

**CENTRO ITALIANO DI SOLIDARIETA' DI BELLUNO ONLUS**

# **CARTA DEI SERVIZI SERVIZI PER IL LAVORO**



## **INDICE**

IL CE.I.S. DI BELLUNO ONLUS .....	2
LA STORIA.....	2
LA MISSION DEL CE.I.S.....	3
OBIETTIVI.....	3
PRINCIPI GUIDA.....	3
LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ.....	4
DOVE SIAMO.....	4
I SERVIZI PER IL LAVORO .....	5
FINALITA'.....	5
DESTINATARI DEL SERVIZIO .....	6
SERVIZI PER LE AZIENDE .....	8
RISORSE UMANE.....	9
IL NOSTRO ORGANIGRAMMA.....	9
DIRITTI E DOVERI DEI DESTINATARI DEL SERVIZIO .....	11
MONITORAGGIO DEL SERVIZIO .....	11
GESTIONE DEI RECLAMI .....	11

## **IL CE.I.S. DI BELLUNO ONLUS**

### **LA STORIA**

Nel 1982, il gruppo di sacerdoti incaricati dell'amministrazione della Commissaria Berlendis diede a don Gippetto De Bortoli l'incarico di ripensare ad un nuovo utilizzo dell'importante complesso strutturale di Crede.

Nel 1983 il Ceis si costituisce in associazione di volontariato senza scopo di lucro. La missione è quella di impegnarsi in attività di solidarietà sociale volta alla promozione dell'Uomo contro ogni forma di disagio, di sofferenza, di dipendenza. Nel 1984 si apre l'Accoglienza diurna per giovani e genitori nel Centro San Nicolò di Borgo Piave, oggi sede legale. Questo è l'anno in cui i primi collaboratori che desiderano diventare operatori nell'ambito educativo-terapeutico iniziano il corso di formazione per operatore di "Progetto Uomo". Il Ceis entra a far parte della Federazione Italiana delle Comunità Terapeutiche (F.I.C.T.)

Nel 1985 il complesso seicentesco di Crede, sito in una magnifica posizione e opportunamente riadattato, prende avvio e diviene Comunità "Fonte Viva" per il recupero dei tossicodipendenti.

Da subito si costituisce anche l'Associazione Famiglie del Ceis, con lo scopo di trasmettere solidarietà e vicinanza ai genitori e alle famiglie in difficoltà. Sempre nel 1985 trova fondazione la Cooperativa Sociale Mani Intrecciate, il cui obiettivo sociale è di promuovere il reinserimento lavorativo delle persone in programma. Gli anni successivi vedono l'avvio di due importanti nuovi poli: il Rientro e il Centro Studi, Ricerca, Prevenzione e Progettazione.

Nel 1993 il Ceis viene iscritto all'albo Regionale degli enti che gestiscono strutture riabilitative. Con decreto del Presidente della Regione Veneto nel 1994 il Centro assume Personalità Giuridica, è iscritto in apposito Registro della Cancelleria del Tribunale di Belluno ed assume il titolo di Ente Morale.

Nel 1998 il Ceis diviene Onlus, come previsto dalla Legge n. 460 del 1997.

Nel 1999 viene aperta a Vittorio Veneto la struttura di pronta accoglienza "La Strada": il progetto vede operare in sinergia il Ceis, il Sert di Conegliano, la Caritas diocesana e un vivacissimo gruppo di volontari. Nell'anno 2000 viene costituita la Cooperativa Sociale Integra, con lo scopo di fornire servizi di carattere sociale al territorio, come la gestione di progetti per l'accoglienza e l'inserimento di immigrati, ma anche per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, affiancandosi alla Cooperativa Sociale Mani Intrecciate, operante dal 1985.

Nell'anno 2003 il Ceis ottiene l'accreditamento come Organismo di Formazione.

Nel 2010 il Ceis ottiene l'accreditamento come Servizio al Lavoro.

Fin dalla sua costituzione il Ceis opera in collaborazione con i Centri di Solidarietà presenti sul territorio nazionale ed è socio della FICT, aderisce anche al COVEST, Coordinamento Veneto Strutture Terapeutiche e alla Federazione Veneta Centri di Solidarietà, di cui è socio fondatore.

Le attività educative e formative del Ceis sono certificate UNI EN ISO 9001:2015.

## **LA MISSION DEL CE.I.S.**

Il Ceis di Belluno opera unicamente a fini sociali, la sua "Mission" è l'erogazione di un sistema di servizi educativi, terapeutici e riabilitativi rivolti a persone svantaggiate e alle loro famiglie, al sostegno della famiglia e del territorio.

Il Ceis si rivolge a:

- soggetti nel problema della politossicodipendenza, anche affetti da comorbilità psichiatrica e alle loro famiglie
- soggetti pubblici e privati come Comuni, Scuole ed Enti per la realizzazione di progetti di promozione alla vita e all'agio e prevenzione dei comportamenti a rischio
- soggetti ex-carcerati o con possibilità di usufruire dell'affidamento per motivi riabilitativi che abbisognino di un supporto per l'inserimento lavorativo
- soggetti pubblici o privati che desiderino attivare sul territorio gruppi di promozione all'agio o di supporto alle problematiche inerenti i temi educativi, per coppie e genitori
- persone occupate o in cerca di occupazione che desiderino accedere a percorsi di orientamento, formazione, accompagnamento e inserimento lavorativo
- aziende pubbliche e private che desiderino essere supportate nelle attività di ricerca, selezione e formazione del personale

## **OBIETTIVI**

- Fornire degli strumenti educativi e terapeutici per la persona nel problema della dipendenza da sostanze psicotrope, affinché possa maturare la propria autonomia e libertà.
- Fornire sostegno alle famiglie che vivono il problema del disagio e della tossicodipendenza
- Collaborare con i servizi Pubblici Socio Sanitari, i Comuni e le Scuole, per creare un lavoro in rete a sostegno e alla promozione della cura e della prevenzione di comportamenti a rischio e del mantenimento dell'agio
- Offrire possibilità alternative al carcere a quelle persone che intendono rieducarsi al mondo del lavoro attraverso percorsi personalizzati, compatibilmente con le risorse attivabili
- Organizzare percorsi formativi di aggiornamento, riqualificazione e ricollocazione per adulti
- Mettere in relazione persone che vogliono inserirsi/reinserirsi nel mercato del lavoro e aziende

## **PRINCIPI GUIDA**

### **SERVIZI TERAPEUTICI**

Presso le strutture del Ceis all'utente viene proposto di seguire un metodo di trattamento denominato "Progetto Uomo" (P.U.), che dà riferimenti uguali per tutti e determina lo stile con il quale gli operatori si relazionano all'utente e quali sono i comportamenti ed i valori a cui fare riferimento.

L'utente è al centro e protagonista del suo percorso di recupero dalla dipendenza in un'ottica di partecipazione e condivisione.

Ogni forma di violenza e/o coercizione è esclusa. Poiché l'obiettivo ultimo è il raggiungimento della libertà dell'ospite dipendente da sostanze, anche l'entrata o l'uscita è libera. Sulla libertà di scelta di cambiamento e di impegno si fonda la possibilità di sviluppare il progetto di recupero e di vita che, per ogni uomo e donna che entrano al Ceis, è personalizzato. A tutti si propone un sistema di vita di comunità, come risorsa e come strumento per il cambiamento. Fare vita di comunità e sviluppare senso di appartenenza alla stessa fornisce un modello alla persona, la quale ha la possibilità di interiorizzare un sistema di valori e di affetti di riferimento, funzionali al proprio miglioramento personale.

### **CENTRO STUDI**

Il Ce.I.S. di Belluno, accreditato come Organismo di Formazione nell'ambito della formazione continua e superiore e come Servizio per il Lavoro, eroga servizi riferiti all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, alla informazione e valutazione per la definizione di progetti individuali di accompagnamento e inserimento lavorativo.

### **LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ**

Dal 2006 il Ce.I.S. di Belluno Onlus è certificato secondo la norma ISO 9001:2015 per *“Progettazione ed erogazione di servizi di riabilitazione, recupero sociale e lavorativo per persone in difficoltà o disagio. Progettazione ed erogazione di corsi di formazione superiore e continua in ambito sociale e tecnico professionale”*.

### **DOVE SIAMO**

I servizi al lavoro vengono erogati nella sede del Ceis, via Rugo 21, Belluno.

I recapiti sono i seguenti:

Centro Studi e Formazione

Ce.I.S. di Belluno onlus

Via Rugo 21 - 32100 Belluno

Tel 0437950909, fax 0437949270

[info@ceisbelluno.org](mailto:info@ceisbelluno.org) - [www.ceisbelluno.org](http://www.ceisbelluno.org)

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00.

Gli utenti saranno ricevuti su appuntamento.

Al 07/12/2017 gli OML (Operatori del Mercato del Lavoro) accreditati sono:

Segat Mariangela

Rossi Ornella

De Min Emanuela

Sponga Michela

Gli OML operano presso la sede di Via Rugo 21 Belluno e sono reperibili ai recapiti indicati sopra.

## **I SERVIZI PER IL LAVORO**

I servizi per il lavoro, in relazione ai bisogni dei lavoratori e dei datori di lavoro, provvedono all'erogazione dei servizi di informazione, orientamento e accompagnamento, anche personalizzato, al lavoro, all'incontro fra domanda e offerta e all'attuazione degli interventi di politica del lavoro. attività di orientamento al lavoro, di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Tali servizi si esplicano nella realizzazione di attività mirate alla prevenzione della disoccupazione di lunga durata, di promozione dell'inserimento lavorativo degli svantaggiati, di promozione della conciliazione dei tempi di lavoro e cura, di sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori, di preselezione, di supporto alla ricollocazione professionale, di monitoraggio dei flussi del mercato del lavoro.

### **RIFERIMENTI NORMATIVI**

L'art. 25 della L.R. 3/2009 "Disposizioni in materia di occupazione e servizi per l'impiego" istituisce nella Regione Veneto il sistema di accreditamento per i servizi per il lavoro.

DDR Iscrizione Elenco Regionale: N°294 del 26/03/2018

### **FINALITA'**

Le finalità del servizio sono :

- agire in accordo e sinergia con i vari attori del territorio per valorizzare le potenzialità dei singoli enti e servizi coinvolti nel sistema della formazione e del mercato del lavoro
- garantire alla persona, nel corso della sua esperienza formativa e lavorativa, l'accesso alla formazione permanente e il diritto all'orientamento, come strumento di valorizzazione e di sviluppo delle competenze, delle potenzialità e delle aspirazioni personali
- sostenere, orientare ed accompagnare persone che desiderano inserirsi o re-inserirsi nel mercato del lavoro, favorendo l'accesso a strumenti e aiuti di politica del lavoro finalizzati alla promozione dell'inserimento, del reinserimento, del mantenimento e dell'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate e disabili, del sostegno alla mobilità geografica del lavoro, del sostegno al reinserimento lavorativo dei lavoratori a rischio di espulsione dal mercato del lavoro, della promozione della conciliazione dei tempi di lavoro e di cura, e al fine della costruzione di un mercato del lavoro aperto e trasparente
- offrire alle aziende del territorio strumenti per l'utilizzo di risorse umane in risposta ai bisogni del mercato



## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Possono accedere al servizio i cittadini maggiorenni che desiderano inserirsi/reinserirsi nel mercato del lavoro. Nel rispetto del principio di pari opportunità possono accedere al servizio i tutti cittadini. L'intervento pone il lavoratore/beneficiario al centro di un percorso di riqualificazione orientato all'inserimento/reinserimento lavorativo attraverso l'implementazione di interventi di politiche attive del lavoro miranti al raggiungimento di obiettivi specifici e personalizzati. L'accesso al servizio è gratuito.

## **I SERVIZI ALLE PERSONE**

Il sistema dei servizi per il lavoro è attivato nel rispetto della normativa dell'Unione Europea, di quanto previsto dalla legislazione nazionale vigente, dei principi fondamentali di tutela e sicurezza del lavoro, delle competenze dello Stato relative alla determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali e al coordinamento informativo, statistico e informatico dei dati.

Il servizio prevede l'erogazione di prestazioni che rientrano nelle seguenti aree:

- a) informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto
- b) mediazione per l'incontro domanda offerta di lavoro
- c) progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro

Di seguito si precisano le finalità di ciascuna area di prestazione e i servizi correlati.

<b>Prestazione</b>	<b>Finalità dell'area di prestazione</b>	<b>Servizi</b>
<p>Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro della Regione Veneto</p>	<p>Relativamente ai cittadini: Garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Garantisce accessibilità ed usabilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso</li> <li>- Informazioni e invio ad altri servizi territoriali</li> <li>- Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali</li> </ul>
<p>Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro</p>	<p>Relativamente ai cittadini: Garantisce a tutti i cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da buona occupabilità opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta e diffusione curriculum vitae</li> <li>- Ricerca e segnalazione delle vacanzie</li> <li>- Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto</li> </ul>
<p>Progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro.</p>	<p>Relativamente ai cittadini: Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Garantisce, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione ad un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro</li> <li>- Consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI)</li> <li>- Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante</li> </ul>

## **STRUMENTI E METODOLOGIA**

I servizi erogati dal Ce.I.S. di Belluno onlus, in linea con la propria mission e con i principi ispiratori, vengono gestiti con un approccio educativo, che mette al centro dell'attenzione la persona e i suoi bisogni e che lega le varie prestazioni in un percorso di sviluppo delle potenzialità individuali.

Gli strumenti usati sono il **Patto di servizio** e il **Piano di Azione Individuale**, quali tipologie di "contratto" che regolano i rapporti fra il lavoratore in difficoltà occupazionale e il soggetto accreditato e, dall'altro, l'eventuale **Dote individuale**, ovvero l'ammontare delle risorse di cui l'utente è portatore.

Il **Patto di servizio** rappresenta lo strumento attraverso il quale il lavoratore in cerca di occupazione e gli operatori del sistema dei servizi per il lavoro del Veneto sanciscono i rispettivi impegni e ruoli nello svolgimento del percorso personalizzato di orientamento, riqualificazione ed accompagnamento al lavoro rivolto al beneficiario. Nello specifico, il Patto di servizio è il contratto che assicura ai soggetti destinatari degli interventi l'erogazione dei servizi per la riqualificazione e la promozione dell'inserimento lavorativo. Il Patto, oltre ai dati anagrafici e ai riferimenti alla situazione occupazionale, prevede esplicitamente che l'individuazione delle specifiche azioni da realizzare per promuovere l'occupabilità e l'inserimento lavorativo del disoccupato debba avvenire attraverso la successiva definizione di un Piano d'Azione Individuale (PAI).

Il **Piano di Azione Individuale (PAI)** è lo strumento attraverso il quale il soggetto, con il concorso di un operatore del sistema dei servizi per il lavoro pubblici o privati accreditati/autorizzati, definisce un programma di attività funzionali al raggiungimento dell'obiettivo occupazionale individuato e condiviso fra il soggetto accreditato ed il lavoratore in cerca di occupazione. Tale obiettivo può consistere, nel caso di soggetti già espulsi, nel *reinserimento* nel mercato del lavoro oppure, nel caso di soggetti sospesi, nel rafforzamento della capacità di conservazione del posto di lavoro.

In alcuni casi, per la realizzazione del PAI è prevista l'assegnazione a ciascun destinatario dell'intervento di una **Dote Individuale**, non trasferibile ad altri soggetti, che consente l'acquisizione di tutti quei servizi che risultino funzionali al raggiungimento della sua occupazione.

In altri casi il destinatario sottoscrive la **PPA (Proposta di Politica Attiva)** e usufruisce di percorsi di orientamento, coaching, counseling, ricerca attiva del lavoro, accompagnamento all'inserimento lavorativo, nell'ambito di progetti di **Politiche Attive del lavoro** e nell'ambito di percorsi attivati con l'iniziativa **Assegno per il Lavoro**.

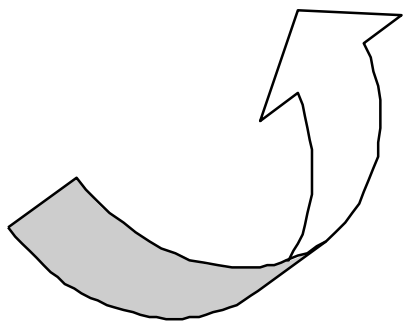
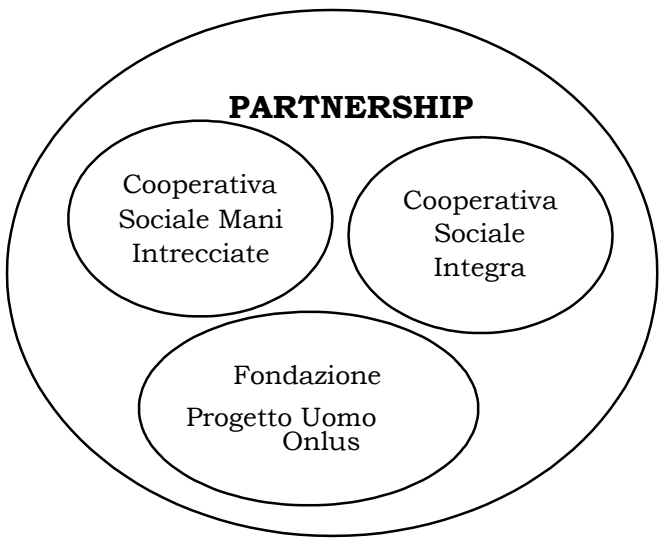
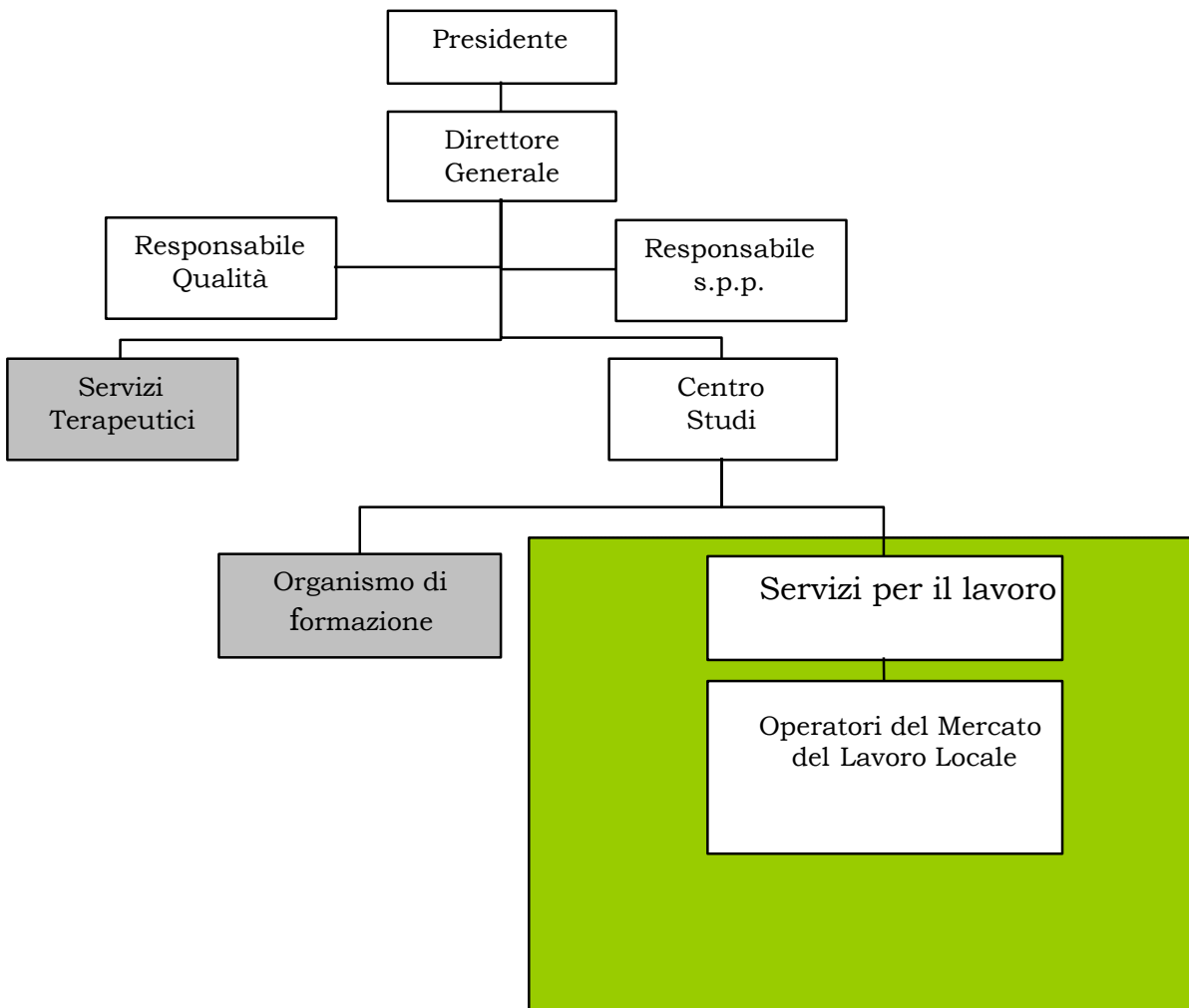
## **SERVIZI PER LE AZIENDE**

Per favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, il servizio è aperto anche alle aziende che desiderano acquisire nuove risorse umane, attraverso la segnalazione di curricula e la fornitura di servizi formativi atti allo sviluppo degli obiettivi aziendali.



# RISORSE UMANE

## IL NOSTRO ORGANIGRAMMA



Per la gestione dei servizi al lavoro sono a disposizione gli operatori del mercato del lavoro locale.

**L'Operatore mercato del lavoro locale** si occupa di:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- prima informazione;
- consulenza informativa di primo livello;
- supporto all'autoconsultazione;
- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento;
- analisi ed eventuale ridefinizione della domanda di orientamento;
- analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti;
- individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali, con particolare riferimento al contesto sociale; o identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate; o supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale, verificabile e completo nei suoi elementi interni; o sottoscrizione e gestione del patto di servizio e del piano formativo individuale; o monitoraggio delle azioni orientative, formative, di inserimento lavorativo intraprese e valutazione della loro conformità al piano di azione individuale.

## **DIRITTI E DOVERI DEI DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I fruitori del servizio hanno diritto a:

- ricevere tutti i servizi e partecipare alle attività previste dal progetto personalizzato
- ricevere informazioni e consulenze sull'offerta formativa e sui servizi al lavoro gestiti da Ceis
- accedere ai propri dati personali e richiederne la modifica o la cancellazione dal database di Ceis
- reclamare in caso di difformità del servizio rispetto a quanto dichiarato nella presente carta dei servizi o all'interno di contratti e/o patti individualmente stipulati ed avere risposte coerenti in merito a tali reclami.

I fruitori del servizio sono tenuti a:

- rispettare i regolamenti interni di Ceis e i contratti e patti individuali
- rispettare gli appuntamenti fissati con Ceis o avvisare con congruo anticipo in caso di assenza
- comunicare tutti i dati utili ai fini del buon esito dei progetti personalizzati

## **MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

Al fine di monitorare l'andamento del servizio, al termine di ogni intervento individuale viene rilevata la soddisfazione dell'utente destinatario.

Vengono inoltre rilevati alcuni dati aggregati sui seguenti indicatori:

<b>Indicatore</b>	<b>Modalità di calcolo</b>
<b>Tasso di attuazione</b>	N° di soggetti che terminano il percorso su numero di persone che hanno stipulato il patto di servizio
<b>Tasso di occupazione</b>	N° di occupati su numero di soggetti che hanno completato il percorso (da rilevarsi entro 12 mesi dal termine del percorso)
<b>Tasso di occupazione pertinente</b>	N° di occupati con lavoro pertinente rispetto al loro profilo su numero di soggetti che hanno completato il percorso (da rilevarsi entro 12 mesi dal termine del percorso)
<b>Tasso di capacità di risposta alle esigenze di mercato</b>	Numero di aziende che stipulano un contratto con un soggetto su numero di aziende che richiedono il servizio

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

In caso di disservizio o malfunzionamento o insoddisfazione del servizio è possibile rivolgere il proprio reclamo al Centro Studi.

I reclami possono pervenire dagli Enti invianti, dagli utenti, dagli allievi dei corsi o dalle aziende. I reclami vanno rivolti al responsabile del Centro Studi, il quale provvederà a identificare qual è il servizio a cui va comunicata la segnalazione.

Entro 30 giorni chi ha esposto il reclamo riceverà una risposta da parte del responsabile del servizio. Il reclamo va fatto via fax o via mail e intestato al Responsabile del Centro Studi. Fax. 0437.949270 – e-mail: [info@ceisbelluno.org](mailto:info@ceisbelluno.org)

Belluno, 15 aprile 2018.