei propri servizi e delle opportunità offerte utilizzando una strategia di comunicazione efficace, trasparente ed orientata alla promozione online. L'obiettivo è favorire il diffondersi di una cultura della ricerca attiva del lavoro più efficace e coerente con le trasformazioni del sistema della formazione e del lavoro.

Per questo Porta Futuro utilizza un linguaggio altamente comprensibile, chiaro e riconoscibile, mediante l'ausilio di segni grafici che trasmettono empatia, vicinanza all'utente e facilità d'uso.

I prodotti di comunicazione, l'allestimento della sala, i contenuti elaborati sono progettati al fine di incrementare l'attenzione dell'utente verso le politiche attive per la ricerca di lavoro, in chiave inclusiva ed innovativa.

Porta Futuro Bari lavora in sinergia con le iniziative dell'Amministrazione comunale relative alle politiche del lavoro. Pertanto, i contenuti sono sempre proposti secondo i principi sopraesposti e fornendo un approccio più creativo alle tematiche trattate.

Porta Futuro Bari attua i propri obiettivi e offre i propri servizi d'informazione utilizzando anche strumenti digitali e multimediali, sia a fine promozionali che informativi e assistenziali.

Attraverso una costante azione di informazione con il portale web, le newsletter e i canali social ufficiali, Porta Futuro Bari si presenta come una sorgente di traffico, un canale di informazione e servizi per il lavoro moderno, capace di utilizzare gli ambienti di comunicazione più utilizzati dagli utenti.

Gli strumenti di comunicazione digitali, in particolare i canali Facebook e LinkedIn, veicolano informazioni circa la ricerca di lavoro e formazione, le opportunità offerte dalle aziende accreditate, ma anche notizie provenienti dal mondo del lavoro.

Porta Futuro offre informazioni di primo livello sulla ricerca attiva del lavoro, fornisce consigli utili e assistenza online tramite i social network. I canali di comunicazione online sono inoltre un ottimo strumento per la promozione degli eventi e delle attività costantemente organizzate dal job center.

GLI STRUMENTI

Gli strumenti di comunicazione utilizzati sono i seguenti.

Il portale

Il sito web ufficiale di Porta Futuro Bari www.portafuturobari.it è parte integrante del processo di accreditamento sia degli utenti che delle aziende. Attraverso esso, Porta Futuro Bari veicola tutte le informazioni che transitano dal job center, le offerte di lavoro delle aziende accreditate, le opportunità provenienti dal mondo del lavoro e della formazione. Il portale è un utile strumento anche per la gestione degli eventi organizzati, attraverso una sezione dedicata alle iscrizioni e una costante e capillare azione di promozione degli stessi.

Le newsletter

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

I social media

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

Porta Futuro Bari è presente sui principali social network:

- Facebook
- Linkedin
- Youtube
- Instagram

Su ogni canale lo staff di Porta Futuro Bari pubblica aggiornamenti sulle attività del job center, promuove le opportunità di lavoro e fornisce servizio di prima assistenza online, fornendo informazioni circa l'accreditamento e risolvendo problemi a bassa criticità.

Video

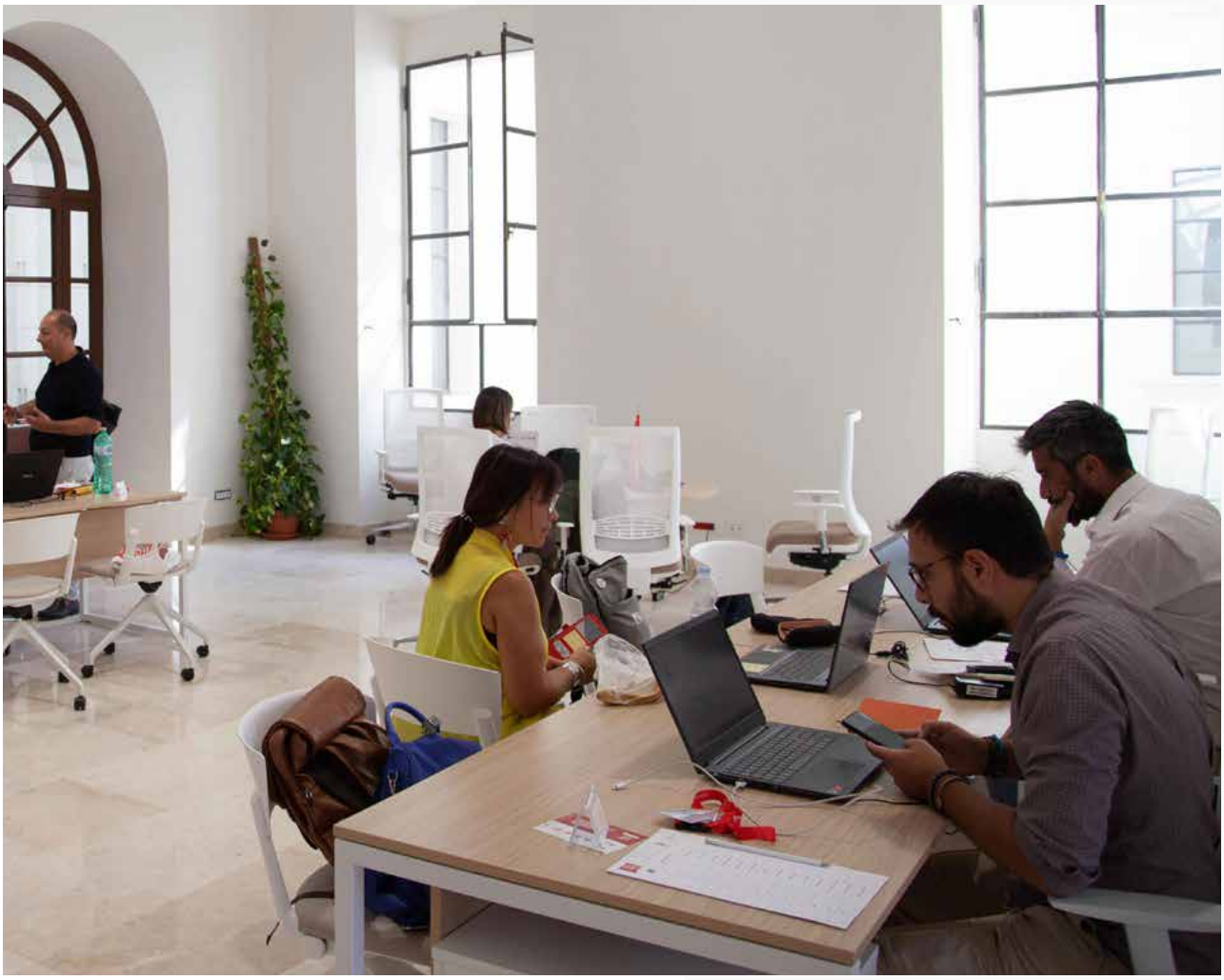
All'interno del portale web, è possibile accedere a video tutorial che accompagnano l'utente e le aziende ad accreditarsi e a usufruire in maniera efficace i servizi del job center.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Porta Futuro Bari opera secondo il principio di trasparenza, imparzialità e non discriminazione nel rapporto con i propri utenti, allo scopo di valorizzare il merito e offrire un livello qualitativo di servizio elevato.

L'utente ha diritto ad essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio, oltre che su appuntamento, ovvero:

- Dal Lunedì al Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00, dalle ore 14:30 alle ore 17:00.
- Il Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00.



TUTELA DELLA PRIVACY

All'utente di Porta Futuro Bari è garantita la tutela in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente: Regolamento generale (UE) 679/2016 sulla protezione dei dati, comunemente noto come GDPR, avente ad oggetto la tutela delle persone fisiche, relativamente al trattamento dei dati personali.

In adempimento alle disposizioni comunitarie sulla privacy il trattamento dei dati degli utenti di Porta Futuro trova fondamento, ai fini della sua liceità, nel consenso espresso dagli interessati all'interno del "MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI per l'accesso ai servizi di Porta Futuro Bari" con il quale essi manifestano l'assenso al trattamento dei dati personali che li riguardano.

Le finalità del trattamento e le rispettive basi giuridiche sono le seguenti:

1. Garantire l'accesso della piattaforma telematica di Porta Futuro - Azioni precontrattuali intraprese dall'interessato (art. 6 p. 1 lett. b del GDPR);
2. Consentire l'uso dei servizi di orientamento e formativi forniti dalla piattaforma telematica di Porta Futuro - Azioni precontrattuali intraprese dall'interessato (art. 6 p. 1 lett. b del GDPR);
3. Favorire l'incontro tra la domanda occupazionale dei cittadini e l'offerta proposta dalla realtà imprenditoriale - Consenso dall' interessato (art. 6 p. 1 lett. a del GDPR).

Il trattamento dei dati personali degli utenti di Porta Futuro è improntato alla liceità, alla correttezza e trasparenza. I dati raccolti sono adeguati, pertinenti e limitati alle finalità per le quali sono trattati e sono sottoposti ad aggiornamento, se necessario.

I dati saranno conservati fino al termine dell'anno successivo all'ultimo accesso effettuato dall'interessato ovvero finché l'interessato non revochi il consenso.

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

Gli utenti di Porta Futuro potranno esercitare i diritti di cui agli art. dal 15 al 22 del

Regolamento (UE) n. 679/2016, ovvero: diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto di informativa, diritto di cancellazione (diritto all'oblio), diritto di limitazione al trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione, diritto di non essere sottoposto a processi decisionali automatizzati, nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

Gli utenti potranno esercitare i predetti diritti inviando una mail a: **info@portafuturobari.it**.

Il Responsabile del Trattamento dei dati e/o il Titolare del Trattamento dei dati si assumono l'onere di fornire una risposta, anche in caso di diniego, entro un mese dalla ricezione della richiesta.

Tale termine è prorogato fino a tre/due mesi in casi di particolare complessità.

Agli utenti di Porta Futuro è riconosciuta la facoltà di REVOCA del consenso al trattamento dei dati personali precedentemente fornito, inviando una mail a: **info@portafuturobari.it**, avente ad oggetto la dicitura "**NOTIFICA PRIVACY**".

Al termine della procedura di revoca, i dati personali del richiedente la revoca, verranno resi non fruibili e rimossi tempestivamente dagli archivi di Porta Futuro.

La cancellazione dei dati produrrà l'impossibilità, da parte del richiedente la revoca, di continuare ad accedere ai servizi di Porta Futuro. Per i minori di anni 16, il consenso al trattamento dei dati personali è espresso o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale sul minore.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI è il Comune di Bari, nella persona del Sindaco Pro-tempore, Corso Vittorio Emanuele II n. 84, 70122 Bari.

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

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti di Porta Futuro Bari hanno la facoltà di sporgere reclamo in merito alla qualità del servizio ricevuto. All'interno degli uffici di Porta Futuro Bari è presente un apposito modulo per reclami/suggerimenti, che va compilato dagli utenti e consegnato agli appositi sportelli.

Il reclamo o la segnalazione possono anche essere inviati via e-mail, attraverso l'indirizzo di posta elettronica **info@portafuturobari.it**.

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

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

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

MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI

È prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami da parte del Responsabile della struttura, allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.

Inoltre, periodicamente il Responsabile compila un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.

Almeno una volta l'anno il Responsabile della struttura e i Responsabili dei servizi si riuniscono per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione dei candidati che accedono ai servizi viene valutata con cadenza annuale attraverso l'analisi dei moduli di gradimento compilati e consegnati presso gli sportelli dell'ufficio o compilati e raccolti in modalità online per i servizi erogati in quella modalità.

All'analisi della soddisfazione dei candidati seguono azioni volte al miglioramento delle attività.

PORTA FUTURO BARI

Via Ravanas, n.233 - 70123 BARI
tel. +39 080 577 2669 | 080 577 2668
www.portafuturobari.it | info@portafuturobari.it

Apertura al pubblico
Dal Lunedì al Giovedì
ore 09:00 - 13:00 e ore 14:30 - 17:00
il Venerdì ore 09:00 - 13:00

COESIONE ITALIA 21-27
METRO PLUS E CITTÀ MEDIE

COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le politiche di coesione per il sud