ISTITUTO VENETO PER I BENI CULTURALI

Organismo di Formazione accreditato dalla Regione del Veneto

Carta dei Servizi - Formazione e Lavoro

Istituto Veneto per i Beni Culturali

Rev. 7 del 19/11/2026

Indice

1 Chi siamo 2
2 La carta dei servizi, finalità e contesto....2
3 A chi ci rivolgiamo 4
4 I nostri servizi 5
4.1 Servizi per il lavoro....5
4.1.2 Accoglienza e Informazioni al sistema dei servizi al lavoro erogati....5
4.1.2 Analisi della domanda e approfondimento del Profilo dell'Utente 5
4.1.3 Mediazione per l'incontro Domanda/Offerta di lavoro.... 5
4.1.4 Progetto individuale e misure di Accompagnamento al Lavoro.... 5
4.2 Attivazione di Percorsi Formativi 6
4.2.1. Corsi per Tecnico del Restauro di Beni Culturali (triennali) 6
4.2.2. Formazione Specialistica per Restauratori, Tecnici Restauro o figure equivalenti…7
4.2.3. Formazione Continua e di aggiornamento per aziende e professionisti del settore ...7
4.3 Servizi di biblioteca……..7
5 Modalità di accesso: Promozione, Contatto, Sedi e Orari.... 8
6 Qualità e miglioramento.... 9
6.1 Soddisfazione degli utenti 9
6.2 Diritti e doveri dell'utente 9
6.3 Gestione delle proposte, segnalazioni e reclami 9
6.3.1 Registrazione dei reclami 10
6.3.2 Gestione dei reclami 10
6.4 Privacy 10
7 Dove siamo 10

1 Chi siamo

L'Istituto Veneto per i Beni Culturali (IVBC) è un'associazione culturale, nata nel 1995, con sede a Venezia, accreditata presso la Regione del Veneto per la formazione professionale di Tecnici del Restauro di Beni Culturali, figura professionale riconosciuta ai sensi del D.M. 86/2009.
L'IVBC opera in convenzione con importanti istituzioni del territorio quali il Polo Museale del Veneto, la Fondazione Musei Civici, le Soprintendenze, le Università di Venezia e Padova. Grazie al supporto del comitato americano per la salvaguardia Save Venice Inc., l'IVBC eroga borse di studio per i propri studenti con l'obiettivo di perfezionare la formazione e favorire l'inserimento nel mondo del lavoro.
All'interno dei cantieri didattici, gli studenti, seguiti dai docenti restauratori, si dedicano al restauro di opere d'arte pubbliche, che vengono poi restituite con lo scopo della fruizione da parte della collettività.
L'IVBC, inoltre, si occupa di ricerca, progettazione nel settore del restauro e della conservazione del patrimonio storico artistico e architettonico del territorio, oltre alla realizzazione di corsi di inserimento professionale per i propri studenti o professionisti del settore.
L'IVBC promuove e gestisce iniziative di formazione, qualificazione, aggiornamento, perfezionamento e riqualificazione professionale, realizzate con contributi pubblici e privati e rivolte in particolare ai giovani in cerca di occupazione.
IVBC progetta e realizza inoltre interventi formativi di specializzazione per tecnici del restauro o figure affini diretti alla riqualificazione e aggiornamento di personale occupato nelle imprese di restauro e non.
Dal punto di vista giuridico IVBC si configura come Associazione Riconosciuta con Decreto Dir. Enti Locali n. 3 del 27/01/2005. IVBC è un Ente Accreditato ai sensi della Legge Regionale n. 19 del 09/08/2002 per la Formazione Superiore (DDR n. 1242 del 30/10/2003 e successivi mantenimenti – N. iscrizione A0223), per i Servizi al Lavoro (DDR n. 590 del 23/07/2020 e successivi mantenimenti – n.iscrizione L267), per la Formazione Continua (DDR n.246 del 06/05/2024 n.iscrizione A0223).

2 La Carta dei Servizi, finalità e contesto

La "Carta dei Servizi" è il documento attraverso il quale IVBC individua gli standard della propria prestazione e fissa i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti e doveri in capo ai soggetti interessati.

Nella Carta dei Servizi IVBC individua gli standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione delle proprie attività.

La Carta dei Servizi si pone i seguenti obiettivi:

- Incentivare la valorizzazione e l'autodeterminazione delle persone e la loro crescita professionale, in particolare nelle professioni di Tecnico del Restauro e Restauratore;
- Comunicare in modo chiaro e trasparente le attività e i servizi erogati;
- Mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti;
- Rilevare il grado di soddisfazione di quanti accedono ai servizi.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- Attenzione al cliente: attraverso azioni di reciprocità e di rilevazione del grado di soddisfazione;
- Qualità: definendo le modalità operative adeguate all'erogazione delle prestazioni e le misure idonee a garantire efficacia ed efficienza del servizio, garantendo competenza degli operatori, livelli di prestazione garantiti, rispetto dei tempi e degli accordi;
- Trasparenza: mettendo a disposizione per la consultazione tutta la documentazione e la modulistica necessaria a descrivere le caratteristiche dei servizi;
- Pari opportunità: con l'accesso ai Servizi si garantisce la massima riservatezza, tenendo conto delle specifiche esigenze e senza distinzione in relazione a genere, razza, lingua, religione e opinione politica;
- Partecipazione: si garantisce il diritto di accesso per ogni soggetto alle informazioni che lo riguardano e alla possibilità di presentare reclami e osservazioni per il miglioramento del servizio;
- Gratuità: tutti i Servizi contenuti in questa Carta dei Servizi, più quelli eventualmente resi disponibili da apposite Direttive o finanziamenti della Regione del Veneto, sono erogati a titolo gratuito.

L'applicazione dei principi e degli obiettivi non può però prescindere dal coinvolgimento diretto e dall'impegno richiesto ai fruitori dei servizi, che può essere riassunto nei seguenti punti:

- Rispetto delle indicazioni concordate con il referente del servizio;
- Personale coinvolgimento nella definizione del progetto;
- Comunicazione tempestiva di ogni eventuale variazione relativa alla propria posizione;
- Utilizzo delle modalità di segnalazione / reclamo e di rilevazione del proprio grado di soddisfazione.

La realtà italiana ed internazionale, dal punto di vista della conservazione del patrimonio artistico sta ancora seguendo in questi anni una tendenza già precedentemente preannunciata: rimane sentita, infatti, l'esigenza di operatori altamente qualificati in grado di affrontare in maniera adeguata un intervento di restauro.
L'attuale normativa riconosce la figura del Tecnico del Restauro di Beni Culturali come una figura professionale divenuta ormai uno standard indispensabile nella realtà italiana ed europea nel campo del restauro.
L'Istituto Veneto per i Beni Culturali si inserisce in questo contesto particolare come risposta a questa richiesta di personale specializzato, orientandosi alla formazione professionale ed all'inserimento lavorativo nel settore del Restauro dei Beni Artistici mobili ed immobili.
In un contesto di questo tipo, operando nella formazione di operatori ad elevata specializzazione, dove l'organismo stesso può avere un ruolo di forte impatto sociale, la garanzia della qualità e della sicurezza dei nostri servizi viene ad essere parte integrante e fondamentale della nostra Missione.
In considerazione del settore particolare in cui operiamo ed alla necessità di soddisfare al meglio non solo le esigenze dell'utenza diretta, ma anche le esigenze e le aspettative dei soggetti esterni (soprintendenze, parrocchie, musei, ecc.), i nostri obiettivi prioritari sono:

- soddisfare le esigenze degli utenti;
- garantire la sicurezza degli utenti nei cantieri di attività pratiche di restauro;
- migliorare nel tempo la qualità e l'accuratezza dei servizi resi;
- realizzare la massima integrazione e collaborazione con le autorità competenti.

La Direzione Generale si è assunta in prima persona l'onere di perseguire tali scopi affidandone la pratica attuazione a tutto il personale/collaboratori interni, adeguatamente motivati e sensibilizzati, ed esercitando una continua sorveglianza dell'ottemperanza di quanto stabilito attraverso i riesami periodici dell'efficacia e dell'efficienza.
L'Istituto Veneto per i beni culturali si impegna a garantire la qualità del servizio offerto in termini di:

- aggiornamento dei contenuti alle nuove norme e conoscenze tecniche ed alle nuove tecnologie;
- costante aggiornamento del personale e dei collaboratori stessi, garantito dalla partecipazione a seminari e convegni specifici e dai contatti dell'Istituto con Centri di Ricerca e le organizzazioni del settore.

L'organizzazione si impegna a perseguire la soddisfazione degli utenti attraverso uno specifico sistema di rilevazione/ascolto della soddisfazione degli utenti stessi e la gestione dei reclami raccolti ed analizzati al fine di migliorare il servizio di formazione offerto.
Al fine di un totale coinvolgimento di personale e collaboratori nel perseguire gli obiettivi di qualità definiti, sono state condotte riunioni per l'illustrazione della politica dell'Associazione e la spiegazione del ruolo di ciascuno nell'ambito dell'organizzazione.
L'Istituto Veneto per i Beni Culturali adotta ed attua il proprio **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG v2.0)** ai sensi del D.lgs. 231/2001, unitamente al **Codice Etico** ed al **Codice Disciplinare** (aggiornati con delibera dell'Assemblea dei Soci del 09/12/2025). Tutti i servizi erogati si conformano ai principi di legalità, trasparenza, correttezza e prevenzione dei reati

3 A chi ci rivolgiamo

Possono rivolgersi alla nostra Segreteria giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati, beneficiari di trattamenti di cassa integrazione, mobilità o di altri ammortizzatori sociali, che vogliano migliorare la propria condizione lavorativa.
In particolare, i requisiti per l'accesso al primo anno dei corsi per Tecnico del restauro sono i seguenti:

- possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado, prioritariamente acquisito in indirizzi coerenti con il percorso formativo in oggetto (o titoli superiori);
- sono ammessi alla partecipazione anche soggetti in possesso di diploma di qualifica professionale conseguito a conclusione del quarto anno di IeFP;
- possono essere ammessi studenti stranieri, purché abbiano conseguito titoli equipollenti al diploma di scuola secondaria di secondo grado e dimostrino di avere un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana (livello B2).

Manteniamo una rete stabile di collaborazione con le aziende sia per la promozione di stage e inserimento lavorativo sia per la condivisione di informazioni di settore e ricerche.

4 I nostri servizi

4.1 Servizi per il lavoro

4.1.1. Accoglienza e Informazioni al sistema dei servizi al lavoro erogati
Informiamo l'utente circa i servizi che possiamo erogare indicando modalità di accesso e le tempistiche dei percorsi. Informiamo inoltre l'utente circa il mercato del lavoro, le opportunità occupazionali e gli altri servizi territoriali.

4.1.2. Analisi della domanda e approfondimento del Profilo dell'Utente
Individuando i fabbisogni e le aspettative dell'utente lo sosteniamo nell'analisi delle sue esperienze formative e professionali e nella identificazione delle competenze e delle risorse maturate al fine di supportarlo nella definizione di un progetto adeguato al suo profilo.

4.1.3. Mediazione per l'incontro Domanda/Offerta di lavoro
L'obiettivo è quello di definire insieme all'utente il piano di ricerca attiva del lavoro e assisterlo nel contatto con l'azienda attraverso la raccolta e diffusione del curriculum vitae e la ricerca e segnalazione delle vacancy.
IVBC, nell'ambito dei progetti finanziati da Regione Veneto, propone alla rete di aziende partner, servizi qualificati come la definizione di percorsi formativi specializzanti e supporto all'inserimento lavorativo anche attraverso l'attivazione di stage e tirocini.
In questo senso vengono proposti momenti di preselezione e verifica delle reciproche disponibilità garantendo al contempo una attenta gestione del contatto tra le parti per favorire il migliore sviluppo dei progetti.

4.1.4 . Progetto individuale e misure di Accompagnamento al Lavoro
Realizzazione di orientamento di gruppo con l'obiettivo di presentare un quadro generale del mercato del lavoro attuale, affrontando argomenti utili per un efficace inserimento professionale: le varie tipologie e norme contrattuali, la redazione di un cv e di una lettera di presentazione, le strategie per affrontare con successo un colloquio di lavoro.
Realizzazione di Orientamento individuale finalizzato a comprendere le esigenze del candidato e le sue aspirazioni, creare il miglior match tra destinatario e azienda ospitante e garantire il primo incontro tra il ragazzo e il tutor aziendale. Il colloquio individuale diagnostico è finalizzato alla migliore definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro; in questa fase l'utente viene informato sulle misure di sostegno all'orientamento e alla formazione per l'inserimento lavorativo.

Lo scopo è quello di elaborare, sulla base dell'analisi del profilo professionale e formativo dell'utente, un Progetto Personalizzato che illustri e monitori tutte le tappe del percorso di inserimento o reinserimento lavorativo, che potrà prevedere un insieme integrato di azioni. Di seguito un riepilogo per punti:
- Colloqui di accoglienza;
- Counselling orientativo individuale o di gruppo;
- Bilancio di competenze;
- Scouting aziendale e ricerca attiva individuale;
- Definizione e stipula del PAI

• Inserimento in azienda mediante la promozione di tirocini, con o senza borsa di studio/mobilità;

4.2 Attivazione di Percorsi Formativi

4.2.1. Corsi per Tecnico del Restauro di Beni Culturali (Triennali)

I percorsi professionalizzanti per tecnici del restauro (livello di specializzazione post-diploma e post-laurea) sono due e vengono attivati ad anni alterni:

- Restauro materiali lapidei e derivati; superfici decorate dell'architettura
- Restauro di manufatti dipinti su supporto tessile e legno policromo

In entrambi gli indirizzi di studio il percorso è strutturato in modo che le attività pratiche di restauro siano per almeno il 60% dedicate alla pratica di laboratorio e cantiere didattico. Pertanto, ogni anno l'Istituto organizza cantieri didattici in cui gli studenti restaurano opere pubbliche riconosciute come Beni Culturali dalla normativa vigente.

L'insegnamento si suddivide in tre gruppi di discipline: UFC teoriche (a carattere umanistico o scientifico), UFC teorico-pratiche, UFC a carattere pratico. All'interno di tali gruppi si distinguono le materie, ciascuna delle quali porta all'acquisizione di una o più competenze.

Gli utenti vengono sottoposti ad una analisi iniziale delle proprie competenze (ex ante) ed una alla fine del percorso (ex post).

Le lezioni delle materie teoriche prevedono una metodologia didattica di tipo frontale e vengono tenute dai docenti utilizzando presentazioni digitali, diapositive, dispense, simulazioni di risoluzione problemi. Si prevedono inoltre visite documentative a musei, collezioni, palazzi storici e partecipazione a convegni/seminari pertinenti le tematiche affrontate in classe. Alla fine di ogni argomento sono previste discussioni e confronti per le materie umanistiche, mentre per quelle scientifiche viene proposta la risoluzione di esercizi che potranno avere anche una ricaduta di carattere pratico nelle lezioni di pratica di laboratorio. Si prevedono visite a laboratori di diagnostica con piccole esercitazioni di lettura di dati diagnostici e prove di utilizzo di alcune strumentazioni. La verifica dei contenuti appresi dagli allievi viene effettuata mediante prove scritte e/o orali in numero commisurato al programma svolto da ciascun docente.

Per le materie teorico-pratiche è prevista un'introduzione da parte del docente degli argomenti di pertinenza del modulo e vengono fornite indicazioni su come affrontare determinate problematiche di rappresentazione e/o esecuzione di manufatti (ad esempio le tecniche di produzione dei manufatti secondo metodologie antiche). Conseguentemente gli allievi eseguono la pratica della specifica tecnica con l'affiancamento di docenti specializzati e tutor. Anche in questo caso i singoli lavori saranno soggetti ad una valutazione che tenga conto anche dell'impegno, della presenza e della capacità di lavorare in gruppo.

Per quanto riguarda le materie pratiche si prevede di sperimentare o perfezionare le tecniche di conservazione e restauro apprese attraverso una consistente esperienza diretta con l'opera oggetto dell'intervento conservativo. Tutte le operazioni sono seguite da restauratori in possesso della qualifica con assistenti di laboratorio che collaborano all'attività dei docenti.

Le attività dei singoli studenti sono soggette ad una valutazione che tenga conto anche dell'impegno e della capacità di lavorare in gruppo perseguendo un obiettivo finale comune.

4.2.2. Formazione Specialistica per Restauratori, Tecnici del Restauro o figure equivalenti (progetti di Work Experience e Garanzia Giovani e altri bandi regionali)

La rete di contatti e partnership stabilita nel territorio consente a IVBC di individuare periodicamente temi e settori di intervento che richiedono competenze e formazione specifica. In questo modo, e grazie alle opportunità offerte dai nostri partner istituzionali, riusciamo a proporre all'utente formazione specialistica che consente di ampliare le proprie competenze di settore ed affrontare il mercato del lavoro con nuovi strumenti e conoscenze.

Il periodo di formazione varia dalle 50 alle 400 ore, e viene normalmente strutturato usando il seguente schema:

- Formazione teorica: inquadramento storico e scientifico dell'argomento, studio dei materiali e delle applicazioni, tecnologia dei materiali e caratteristiche costruttive, tipologie di degrado fisico, chimico, biologico, meccanico dei materiali, metodi di studio e di diagnostica per la conservazione. Durante la formazione teorica sono previste anche visite studio inerenti alle tematiche trattate in classe. Le metodologie didattiche trattate sono: testimonianze, problem based learning, case story, role-play.
- Formazione pratica in cui i destinatari, lavorando a fianco di un docente restauratore, mettono in pratica quanto appreso teoricamente su beni artistici, favorendo la formazione di relazione e contatti tra i vari utenti.

A seguito di queste esperienze formative seguono solitamente periodi di tirocini presso aziende partner che favoriscono l'inserimento lavorativo dell'utenza.

4.2.3. Formazione Continua e di aggiornamento per aziende e professionisti del settore

Progettazione e gestione di corsi di aggiornamento per l'acquisizione di nuove competenze professionali di settore in concertazione con la rete di aziende partner nel settore del restauro artistico.

IVBC, allo scopo di venire incontro alle esigenze dell'utenza, prevede di poter allestire ed erogare prestazioni aggiuntive a quelle già descritte in conformità a quanto previsto dalle disposizioni Regionali.

4.3. Servizi di biblioteca

Nel corso degli anni l'IVBC ha raccolto, tramite donazioni ed acquisti, una collezione di volumi inerenti al settore del restauro e alla conservazione dei beni culturali per lo studio e la formazione dei propri studenti. La biblioteca dell'istituto vanta all'oggi una sezione dedicata ai volumi monografici e una sezione dedicata alle riviste e ai periodici.

Un'altra importante raccolta consiste nelle Tesi scritte degli ex allievi a conclusione del loro percorso di formazione.

Il trasferimento presso la nuova sede a Casa Minich ha dato modo di adibire alcune stanze alla conservazione e alla consultazione di libri. La specificità degli argomenti ha spinto in questi anni l'Istituto a voler rendere pubblica la fruizione della collezione. Nel 2021 l'IVBC ha infatti deciso di aderire al Servizio Bibliotecario Nazionale attraverso il Polo SBN VEA erogando un servizio pubblico a tutti gli utenti che vogliano avere riferimenti in materia di restauro e conservazione. I volumi sono ora, per lo più, parte integrante del catalogo del Polo, da cui è possibile verificarne la disponibilità del documento e richiedere la consultazione o il prestito.

Codice SBN Polo MiC Venezia: VEAIC; Codice ISIL: IT-VE0373, Codice ISTAT: VNVEB001. La biblioteca è dotata di un regolamento interno.

La biblioteca e la sala lettura sono aperte all'utenza nei giorni di mercoledì e giovedì con orario 10:00 – 16:00. La sala lettura è dotata di 10 postazioni dove è messo a disposizione dell'utenza un PC per la consultazione del catalogo on-line.
Nel sito ivbc.it è inoltre disponibile una pagina dedicata e una sezione dedicata all'" Archivio tesi digitale", accessibile da tutti gli utenti.

5 Modalità di accesso: Promozione, Contatto, Sedi e Orari

Il principale mezzo di diffusione delle informazioni riguardanti le attività svolte da IVBC è il sito internet www.ivbc.it, attraverso il quale è possibile rimanere aggiornati grazie ad un semplice servizio di newsletter. In alternativa, IVBC promuove le proprie attività anche su Facebook e Instagram, due social network che larga parte dell'utenza usa abitualmente.
La promozione delle attività dell'IVBC avviene anche mediante piattaforme digitali utilizzate per la ricerca di lavoro o formazione in ambito artistico.
Vengono preparati inoltre materiali informativi cartacei, banner, materiali fotografici e video con il supporto di grafici, fotografi e web designers.
In termini operativi i progetti formativi sono promossi presso le strutture locali di contatto con i giovani (informa-giovani, biblioteche ed altro), scuole secondarie di secondo grado nella regione del Veneto e in tutta Italia, nelle Università e nelle Accademie di Belle Arti. Vengono inoltre organizzate periodicamente giornate, definite "open day", nelle quali IVBC mostra le proprie attività e favorisce il contatto tra gli studenti iscritti ed i potenziali interessati.
Altro strumento interessante per la diffusione si è rivelata la partecipazione a fiere dell'orientamento locali e nazionali.

L'accesso ai servizi avviene contattando la Segreteria IVBC nella sede di Casa Minich a Venezia dove è possibile accedere alle prime informazioni.
La Segreteria risponde ai seguenti contatti: tel. 041-8941521 –e-mail info@ivbc.it – pec ivbc@pec.it – Organismo di Vigilanza ivbc.odv@gmail.com
Il servizio di segreteria è attivo da lunedì a venerdì con orario 9:00 – 13:00, 14:00 – 17:00 (esclusi periodi festivi).
Lo sportello ai servizi per il lavoro è attivo nei giorni di martedì e mercoledì, con orario 10:00 – 13:00.
Lo Sportello Servizi Lavoro garantisce un primo servizio di informazione e orientamento all'utenza anche senza necessità di appuntamento, durante gli orari di apertura al pubblico.
Per l'avvio di percorsi di politica attiva del lavoro e per le attività di presa in carico dell'utente è invece necessario fissare un appuntamento, al fine di garantire un servizio adeguato alle specifiche esigenze della persona.
I colloqui sono garantiti nella loro riservatezza. IVBC si impegna a tutelare la privacy dei propri utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

6 Qualità e miglioramento

L'Istituto Veneto per i Beni Culturali definisce, pianifica ed attua processi di misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento per garantire che i processi ed il servizio di formazione fornito siano conformi ai requisiti e allineati con le esigenze degli iscritti, in particolare vengono verificate: la rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti attraverso l'analisi dei reclami e

la misura del livello di soddisfazione; il mantenimento degli standard dei servizi di formazione placement; l'identificazione delle opportunità di miglioramento dei processi interni; l'occupazione degli studenti diplomati sino a tre anni antecedenti alla rilevazione dei dati.
Al fine di capitalizzare le informazioni di soddisfazione dello studente, sulle quali tarare la progettazione dei successivi interventi formativi e valutare allo stesso tempo l'efficienza e l'efficacia del progetto formativo in atto, l'Istituto ha predisposto ed applicato un Sistema di Ascolto per la valutazione delle aspettative e della soddisfazione dell'utente, nonché un sistema di rilevazione della percezione qualitativa dei clienti esterni (soggetti esterni portatori di interesse).

6.1 Soddisfazione dell'utente

Al fine di acquisire dati significativi sulla soddisfazione delle parti interessate, IVBC ha definito ed attua modalità specifiche per rilevare la soddisfazione degli utenti e per consentire a tutte le parti interessate (utenti, imprese del territorio e personale), a seguito della fruizione di un determinato servizio, la formulazione di possibili miglioramenti o la segnalazione di reclami.
Al termine di ogni servizio significativo viene consegnato all'utente un questionario che riporta domande sugli aspetti significativi del servizio svolto, con la richiesta di rispondere, in forma anonima, alle domande formulate e di riportarvi, se ritenuto opportuno, delle considerazioni sugli elementi di forza e/o sulle criticità rilevate. L'Istituto ha da tempo eliminato i vecchi moduli cartacei sostituendoli con i più efficaci questionari digitali, usufruendo del servizio di sondaggio "Google Moduli", strumento gratuito fornito da Google Suite. I questionari, compilati in forma anonima, vengono archiviati presso la segreteria e vengono valutati in sede di rielaborazione dei dati della qualità per la futura progettazione.

6.2 Diritti e doveri dell'utente

IVBC garantisce di fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese, che ad esso si rivolgono, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo.
IVBC garantisce la tutela della privacy e il trattamento dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D.lgs. 196/2003 e s.m.i. Gli utenti possono consultare l'Informativa Privacy completa sul sito istituzionale dell'Ente (www.ivbc.it/privacy-policy) ed esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR contattando la Segreteria all'indirizzo info@ivbc.it o via PEC a ivbc@pec.it.

6.3 Gestione delle proposte, segnalazioni e reclami

L'IVBC adotta una procedura formale per la gestione dei reclami relativi ai Servizi per il Lavoro e alla Formazione, la cui disciplina completa è consultabile nella procedura d'Istituto PS13b_GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI (RECLAMI).
Sul sito dell'Ente (www.ivbc.it) sono liberamente scaricabili la procedura ed i moduli di reclamo, che l'utente può compilare ed inviare attraverso i seguenti canali dedicati:
• E-mail ordinaria: reclami@ivbc.it (oppure info@ivbc.it);
• Posta Elettronica Certificata (PEC): ivbc@pec.it;
• Posta ordinaria / raccomandata: Istituto Veneto per i Beni Culturali, San Marco 2940, 30124 Venezia (VE).

Il modulo di reclamo è riservato ESCLUSIVAMENTE alla segnalazione di disservizi, lamentele o criticità legate alla didattica, all'organizzazione dei corsi, ai locali o ai servizi di segreteria.
Per le segnalazioni di condotte illecite, reati o violazioni del MOG 231 e del Codice Etico (Whistleblowing ex D.lgs. 24/2023 e Procedura PS13), occorre utilizzare esclusivamente il canale riservato ed autonomo dell'Organismo di Vigilanza: odv.whistleblowing@ivbc.it (oppure ivbc.odv@gmail.com per i flussi ordinari MOG).

6.3.1 Registrazione dei reclami
Il reclamo ricevuto tramite i canali ufficiali viene immediatamente protocollato e trasmesso alla Direzione per l'avvio dell'attività istruttoria, l'analisi delle cause e l'individuazione delle opportune azioni correttive o rimedi.

6.3.2 Gestione dei reclami
L'IVBC è dotato di una procedura formale per la gestione dei reclami e dei disservizi, definita nella procedura PS13b_GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI (RECLAMI) del MOG dell'Istituto
A seguito dell'avvio dell'idonea attività istruttoria, l'IVBC assicura ed eroga una risposta formale ed argomentata al reclamo entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di protocollo della comunicazione.
(Per le segnalazioni Whistleblowing inviate all'OdV si applicano le tempistiche tassative ex D.lgs. 24/2023: avviso di ricevimento entro 7 giorni e riscontro finale entro 3 mesi).

6.4 Privacy

IVBC si impegna al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Europeo 2016/679 G.D.P.R. (General Data Protection Regulation) e nella normativa italiana vigente in materia di protezione dei dati personali.

7 Dove siamo

Sede Accreditata per l'ambito Formazione Superiore, Formazione Continua e per i Servizi al Lavoro:
Istituto Veneto per i Beni Culturali
Casa Minich, San Marco 2940
30124 VENEZIA
TEL. 041-8941521
info@ivbc.it

Direttore e Legale Rappresentante: Arch. Renzo Ravagnan
Referente per la Segreteria Responsabile di Sede: dott. Maurizio Merlo