



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

**CARTA DEI SERVIZI  
SERVIZI PER IL LAVORO**

Rev.10 del 10/05/2024

## IL CENTRO ITALIANO DI SOLDIARIETA' DI BELLUNO (CE.I.S.) ONLUS

### **LA STORIA**

Il Ce.I.S. di Belluno onlus opera dal 1983 unicamente a fini sociali.

Le aree in cui opera sono:

- ✓ la cura e recupero di tossicodipendenti e alcolisti, attraverso la gestione di Comunità Terapeutiche accreditate ai sensi della L. R. 22/2002,
- ✓ il reinserimento lavorativo di disoccupati e di soggetti svantaggiati, la formazione professionale, attraverso la gestione dell'Organismo di Formazione accreditato ai sensi della L. R. 19/2002,
- ✓ l'erogazione di servizi di orientamento al lavoro attraverso il Servizio per il Lavoro accreditato ai sensi della L. R. 3/2009,
- ✓ la prevenzione del disagio giovanile e sociale, attraverso la progettazione e la gestione di interventi per il contrasto della marginalità e per la prevenzione del disagio sociale e giovanile, rivolgendo l'attenzione alle persone a rischio di esclusione sociale e alle famiglie.

Il Ce.I.S. nell'attuare il proprio sistema di servizi riabilitativi adotta, fin dalla sua costituzione, il percorso educativo-terapeutico denominato "Progetto Uomo" che si realizza attraverso la proposta educativa di Comunità, dove la persona è protagonista e al centro dell'attenzione, chiamata ad assumersi la responsabilità del proprio percorso di recupero. La natura del "Progetto Uomo" e la modalità di lavoro adottata da Ce.I.S. ha permesso di strutturare nuovi servizi per rispondere ai bisogni e ai cambiamenti del territorio.

Negli ultimi anni il Ceis si è specializzato anche nella gestione di giovani adulti con comorbilità psichiatriche, con l'avvio di una comunità terapeutica specialistica di tipo C per persone con "doppia diagnosi" e di persone a rischio di esclusione sociale, attraverso l'avvio di servizi di housing sociale.

Tali evoluzioni e cambiamenti hanno portato Ce.I.S. a scegliere di adottare anche un Sistema di Gestione Qualità al fine di garantire qualità e miglioramento continuo nell'erogazione dei propri servizi a beneficio del cliente e dell'utente finale.

### **ACCREDITAMENTI**

Dal 1984 il Ceis gestisce comunità terapeutiche per la cura e il recupero di persone tossicodipendenti e alcoliste, utilizzando il metodo educativo terapeutico Il Progetto Uomo. Le comunità sono accreditate ai sensi della L. R. 22/2002.

Dal 2003 il Ce.I.S. è Organismo di Formazione accreditato per la formazione superiore, ai sensi della L. R. 19/2002. Il codice di accreditamento è A0067.

Dal 2010 il Ce.I.S. è accreditato per i Servizi per il lavoro, ai sensi della L. R. 3/2009. Il codice di accreditamento è L019.

## LA MISSION DEL CE.I.S.

Il Ce.I.S. di Belluno opera a fini sociali e senza scopo di lucro, la sua Mission è:

*“Promuovere libertà e cittadinanza attiva tramite servizi di comunità residenziale, servizi di formazione e di apprendimento sociale e lavorativo”.*

I servizi erogati, in rete con i Servizi del Territorio, sono:

- servizi educativi, formativi, terapeutici e riabilitativi rivolti a persone svantaggiate e alle loro famiglie;
- servizi educativi e formativi a sostegno di cittadini, di famiglie e della comunità locale.

Il senso di appartenenza, la professionalità, la formazione e il riferimento di “Progetto Uomo” sono elementi principali delle attività quotidiane di chi lavora in Ce.I.S. a favore del benessere delle persone.

Il Ceis si rivolge a:

DIPENDENZA DA SOSTANZE D'ABUSO E SERVIZI RESIDENZIALI SOCIO SANITARI	FORMAZIONE E SERVIZI AL LAVORO	MARGINALITA' SOCIALE E CONTRASTO ALLA POVERTA' EDUCATIVA
Persones con dipendenza da sostanze d'abuso anche affetti da comorbilità psichiatrica. Possono essere inseriti in Comunità persone con misure alternative al carcere.	Cittadini inoccupati e disoccupati che vogliono acquisire nuove competenze professionali attraverso corsi di formazione superiore per ricollocarsi nel mondo del lavoro	Persones a rischio di esclusione sociale, con disagio economico e/o abitativo.
Famiglie degli utenti inseriti nelle Comunità Residenziali o in alcune fasi del percorso.	Cittadini disoccupati inseriti in progetti di politiche attive per percorsi di orientamento e ricollocazione lavorativa	Persones in condizione di fragilità con necessità di percorsi integrati di formazione al lavoro
Soggetti pubblici o privati che desiderino attivare nel proprio territorio gruppi di supporto alla genitorialità e per problematiche inerenti le dipendenze	Aziende attraverso servizi di incontro domanda-offerta del lavoro	Nuclei famigliari in condizione di vulnerabilità e in carico ai Servizi Sociali
Soggetti pubblici o privati come Comuni, Scuole ed Enti per la realizzazione di progetti di promozione alla vita e al benessere e prevenzione a comportamenti a rischio		

## LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

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

## **OBIETTIVI**

- Sostenere e accompagnare persone nel percorso di recupero dalla dipendenza da sostanze d'abuso, affinché possano maturare indipendenza, autonomia e libertà;
- Fornire sostegno alle famiglie che vivono il problema del disagio e della tossicodipendenza;
- Collaborare con i Servizi Pubblici Socio-Sanitari per creare un lavoro in rete a sostegno del contrasto alla marginalità e alla povertà educativa
- Collaborare con i servizi Pubblici Sanitari, i Comuni e le Scuole, per creare occasioni e interventi volti alla promozione della cura e della prevenzione di comportamenti a rischio a favore della comunità locale
- Partecipare attivamente alla co-programmazione e alla co-progettazione di iniziative volte a favorire la coesione sociale del territorio di riferimento
- Offrire formazione professionale e formare competenze per il rientro nel mondo del lavoro o per acquisire nuove professionalità

## **PRINCIPI GUIDA E METODOLOGIA**

### ***Servizi Terapeutici***

Il metodo educativo "Progetto Uomo", adottato dalle Comunità, si integra con modalità di trattamento riferite alle psicoterapie umanistiche, in compresenza ad interventi educativi riferiti alle ultime teorie educative, come l'approccio olistico, la partecipazione attiva e l'approccio motivazionale, la finalità è il raggiungimento del benessere bio-psico-sociale degli utenti. Nelle situazioni dove è possibile la famiglia dell'utente è coinvolta nel progetto di recupero della persona. Per ogni utente viene predisposto un progetto individualizzato.

### ***Centro Studi***

Il Ce.I.S. di Belluno, accreditato come Organismo di Formazione nell'ambito della formazione superiore e come Servizio per il Lavoro, eroga servizi di informazione e valutazione per la definizione di progetti individuali di accompagnamento e inserimento lavorativo, di valutazione delle competenze, di formazione per l'aggiornamento e/o la riqualificazione professionale, di incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

## ***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.

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.

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

## ***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° 1297 del 19/10/2023.

## ***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 che desiderano inserirsi/reinserirsi nel mercato del lavoro. Nel rispetto del principio di pari opportunità possono accedere al servizio tutti i 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.

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, la fornitura di servizi formativi atti allo sviluppo degli obiettivi aziendali e l'avvio di tirocini.

## **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 interventi che vengono erogati in modo integrato, in base alla profilazione del destinatario, svolta a cura dei CPI che segnalano la persona e che prevedono percorsi diversificati, a seguito dell'attività di assessment iniziale.

Possono essere proposti percorsi di reinserimento occupazionale, upskilling e reskilling.

Gli interventi attivabili sono:

Orientamento specialistico

Accompagnamento al lavoro

Incontro domanda offerta di lavoro

Coaching

Counselling

Tutoraggio al tirocinio

### ***Servizio di tirocini formativi e di orientamento***

È un servizio che promuove e avvia tirocini come esperienza di formazione e orientamento al lavoro mediante l'inserimento del tirocinante in azienda. Il tirocinio permette di acquisire abilità e competenze e facilita l'incontro tra aziende e risorse umane, attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro. Non costituisce un rapporto di lavoro subordinato, pertanto non è prevista alcuna retribuzione né contribuzione.

### ***Servizi formativi***

Ceis, in qualità di ODF accreditato per la formazione superiore può erogare anche servizi formativi:

Formazione per le competenze digitali

Formazione upskilling

Formazione reskilling

## **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 0437950895

Email [info@ceisbelluno.org](mailto:info@ceisbelluno.org)

PEC [ceisbelluno@pec.ceisbelluno.org](mailto:ceisbelluno@pec.ceisbelluno.org)

Sito web [www.ceisbelluno.org](http://www.ceisbelluno.org)

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00, con accesso libero e dalle 14.00 alle 17.00, su appuntamento.

Al 10/05/2024 gli OML (Operatori del Mercato del Lavoro) accreditati sono:

Segat Mariangela

Rossi Ornella

De Min Emanuela

Mercurio Rosalba

Gli OML operano presso la sede di Via Rugo 21 Belluno e sono reperibili ai recapiti indicati sopra (Mercurio solo attività online).

Responsabile della sede (RUO) è Segat Mariangela

## ***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

## ***MECCANISMI DI TRASPARENZA E TUTELA DEGLI UTENTI - GESTIONE DEI RECLAMI***

In caso di disservizio o malfunzionamento o insoddisfazione del servizio è possibile rivolgere il proprio reclamo all'Ufficio Qualità. I reclami possono pervenire dagli Enti invianti, dagli utenti, dagli allievi dei corsi, dai volontari o da altri stakeholder. I reclami vanno rivolti al Responsabile Qualità, 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. Il reclamo va fatto inviando una mail, indirizzata al Responsabile Qualità, a: [info@ceisbelluno.org](mailto:info@ceisbelluno.org)

Oltre al sistema di gestione dei reclami, è attivo presso Ce.I.S. un sistema di rilevazione della soddisfazione del proprio sistema cliente (corsisti, utenti, famiglie, enti invianti) attraverso la somministrazione di questionari di gradimento e valutazione dei servizi. Gli esiti di tale rilevazione sono oggetto di analisi e riesame al fine di pianificare azioni di miglioramento dei servizi offerti.

## ***RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA E ORGANISMO DI VIGILANZA***

Il Ce.I.S. ha adottato il Modello Organizzativo 231/01 sulla Responsabilità Amministrativa da reato. L'Organismo di Vigilanza, insediato dal 2016, riceve le segnalazioni di illeciti o irregolarità attraverso un canale di segnalazione indipendente e certificato dotato di un apposito indirizzo per la raccolta e la gestione delle segnalazioni:

<https://ethicpoint.eu/ceis-belluno/>

Il canale adottato consente di segnalare qualsiasi violazione prevista dal Decreto 24 del 2023 e dalle procedure aziendali da parte di tutti gli stakeholder, interni ed esterni, garantendo una comunicazione efficace e riservata.

Recapiti: Centro Studi, Organismo di Formazione e Servizi al Lavoro, Via Rugo 21 – 32100 Belluno - tel. 0437 950895 - e mail [info@ceisbelluno.org](mailto:info@ceisbelluno.org)

Belluno, 10/05/2024.