



## **Rete degli sportelli di assistenza familiare**

### **1. Finalità**

La Rete degli sportelli di assistenza familiare risponde alle seguenti finalità:

1. offrire alle famiglie che necessitano di servizi di assistenza e ai lavoratori/alle lavoratrici disponibili a trovare un impiego come assistenti familiari un sistema qualificato di servizi per l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, in grado di garantire anche un supporto nella gestione dei diversi aspetti inerenti l'attivazione e lo svolgimento di un rapporto di lavoro, con la massima trasparenza circa i contenuti e le condizioni di erogazione dei servizi offerti;
2. favorire, tramite l'adozione di standard operativi comuni da parte dei soggetti che operano nella Rete, lo sviluppo di forme contrattuali e condizioni lavorative regolari a tutela delle famiglie e dei lavoratori/delle lavoratrici interessati/e;
3. sviluppare un sistema che promuova la crescita professionale degli/delle assistenti familiari attraverso la valorizzazione e il riconoscimento della loro esperienza professionale e delle competenze e conoscenze possedute.

### **2. Tipologie di servizi offerti dalla Rete**

La Rete degli sportelli è finalizzata all'erogazione di servizi a supporto sia dei lavoratori/delle lavoratrici che si dichiarano disponibili a trovare un impiego come assistenti familiari, sia delle famiglie che intendono instaurare e gestire un rapporto lavorativo di assistenza familiare.

Nello specifico, l'erogazione dei servizi avviene nell'ambito delle seguenti Aree di prestazione:

- a) Informazione
- b) Consulenza e supporto
- c) Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta

Di seguito si precisano le finalità di ciascuna Area di prestazione e i servizi ad essa correlati, ferma restando una differenziazione dei servizi offerti in base all'utente del servizio stesso (potenziale assistente familiare oppure famiglia).

Destinatari del servizio: potenziali assistenti familiari		
<b>Area di prestazione e sua finalità</b>	<b>Servizi</b>	<b>Descrizione servizio</b>

<p><u>Informazione</u></p> <p>Garantisce informazioni pertinenti e complete circa la Rete degli sportelli di assistenza familiare, i servizi disponibili e le relative modalità di accesso; fornisce informazioni su forme contrattuali e condizioni relativamente allo svolgimento dell'attività lavorativa di assistenza familiare e sulle opportunità di formazione presenti nel territorio per gli/le assistenti familiari, anche utilizzando depliant e altri supporti informativi (ad es. CD, vademecum in diverse lingue, ecc.) predisposti a tale scopo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sulla Rete degli sportelli di assistenza familiare</li> <li>• Informazioni sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso</li> <li>• Informazioni su forme contrattuali e condizioni relativamente allo svolgimento dell'attività lavorativa di assistenza familiare</li> <li>• Informazioni circa le opportunità di formazione per assistenti familiari</li> </ul>	<p>Erogazione di informazioni circa la struttura, le finalità, le modalità di funzionamento della Rete degli sportelli di assistenza familiare (in altri termini: <i>in che cosa consiste il servizio</i>).</p> <p>Erogazione di informazioni sui servizi offerti dalla Rete e dai singoli soggetti che la compongono; per questi ultimi vengono fornite inoltre informazioni circa recapiti, riferimenti, orari di apertura e modalità di accesso ai servizi (ad esempio previa prenotazione o no).</p> <p>Erogazione di informazioni su forme contrattuali e condizioni relativamente allo svolgimento dell'attività lavorativa di assistenza familiare (procedure per ottenere e rinnovare il permesso di soggiorno, tipi di contratto stipulabili, procedure burocratiche da espletare per ottenere un impiego come assistente familiare, ecc.).</p> <p>Erogazione di informazioni circa le opportunità formative (corsi di formazione in presenza, corsi su DVD...) presenti o promossi a livello territoriale per l'acquisizione di competenze utili ai fini dell'inserimento professionale</p>
<p><u>Consulenza e supporto</u></p> <p>Permette l'acquisizione e l'istruttoria delle domande di iscrizione al registro pubblico regionale degli/delle assistenti familiari e fornisce al/alla potenziale assistente familiare il supporto alla definizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisizione delle domande di iscrizione al registro pubblico regionale degli/delle assistenti familiari</li> <li>• Supporto alla definizione del proprio profilo professionale, all'inserimento e alla</li> </ul>	<p>Acquisizione ed istruttoria delle domande di iscrizione al registro pubblico regionale degli/delle assistenti familiari</p> <p>Supporto pratico alla definizione del proprio profilo professionale (ad esempio mediante compilazione</p>

<p>del proprio profilo professionale, all'inserimento e gestione di un'autocandidatura e alla ricerca di richieste di personale nella banca dati IDO; fornisce inoltre consulenza e supporto per quanto riguarda la gestione degli adempimenti per l'avvio dell'attività lavorativa.</p>	<p>gestione di un'autocandidatura nella banca dati IDO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nella ricerca di richieste di personale nella banca dati IDO</li> <li>• Consulenza e supporto relativamente alla gestione degli adempimenti amministrativi e contrattuali per l'avvio dell'attività lavorativa</li> </ul>	<p>assistita del cv), all'inserimento e alla gestione della candidatura del/della potenziale assistente familiare all'interno della banca dati IDO (mediante colloquio l'operatore compila i campi richiesti in IDO per il corretto inserimento della candidatura)</p> <p>Colloquio con l'operatore che ricerca successivamente in IDO eventuali richieste di personale rispondenti alle esigenze del/della potenziale assistente familiare</p> <p>Consulenza e supporto relativamente alla gestione degli adempimenti amministrativi e contrattuali per l'avvio dell'attività lavorativa (come sottoscrivere un contratto di lavoro, aspetti contributivi, diritti e doveri delle parti in capo al contratto stipulato, ecc.)</p>
<p><u>Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta</u></p> <p>Promuove l'incontro tra i/le potenziali assistenti familiari alla ricerca di un impiego e regolarmente iscritti nel registro pubblico regionale degli assistenti familiari e le famiglie alla ricerca di personale con determinate competenze professionali da impiegare come assistente familiare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alla definizione del proprio profilo professionale e registrazione del medesimo nella banca dati IDO</li> <li>• Ricerca e preselezione richieste di personale</li> <li>• Verifica disponibilità e gestione del contatto con il potenziale datore di lavoro</li> </ul>	<p>Supporto alla definizione del proprio profilo professionale (ad esempio mediante colloquio e compilazione assistita del cv), e registrazione del medesimo nella banca dati IDO</p> <p>Ricerca nella banca dati IDO di richieste di personale in linea con il profilo professionale e le esigenze del/della potenziale assistente familiare e loro preselezione</p> <p>Contatto con il potenziale datore di lavoro e con il/la potenziale assistente familiare per verificare le reciproche disponibilità ad un incontro conoscitivo in vista di un possibile rapporto lavorativo. Predisposizione dell'incontro conoscitivo mediante appuntamento concordato tra</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alla definizione delle condizioni contrattuali</li> </ul>	<p>le parti (operatore, potenziale assistente familiare, famiglia) presso i locali individuati per l'erogazione del servizio</p> <p>Supporto alla definizione della tipologia contrattuale più idonea all'avvio di una prestazione lavorativa, all'elaborazione delle condizioni contrattuali e alla gestione degli adempimenti amministrativi</p>
--	---	--

Destinatari del servizio: famiglie		
Area di prestazione e sua finalità	Servizi	Descrizione servizio
<p><u>Informazione</u></p> <p>Garantisce informazioni pertinenti e complete circa la Rete degli sportelli di assistenza familiare, i servizi disponibili e le relative modalità di accesso, anche utilizzando depliant predisposti a tale scopo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sulla Rete degli sportelli di assistenza familiare</li> <li>• Informazioni sui servizi disponibili e modalità di accesso</li> </ul>	<p>Erogazione di informazioni circa la struttura, le finalità, le modalità di funzionamento della Rete degli sportelli di assistenza familiare (in altri termini: <i>in che cosa consiste il servizio</i>).</p> <p>Erogazione di informazioni sui servizi offerti dalla Rete e dai singoli soggetti che la compongono; per questi ultimi vengono fornite inoltre informazioni circa recapiti, riferimenti, orari di apertura e modalità di accesso ai servizi (ad esempio previa prenotazione o no).</p>

<p><u>Consulenza e supporto</u></p> <p>Fornisce alla famiglia il supporto nell'inserimento e gestione di una richiesta di personale e nella ricerca di profili di lavoratori/lavoratrici nella banca dati IDO; fornisce inoltre consulenza e supporto per quanto riguarda la gestione degli adempimenti per l'avvio dell'attività lavorativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nell'inserimento e gestione di una richiesta di personale nella banca dati IDO gestita autonomamente dalla famiglia</li> <li>• Supporto nella ricerca di profili di lavoratori/lavoratrici nella banca dati IDO</li> <li>• Consulenza e supporto relativamente alla gestione degli adempimenti amministrativi e contrattuali per l'avvio dell'attività lavorativa</li> </ul>	<p>Supporto pratico all'inserimento e alla gestione di una richiesta di personale all'interno della banca dati IDO (mediante colloquio l'operatore compila i campi richiesti in IDO per il corretto inserimento della richiesta di personale)</p> <p>Colloquio con l'operatore che ricerca successivamente in IDO eventuali profili di lavoratori/lavoratrici rispondenti alle esigenze della famiglia</p> <p>Consulenza e supporto relativamente alla gestione degli adempimenti amministrativi e contrattuali per l'avvio dell'attività lavorativa (come sottoscrivere un contratto di lavoro, aspetti contributivi, diritti e doveri delle parti in capo al contratto stipulato, ecc.), con particolare attenzione agli aspetti legislativi inerenti l'assunzione di cittadini stranieri</p>
<p><u>Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta</u></p> <p>Promuove l'incontro tra i/le potenziali assistenti familiari alla ricerca di un impiego e regolarmente iscritti nel registro pubblico regionale degli assistenti familiari e le famiglie alla ricerca di personale con determinate competenze professionali da impiegare come assistente familiare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrazione richiesta di personale nella banca dati IDO</li> <li>• Ricerca e preselezione candidature</li> <li>• Verifica disponibilità e gestione del contatto con il/la potenziale assistente</li> </ul>	<p>Supporto alla definizione dell'esigenza di personale manifestata dalla famiglia e registrazione della medesima nella banca dati IDO</p> <p>Ricerca nella banca dati IDO di candidature provenienti da potenziali assistenti familiari regolarmente iscritti al registro pubblico regionale degli assistenti familiari in linea con le esigenze della famiglia e loro preselezione</p> <p>Contatto con il/la potenziale assistente familiare e con la famiglia per verificare le</p>

	<p>familiare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alla definizione delle condizioni contrattuali</li> </ul>	<p>reciproche disponibilità ad un incontro conoscitivo in vista di un possibile rapporto lavorativo. Predisposizione dell'incontro conoscitivo mediante appuntamento concordato tra le parti (operatore, potenziale assistente familiare, famiglia) presso i locali individuati per l'erogazione del servizio</p> <p>Supporto alla definizione della tipologia contrattuale più idonea all'avvio di una prestazione lavorativa, all'elaborazione delle condizioni contrattuali e alla gestione degli adempimenti amministrativi</p>
--	--	---

### 3. I soggetti della Rete e i requisiti di adesione

Possono effettuare richiesta di adesione alla Rete, previo accertamento del possesso dei requisiti sotto riportati:

1. I soggetti accreditati ai servizi per il lavoro ai sensi della legge regionale 13 marzo 2009 n. 3 (deliberazione Giunta Regionale n.1445 del 19/05/2009).

Tali soggetti, conformemente alle aree di accreditamento ottenute, possono operare nelle Aree di prestazione di cui al punto 2 della presente Direttiva secondo quanto riportato nella seguente tabella di corrispondenza:

<b>Area di prestazione del soggetto accreditato ai servizi al lavoro ai sensi della legge regionale 13 marzo 2009 n. 3 (deliberazione Giunta Regionale n.1445 del 19/05/2009)</b>	<b>Area di prestazione per cui si è abilitati nell'ambito della presente Direttiva</b>
Accesso e informazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione</li> </ul>
Valutazione del caso individuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione</li> <li>• Consulenza e supporto</li> </ul>
Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione</li> <li>• Consulenza e supporto</li> <li>• Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta</li> </ul>
Definizione di un progetto individuale di	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione</li> </ul>

accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consulenza e supporto</li></ul>
--	---

2. I soggetti che erogano servizi o svolgono attività associative a favore di persone-famiglie bisognose di servizi assistenziali e/o di lavoratori/lavoratrici disponibili a prestare attività lavorativa come assistenti familiari.

Tali soggetti, qualora non rientrino tra gli autorizzati a fornire servizi al lavoro ai sensi dell'Art. 1, comma 4, lettera l) della legge 14 febbraio 2003, n. 30 e tra i soggetti che si possono avvalere di regimi particolari di autorizzazione ai sensi dell'Art. 6, commi 1, 2 e 3 del D. Lgs. 10 settembre 2003, n. 276, possono richiedere l'adesione alla Rete limitatamente all'erogazione dei servizi che ricadono entro le Aree di prestazione Informazione e Consulenza e supporto.

### ***Requisiti di adesione alla Rete***

Per i soggetti accreditati ai servizi per il lavoro ai sensi della legge regionale 13 marzo 2009 n. 3 (deliberazione Giunta Regionale n.1445 del 19/05/2009), requisiti di ammissione alla Rete degli sportelli di assistenza familiare sono il possesso dell'accreditamento e la disponibilità a sottoscrivere una convenzione di adesione alla Rete, secondo modello predisposto da Veneto Lavoro, in cui il soggetto si impegni ad operare, per quanto riguarda l'erogazione del servizio, nel rispetto degli standard previsti dal punto 4 della presente Direttiva.

Per tutti gli altri soggetti (enti di cui all'articolo 1 comma 5 della L. 328/2000, soggetti aventi finalità di lucro, Enti pubblici), unitamente alla disponibilità a sottoscrivere detta convenzione è richiesto il possesso dei requisiti sotto indicati:

- comprovata esperienza nell'erogazione di servizi o nello svolgimento di attività associative a favore di persone-famiglie bisognose di servizi assistenziali e/o di lavoratori/lavoratrici disponibili a svolgere attività lavorativa come assistenti familiari
- presenza delle seguenti condizioni sotto il profilo strutturale:
  - a) almeno una unità operativa nel territorio della regione Veneto;
  - b) esercizio dell'attività in spazi conformi alla normativa in materia di accessibilità per i disabili e di tutela di igiene, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
  - c) disponibilità di attrezzature e connessioni telematiche idonee a interconnettersi ai Sistemi Informativi Regionali di cui all'art. 28 della legge regionale 3/2009;
- gli enti di cui all'articolo 1 comma 5 della L. 328/2000 devono essere iscritti ai rispettivi registri regionali
- i soggetti aventi finalità di lucro dovranno risultare in possesso dei seguenti requisiti:
  - a) presenza di un documento contabile-finanziario sottoposto a verifica da parte di un revisore contabile o da una società di revisione iscritti al Registro dei revisori contabili.

- b) mancato assoggettamento a fallimento, liquidazione coatta, concordato preventivo o a procedure per la dichiarazione di una delle predette situazioni;
- c) rispetto degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse, secondo la legislazione nazionale;
- d) rispetto degli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali;
- e) rispetto della normativa in materia di diritto al lavoro dei disabili;
- f) rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- g) applicazione integrale degli accordi e contratti collettivi nazionali, regionali, territoriali e aziendali, sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative e della normativa vigente sull'attuazione del principio di parità di genere;
- h) in capo agli amministratori, ai direttori generali, ai dirigenti muniti di rappresentanza e ai soci accomandatari:
  - 1) assenza di condanne penali, anche non definitive, ivi comprese le sanzioni sostitutive di cui alla legge 24 novembre 1981, n. 689, e successive modificazioni ed integrazioni, per delitti contro il patrimonio, per delitti contro la fede pubblica o contro l'economia pubblica, per il delitto previsto dall'articolo 416-bis del codice penale, o per delitti non colposi per i quali la legge commina la pena della reclusione non inferiore nel massimo a tre anni, per delitti o contravvenzioni previsti da leggi dirette alla prevenzione degli infortuni sul lavoro o, in ogni caso, previsti da leggi in materia di lavoro o di previdenza sociale;
  - 2) assenza di sottoposizione alle misure di prevenzione disposte ai sensi della legge 27 dicembre 1956, n. 1423, o della legge 31 maggio 1965, n. 575, o della legge 13 settembre 1982, n. 646.

#### **4. Modalità di adesione alla Rete**

Tutti i soggetti interessati all'adesione alla Rete dovranno presentare domanda a Veneto Lavoro utilizzando l'apposita modulistica.

Veneto Lavoro valuterà la presenza effettiva dei requisiti previsti per i diversi livelli di erogazione dei servizi di cui al punto 2 della presente Direttiva.

Nel caso in cui la valutazione abbia un esito positivo, l'ammissione alla Rete è subordinata alla sottoscrizione di un'apposita convenzione tra l'ente in oggetto e Veneto Lavoro.

Veneto Lavoro potrà verificare in qualsiasi momento l'esistenza e il mantenimento dei requisiti previsti dalla presente Direttiva. Qualora le verifiche rilevino oggettive carenze nel possesso dei requisiti sopra specificati, verrà avviata una procedura affinché l'ente si adegui in tempi rapidi. Qualora ciò non avvenisse si procederà alla risoluzione della convenzione e all'estromissione dalla Rete.

Veneto Lavoro predisporrà un apposito avviso pubblico per l'apertura dei termini per la presentazione delle domande. Contestualmente all'avviso, Veneto Lavoro metterà a punto un regolamento operativo per la definizione di dettaglio delle procedure amministrative e della modulistica per l'adesione alla Rete.

#### **5. Standard di servizio**



Tutti i soggetti aderenti alla Rete dovranno obbligatoriamente collegarsi al Sistema informativo unitario (di cui al punto 6), impegnandosi a registrare le candidature e le richieste di personale trattate. Sarà, inoltre, obbligatoria la registrazione nel Sistema informativo di tutte le informazioni inerenti i servizi erogati, specificandone dettagliatamente il contenuto (Carta dei Servizi), le modalità di erogazione (sportelli, dislocazione territoriale, orari) e, qualora previsti, i costi delle prestazioni.

Tutti gli sportelli aderenti alla Rete dovranno impegnarsi ed attrezzarsi per fornire all'utenza un set di informazioni minimo che comprenda:

- localizzazione, contatti, orari e servizi offerti di tutti gli sportelli della Rete (informazioni che devono necessariamente essere tenute aggiornate ed esposte unitamente alle informazioni relative al proprio sportello)
- informazioni per l'espletamento di tutte le pratiche necessarie all'acquisizione della documentazione necessaria per l'accesso al lavoro, secondo la normativa nazionale (pratiche per il rilascio o il rinnovo del permesso di soggiorno, ecc.)
- informazioni sulle modalità di rapporto di lavoro e sul CCNL di settore
- informazioni relative alla normativa sulla tutela della privacy

Non potranno in nessun caso essere a titolo oneroso i servizi di informazione, consulenza e mediazione offerti agli/alle assistenti familiari.

I soggetti aderenti dovranno adottare il logo della Rete degli sportelli di assistenza familiare messo a disposizione da Veneto Lavoro. Tale logo dovrà essere ben visibile all'interno di ogni sportello e dovrà comparire in tutti i materiali predisposti a fini promozionali o a sostegno delle attività svolte o dei servizi erogati dagli sportelli.

## **6. Sistema informativo unitario**

A supporto dell'attività degli sportelli e al fine di rendere accessibili le informazioni all'utenza, la Rete utilizzerà un Sistema informativo unitario.

L'utenza potrà accedere alle informazioni contenute nel Sistema informativo tramite un apposito sito web, mentre a supporto dell'attività degli operatori degli sportelli saranno rese disponibili apposite funzionalità applicative.

Il Sistema sarà integrato nel Sistema Informativo Lavoro veneto (SILV). Veneto Lavoro avrà il compito di provvedere allo sviluppo e al mantenimento dello stesso.