

CARTA DEI SERVIZI

Servizio Risorse Umane

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta un patto che il Servizio Risorse Umane stipula con quanti, a diverso titolo, operano nella Fondazione Bruno Kessler o con essa interagiscono; più nel dettaglio, la Carta dei Servizi esplicita gli impegni che il Servizio Risorse Umane si assume per assicurare qualità ed efficacia ai servizi e alle attività offerti.

In quest'ottica, la Carta permette di verificare gli impegni assunti dal Servizio Risorse Umane, il rispetto degli standard di qualità descritti, i piani di miglioramento attivati e richiede reciprocità e responsabilità da parte di tutti i soggetti coinvolti.

La Carta dei Servizi descrive le dimensioni ed i profili principali del Servizio Risorse Umane, quali:

- obiettivi strategici (*mission*);
- principi;
- servizi erogati;
- modalità di erogazione e standard di qualità minimi.

La Carta dei Servizi ha un carattere dinamico; essa verrà periodicamente aggiornata secondo l'evoluzione delle attività svolte e dei bisogni censiti tenendo conto delle valutazioni, dei suggerimenti e dei contributi forniti dal personale e da tutti coloro che entreranno in relazione con il Servizio Risorse Umane.

La Carta dei Servizi definisce inoltre l'orizzonte dentro il quale a cadenze fisse il Servizio si sottopone alla valutazione dei suoi utenti.

Mission

Il Servizio Risorse Umane orienta le proprie azioni secondo gli obiettivi strategici adottati dalla Fondazione ed assolve la sua funzione dentro l'orizzonte della [Carta Europea dei Ricercatori](#).

In particolare, il Servizio Risorse Umane si impegna a:

- supportare i ricercatori con forme di flessibilità per un adeguato svolgimento delle loro attività scientifiche;
- migliorare la stabilità delle condizioni di lavoro dei ricercatori;
- assicurare condizioni giuste ed attrattive per quanto riguarda le retribuzioni e la previdenza sociale;
- perseguire una politica di genere ispirata alle pari opportunità e al merito;
- riconoscere il valore della mobilità, intesa come esperienze temporanee anche estese in diversi ambiti geografici, intersettoriali e interdisciplinari, come strumento di rafforzamento delle conoscenze scientifiche e di sviluppo professionale;
- migliorare l'occupabilità mediante l'accesso a misure per lo sviluppo continuo e per l'orientamento professionale.

Principi

I servizi erogati e le attività svolte sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni di quanti operano in Fondazione e, più in generale, delle aspettative dei portatori di interesse, in coerenza con gli obiettivi istituzionali della stessa.

Le funzioni in capo al Servizio Risorse Umane sono interpretate e svolte nel rispetto dei principi di partecipazione, trasparenza, eguaglianza, imparzialità, efficienza ed efficacia, semplificazione e dei valori enunciati nella [Carta Europea dei Ricercatori](#).

- **Partecipazione:** il Servizio Risorse Umane, avvalendosi di una pluralità di strumenti di ascolto, indagini di soddisfazione, surveys e focus group, collabora congiuntamente con la comunità dei ricercatori nella definizione di strategie e condizioni che possano migliorare i servizi, le attività e la qualità del lavoro.
- **Trasparenza:** il Servizio Risorse Umane si impegna a rendere chiare e trasparenti le attività ordinarie, i criteri, le procedure ed i relativi tempi di esecuzione, nonché a valutare e rispondere tempestivamente alle richieste, proposte, suggerimenti, chiarimenti e consigli.
- **Imparzialità:** il Servizio Risorse Umane si attiene a principi di obiettività e neutralità, assicurando un trattamento imparziale secondo criteri oggettivi e procedure trasparenti.
- **Efficienza ed efficacia:** il Servizio Risorse Umane persegue l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee allo scopo secondo il principio di economicità.
- **Semplificazione:** il Servizio Risorse Umane si impegna sul fronte della semplificazione amministrativa.

Funzioni

Il Servizio Risorse Umane si occupa di:

- Programmazione delle risorse
- Ricerca e selezione
- Contrattualistica, retribuzione e gestione del personale
- Accoglienza ed inserimento
- Dottorandi e stagisti
- Qualificazione e sviluppo delle risorse umane
- Carriere e percorsi professionali
- Premialità
- Azioni a sostegno dell'occupabilità.

Il Servizio Risorse Umane gestisce inoltre **attività e progetti** orientati ad agevolare quanti operano in Fondazione e a contribuire alla creazione di condizioni di lavoro favorevoli, quali:

- Relazioni sindacali
- Strategie organizzative a sostegno della conciliazione famiglia/lavoro
- Attività di reporting e survey
- Gestione dei conflitti
- Politiche di genere.

Attività ordinarie

Il Servizio Risorse Umane si occupa di:

- **Programmazione delle risorse:** analisi e pianificazione delle risorse in relazione ad attività, strategie, vincoli normativi e policy provinciali in materia di costi e gestione del personale.
- **Ricerca e selezione:** raccolta dei fabbisogni organizzativi, individuazione del profilo di competenze, gestione del processo di reclutamento e pubblicazioni delle call, selezione del personale. Ricerca e selezione di personale afferente alle categorie protette.
- **Contrattualistica, retribuzione e gestione del personale:** gestione degli aspetti giuridici, economici, assicurativi, previdenziali nell'ambito dei rapporti di lavoro subordinato e parasubordinato.
- **Accoglienza ed inserimento:** supporto alla mobilità in entrata tramite servizi dedicati, gestione di piani di accoglienza e di rientro rivolti al personale per favorire l'inserimento lavorativo e la socializzazione organizzativa.
- **Dottorandi e stagisti:** coordinamento amministrativo con università ed enti formativi per la gestione delle convenzioni relative a studenti di dottorato e stagisti.
- **Qualificazione e sviluppo delle risorse umane:** analisi dei fabbisogni formativi, pianificazione e organizzazione percorsi di formazione quale strumento di sviluppo continuo, aggiornamento e manutenzione delle competenze tecnico-specialistiche e trasversali delle risorse.
- **Carriere e percorsi professionali:** gestione delle traiettorie di sviluppo del personale, della mobilità interna, nonché orizzontale e verticale tramite l'utilizzo del modello delle famiglie professionali, griglia di riferimento per la collocazione delle nuove risorse in fase di selezione.
- **Premialità:** gestione delle valutazioni e delle prestazioni e relativi adempimenti.
- **Azioni a sostegno dell'occupabilità:** organizzazione e gestione di pratiche di orientamento, interventi consulenziali e bandi di mobilità outgoing per sostenere lo sviluppo individuale e le transizioni professionali del personale in uscita.

Tra le **attività e progetti a supporto del personale**, il Servizio Risorse Umane si occupa inoltre di:

- **Relazioni sindacali:** gestione delle relazioni con rappresentanze sindacali di categoria a livello provinciale e aziendale, formulazione proposte contrattuali, definizione accordi, studio termini di attuazione dei Contratti collettivi vigenti, gestione controversie nell'interpretazione del dettato contrattuale, gestione assieme all'ufficio legale del procedimento disciplinare.
- **Strategie organizzative a sostegno della conciliazione famiglia/lavoro:**
 - i. **servizi diretti e childcare:** coordinamento e organizzazione di iniziative di childcare rivolte ai figli dei dipendenti e gestione convenzione e servizi integrati erogati da Cooperative Sociali/enti terzi;
 - ii. **telelavoro e flessibilità oraria:** gestione della sperimentazione del telelavoro e incremento della flessibilità d'orario;
 - iii. **benefit:** convenzioni dedicate al personale FBK con strutture residenziali, scuole di lingue, istituti previdenziali, banche, circoli ricreativi e palestre per tariffe agevolate.
- **Attività di reporting e survey:** elaborazioni dati, statistiche e reportistica inerenti al personale, somministrazione questionari per valutazione e monitoraggio clima interno.
- **Gestione dei conflitti:** gestione di eventuali criticità e problematiche lavorative finalizzata a migliorare la qualità di vita nell'ambiente di lavoro.
- **Politiche di genere:** gestione e monitoraggio di progetti ed iniziative volte al raggiungimento di un adeguato e rappresentativo equilibrio di genere.

Service Level Agreement

Le condizioni che descrivono il livello di servizio (SLA) per l'erogazione di servizi ed il supporto agli utenti interni, vengono descritte di seguito.

Modalità di accesso ai servizi:

Per ottimizzare i tempi di intervento, migliorare la qualità e la tracciabilità del servizio, le richieste di intervento dovranno pervenire via mail all'indirizzo help-hr@fbk.eu. Attraverso un sistema di ticketing, il richiedente potrà conoscere lo stato di avanzamento della pratica, la persona che ha preso in carico la richiesta e a chi rivolgersi per eventuali chiarimenti. I membri del servizio si impegnano a fornire indicazioni sulle tempistiche previste per l'evasione della richiesta.

Per garantire la trasparenza del processo saranno inoltrati messaggi informativi agli utenti al momento della presa in carico e della chiusura dell'intervento.

Il Servizio Risorse Umane si riserva la facoltà di decidere la priorità degli interventi in relazione alla criticità ed impatto della richiesta.

Vista la difficoltà di filtrare lo SPAM in arrivo non si garantisce la presa in carico di richieste provenienti da indirizzi email non FBK.

Orario di sportello

Il supporto agli utenti è garantito durante le seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 15.45
- il venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

L'utente può richiedere un'apertura intervento senza vincoli di orario via e-mail all'indirizzo help-hr@fbk.eu. Le richieste verranno prese in carico entro 4 ore lavorative dall'apertura della chiamata.

Tempistiche di erogazione dei servizi:

- **Ricerca e selezione**

Il processo di ricerca e selezione può variare in base al profilo ricercato. Per collaborazioni della durata inferiore ai 6 mesi, le tempistiche possono ridursi sensibilmente.

Nel 90 % dei casi il processo di ricerca e selezione si chiude in 50 giorni:

Predisposizione call	Pubblicazione call nel 90% dei casi entro 5 gg dalla richiesta
Pre-selezione e selezione	Termine selezione nel 90% dei casi entro 35 gg dalla chiusura della call
Individuazione candidati idonei e comunicazione esito	Nel 90% dei casi entro 5 gg dall'approvazione della commissione esaminatrice
Procedimento di assunzione e instaurazione rapporto di lavoro	Nel 90% dei casi entro 5 gg dall'accettazione dell'offerta da parte del candidato idoneo

I colloqui vengono tenuti dal Responsabile e/o dai Coordinatori dell'Unità interessata affiancati, laddove richiesto, da un esperto in reclutamento del Servizio Risorse Umane. La strutturazione del colloquio si basa sulle caratteristiche individuali del profilo ricercato. Le aree indagate in fase di selezione comprendono in particolare il background formativo e professionale del candidato in termini di competenze tecnico-specialistiche, il profilo attitudinale e motivazionale dello stesso. A tal proposito, durante l'iter di selezione vengono utilizzati strumenti di supporto finalizzati alla individualizzazione del profilo attitudinale.

- **Contrattualistica, retribuzione e gestione del personale**

Predisposizione contrattualistica lavoratori subordinati e parasubordinati	Attivazione ads almeno 5 gg lavorativi prima dell'inizio della collaborazione
Sottoscrizione contratto individuale di lavoro/rinnovo/proroga	Entro la data di inizio servizio, il/la candidato/a sottoscrive il contratto
Comunicazione scelta di destinazione del TFR (lavoratori subordinati)	Entro 6 mesi dalla data di inizio contratto
Comunicazione/invio cedolino paga personale dipendente e collaboratore	Entro il 27 [^] del mese in corso
Invio modello CUD	Entro la fine del mese di febbraio dell'anno successivo
Adeguamento cartellino delle presenze/timbrature	Entro il 5 [^] g lavorativo del mese successivo

- **Accoglienza ed inserimento**

Organizzazione procedura di ingresso nuova entrata	Nel 80% dei casi entro il 1 gg lavorativo, compatibilmente con la disponibilità degli interessato (in alternativa entro la prima settimana lavorativa)
Gestione pratiche burocratiche e ottenimento autorizzazioni per ingresso personale Extra-Ue	Nel 90% dei casi l'arrivo del personale Extra-Ue avviene entro 60 gg dalla richiesta

- **Dottorandi e stagisti**

Richiesta attivazione accessi studenti in ospitalità	Attivazione 5 gg lavorativi prima dell'ingresso
Richiesta gestione tirocinanti/stagisti e relative convenzioni con università italiane e straniere	Attivazione 10 gg lavorativi prima dell'inizio del tirocinio/stage
Richiesta gestione convenzioni con università italiane e straniere per studenti iscritti a percorsi di Dottorato	Attivazione 30 gg lavorativi prima dell'inizio

- **Qualificazione e sviluppo**

Corsi competenze di base (es. lingue, informatica, sicurezza), corsi competenze tecnico-professionali e corsi competenze trasversali	Nel 90 % dei casi vengono erogati ciclicamente su base annuale.
--	---

Documentazione

Il Servizio Risorse Umane, tramite il [portale intranet](#) si impegna a mantenere aggiornate anche in lingua inglese ogni informazione relativa a:

- Carta dei Servizi, Regolamenti e Procedure;
- contatti e riferimenti del personale afferente al Servizio.