



## **PREMESSA**

La presente carta dei Servizi si ispira ai principi di chiarezza nell'informazione e nell'erogazione dei servizi verso i destinatari delle attività del Circolo Cultura e Stampa Bellunese Cooperativa Sociale (d'ora in poi denominato Circolo) e, in particolar modo, nei confronti dei suoi soci, dei quali rispetta la riservatezza dei dati personali. Il Servizio viene erogato nel rispetto del trattamento dei dati personali a clienti e fornitori come da artt. 9 e 10 del Dlsg 276/2003 e art. 13 del D.lgs 196/003 e del GDPR UE 2016/679.

La carta è soggetta a revisione periodica sia per l'aggiornamento degli standard che per il recepimento degli eventuali reclami. Gli interventi, in mancanza di particolari necessità, avranno cadenza triennale. La carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito [www.circoloculturaestampabellunese.it](http://www.circoloculturaestampabellunese.it), in tal modo in qualsiasi momento ogni utente potrà prenderne visione e averne una copia.

## **PRESENTAZIONE DELL'ENTE**

Il Circolo Cultura e Stampa Bellunese è una cooperativa sociale di tipo "A" ai sensi della legge 381/91, iscritta al registro Prefettizio delle Cooperative (n. 22 della sezione VIII-sociale), iscritta all'albo regionale delle cooperative sociali al numero A-BL- 0019 e all'albo nazionale delle cooperative sociali al numero A138099; l'ente opera a Belluno, nella sua provincia, e nel Veneto.

L'ente è accreditato in Regione Veneto come organismo di formazione per la Formazione superiore con codice A0581, ed è accreditato ai Servizi per il lavoro con codice L254.

Le finalità prefissate non hanno scopo di lucro, ma si articolano secondo una visione coerente con i valori civili, umani e cristiani, con l'intento di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

I principi ispiratori sono la mutualità, la solidarietà, l'associazionismo tra cooperative, il rispetto della persona, la priorità dell'uomo, la democraticità interna ed esterna.

La cooperativa si prefigge di svolgere attività culturali in genere, ed in particolare di gestire servizi socio-educativi in favore dell'intera comunità in cui opera, con particolare attenzione per le persone in situazione di svantaggio e di disagio, persone anziane o giovani che si preparano ad affrontare il mondo del lavoro.

Per il raggiungimento di tali obiettivi il Circolo segue due filoni principali: la promozione di attività culturali espresse attraverso manifestazioni artistiche di vario genere e attività formative a integrazione e completamento del sistema scolastico e in stretta collaborazione con il contesto socio-economico del territorio.

Per le attività di formazione il Circolo eroga azioni formative e/o orientative atte all'addestramento professionale, all'integrazione scuola-lavoro, alla riqualificazione professionale mettendo direttamente in rapporto i giovani con il mondo del lavoro, attività di servizi al lavoro per disoccupati e datori di lavoro; attività di orientamento professionale o lavorativo per chi cerca occupazione; attività di preselezione e consulenza aziendale rivolte a datori di lavoro, e attività di servizi per l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro.

L'Area Formazione del Circolo partecipa a bandi promossi da vari Enti tra cui la Regione del Veneto e il Fondo Sociale Europeo con l'obiettivo di contribuire alla crescita professionale e formativa della persona, cercando di valorizzare le aspirazioni personali e le potenzialità del singolo individuo.

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il Circolo è operativo da 40 anni realizzando attività nei seguenti ambiti:

- **ATTIVITÀ CULTURALI**

Per le attività culturali propriamente dette, il Circolo organizza e gestisce presentazione di libri, mostre artistiche, visite culturali a città d'arte, concerti di musica leggera e sinfonica, oltre a conferenze e dibattiti, che favoriscano la cultura specifica del territorio con le tematiche emergenti del mondo globalizzato.

- **ATTIVITÀ TEATRALI**

Il Circolo organizza da quarant'anni la stagione di Teatro di prosa presso il Teatro Comunale di Belluno, proponendo spettacoli delle migliori compagnie a livello nazionale; propone poi il Teatro in lingua originale, un'attività avviata nel 2000 e riferita agli studenti delle scuole di 1° e 2° grado di tutta la provincia con rappresentazione nelle lingue dell'Unione (Inglese, francese, tedesco e spagnolo).

Da oltre 10 anni il Circolo propone una rassegna minore di teatro veneto che promuove le compagnie locali, per favorire la valorizzazione dell'identità veneta e la divulgazione di autori locali.

Per entrambi i filoni di attività culturale e teatrali sono richieste azioni di: promozione eventi attraverso la segreteria con inviti personali e invio di e-mail, pubblicazione sul sito, sulla stampa e sui social-media, accoglienza e assistenza, biglietteria.

- **ATTIVITÀ FORMATIVA**

Dal 2013 Il Circolo è operativo nel campo della Formazione superiore partecipando ai bandi finanziati da FSE e dalla Regione Veneto e quindi progettando, realizzando e rendicontando attività formative, informative e di orientamento. Il Circolo in questi anni ha privilegiato lo sviluppo della progettazione di interventi formativi finalizzati a colmare il gap tra preparazione scolastica e realtà lavorativa. Ha organizzato corsi professionalizzanti per Operatori Socio Sanitari e promosso le professionalità innovative e la cultura d'impresa quali elementi rivitalizzanti il tessuto socio-economico territoriale.

- **EUROPROGETTAZIONE**

Dal 2004 il Circolo si è occupato da vari progetti finanziati nell'ambito del programma Italia - Austria con la finalità di promuovere peculiarità del territorio bellunese, nell'ambito storico-artistico e delle lavorazioni tradizionali, attraverso la valorizzazione e la promozione del patrimonio umano e culturale della provincia.

- **SERVIZI PER IL LAVORO**

Dal 2018 il Circolo svolge attività di Servizio per il lavoro. Per l'erogazione di questo servizio ha attivato quindi uno sportello di apertura al pubblico.

Nel corso degli anni molti studenti hanno certificato il loro livello linguistico in ambito QCER e migliorato le loro competenze trasversali e professionali, molte persone sono state formate e inserite nel contesto produttivo locale. Gli ambiti d'azione riguardano: Internazionalizzazione della Scuola

Veneta (progetti Move), Alternanza Scuola-Lavoro con progetti in loco e in mobilità all'estero, Work Experience, Garanzia Giovani, Tecnici e artisti del settore Spettacolo, Tecnici del settore Turismo, Tecnici polivalenti per la Meccanica e l'Impiantistica, Operatori Socio Sanitari.

## ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

L'Ente di Formazione è certificato UNI EN ISO 9001:2015, e in conformità ai requisiti di questa norma si è dotato di un Sistema qualità per monitorare il livello dell'offerta formativa e non solo.

Quale ente di formazione professionale certificato, il Circolo

- collabora costantemente con organismi istituzionali e privati, nazionali e comunitari per realizzare progetti culturali di valorizzazione del territorio e di sviluppo socio-economico:
- è accreditato dalla Regione Veneto nell'ambito della Formazione Superiore (n.A0581), nel promuovere formazione post-obbligo formativo, l'Istruzione Formazione Tecnica Superiore (L. 144/99 art. 69) e l'alta formazione in cicli universitari.
- è accreditato dalla Regione Veneto ai Servizi per il Lavoro (n. L254).
- ha inoltre adottato il Modello Organizzativo 231 secondo quanto previsto dai requisiti di accreditamento della Regione Veneto, e dunque presso la sede si possono consultare il MOG e il codice etico.

## I SERVIZI PER IL LAVORO- FINALITÀ

Il Circolo garantisce l'apertura di uno sportello con Operatori del mercato del Lavoro qualificati, con l'obiettivo di fornire informazioni circa le opportunità occupazionali, i servizi disponibili nel territorio bellunese, e le caratteristiche del mercato del lavoro. Provvede quindi all'erogazione di servizi di informazione e orientamento per facilitare l'incontro tra domanda e offerta a favore di persone disoccupate o inoccupate che desiderano inserirsi nel mondo del lavoro, ma anche a favore delle aziende attraverso attività di preselezione e consulenza rivolta a datori di lavoro.

Lo sportello assicura un servizio di assistenza e consulenza per la predisposizione del Curriculum vitae e per la diffusione dello stesso attraverso l'utilizzo di tutti i canali promozionali; inoltre viene dato supporto all'utente per l'individuazione di opportunità lavorative coerenti con il profilo professionale. Per agevolare l'incontro tra domanda e offerta si assicura una postazione internet accessibile agli utenti. Si garantisce anche supporto consulenziale per la redazione di un percorso personalizzato sulla base delle competenze professionali, aspirazioni e potenzialità della persona, incrociando l'offerta del mercato del lavoro, e orientando quindi gli utenti verso una scelta professionale. A tal fine si organizzano colloqui di lavoro assistendo l'utente durante il processo di inserimento nel nuovo ambiente lavorativo.

Il Circolo si propone inoltre di offrire alle aziende del territorio strumenti per l'individuazione di risorse umane coerenti con il fabbisogno da loro rilevato e quindi di segnalare curriculum vitae di persone che possiedono un profilo adeguato per l'inserimento in azienda.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, le eventuali azioni correttive sia in termini qualitativi che quantitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i fruitori dei servizi, la Società svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni

periodiche con gli utenti.

Il Circolo Cultura e Stampa opera nel campo della formazione superiore dal 2013 e in questi anni ha potuto realizzare molti progetti di alta qualità a favore di disoccupati/inoccupati e studenti. Qualità determinata dalla proposta formativa, dall'accurata selezione di un corpo docenti preparato, dall'ormai consolidata rete di partner operativi pronti a condividere con il Circolo gli obiettivi del progetto, e dai partner aziendali disponibili ad accogliere ed assistere gli allievi durante l'esperienza in tirocinio.

Nell'attuazione di questi corsi formativi il Circolo ha dovuto affrontare diverse criticità legate all'attuale momento di crisi occupazionale, che ha portato a sentir pronunciare sempre più frequentemente i termini "disoccupazione", "perdita di lavoro", "mobilità" e "cassa integrazione". Il Circolo ha quindi imparato negli ultimi anni ad occuparsi di queste situazioni, creando percorsi individuali ad hoc e incontri di orientamento per i propri utenti, con l'unico obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo. Spinti da questa esigenza derivante dagli utenti e dalle richieste avanzate delle imprese del territorio, che devono integrare il personale e chiedono al Circolo una consulenza, abbiamo ritenuto doveroso procedere all'accreditamento ai Servizi per il lavoro.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Di seguito gli orari di apertura dello sportello, i nomi degli operatori del Mercato del lavoro dipendenti del Circolo e le modalità con le quali vengono informati gli utenti.

### ***Orari di apertura dello sportello***

lunedì e mercoledì dalle 10.00 alle 12.00

martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Presso il Circolo Cultura e Stampa Bellunese piazza Mazzini 18, Belluno (BL)

Tel. 0437/948911; fax 0437/290721

Mail: [info@ccsb.it](mailto:info@ccsb.it)

Sito internet: [www.circoloculturaestampabellunese.it](http://www.circoloculturaestampabellunese.it)

### ***OML:***

Gli operatori del mercato del lavoro che operano stabilmente presso la sede del Circolo sono Anna De March ed Elisabetta Pierobon, dipendenti dell'ente, ma per specifici progetti si può prevedere di attivare una collaborazione anche con operatori del mercato del lavoro esterni con competenze verificate ed adeguate al livello di servizi che si vuole offrire.

Gli OML si occupano di gestire la prima accoglienza delle persone, di fornire tutte le informazioni richieste (anche telefonicamente, o tramite mail) e dove necessario di organizzare degli incontri singoli o collettivi.

Si occupano poi di analizzare le esperienze formative e professionali degli utenti e di individuare insieme le opportunità orientative e professionali. Inoltre gli OML si occupano di dare supporto all'utente nella predisposizione di un percorso personale.

### ***Modalità di Informazione:***

All'ingresso del Circolo Cultura e stampa è stato predisposto uno spazio dove collocare il materiale informativo e promozionale relativo alle attività formative e culturali promosse dall'ente.

Il Circolo pubblica periodicamente un giornale informativo delle proprie attività con pagine dedicate all'Area Formazione, ai progetti in essere e alle iniziative organizzate. Il periodico si chiama DON CHISCIOTTE.

L'Area Formazione invia periodicamente alla propria mailing list di aziende e di singoli utenti le

informazioni riguardanti nuove opportunità formative e raccoglie le istanze degli utenti per nuove attività formative.

Il sito internet dell'Istituto è costantemente aggiornato e la sezione relativa all'Area Formazione contiene sia informazioni generali circa le attività dell'Area sia le schede descrittive dettagliate delle specifiche attività, con la possibilità di iscrizione e richiesta informazioni direttamente dal sito.

## **LA STRUTTURA:**

Il Circolo Cultura e Stampa Bellunese ha un'unica sede che si trova a Belluno, in Piazza Mazzini 18.

La sede dispone di:

- 4 uffici,
- una sala conferenze adibita anche a aula formazione che possiede proiettore e telo per proiezioni, lavagna, e può ospitare fino a 15 posti
- un'aula formazione con postazioni computer, proiettore, lavagna, che può ospitare fino a 20 persone

Il Responsabile della Sede accreditata è il Presidente Luigino Boito.

Le attrezzature hardware e software messe a disposizione per gli utenti sono costantemente aggiornate con i programmi informatici di alto livello, richiesti anche dalle aziende.

Il Circolo è in regola con i documenti di sicurezza ai sensi del D.Lgst. 81/2008; il personale è addestrato ad affrontare eventuali situazioni di emergenza e in ogni ambiente è esposto il piano di emergenza con le vie di fuga.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

I destinatari del servizio hanno il diritto di essere informati e aggiornati sull'offerta formativa proposta. Inoltre hanno il diritto di prendere appuntamento con gli operatori del Circolo per un'eventuale consulenza sui servizi al lavoro.

Hanno diritto di fruire di tutti i servizi al lavoro gestiti dal Circolo e se necessario di ricevere un percorso personalizzato per favorire l'inserimento lavorativo

Gli utenti hanno il diritto di comunicare al Circolo eventuali disservizi o problematiche che possono emergere durante il percorso, e di fare un reclamo seguendo le direttive esposte nella Carta dei servizi.

Gli utenti devono rispettare quanto scritto nella Carta dei servizi, nei contratti o Patti individuali stipulati con le agenzie e aziende, rispettare gli appuntamenti fissati con gli operatori del Circolo e di comunicare eventuali modifiche.

## **PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO**

Il Circolo si è dotato di un Sistema qualità conforme ai requisiti della norma UNI ENI ISO 9001. Nell'erogazione dell'attività formativa il Circolo ha quindi adottato delle procedure, con la finalità di monitorare la soddisfazione del cliente e garantire quindi un alto livello qualitativo della formazione. Il sistema qualità prevede l'utilizzo di alcuni strumenti di monitoraggio: uno di questi è la somministrazione di questionari di gradimento ai clienti, destinatari delle azioni di

formazione/orientamento/tirocinio, ma anche ai docenti e/tutor che partecipano ai progetti. Attraverso l'analisi dei questionari il Circolo può controllare e monitorare la qualità dell'offerta formativa e lavorativa. Un tutor del Circolo attua anche delle visite in itinere presso le aziende partner che ospitano gli allievi in tirocinio, al fine di verificare che venga rispettato regolarmente il percorso di stage. Il tutor elabora quindi un verbale annotando le osservazioni e suggerimenti del tutor aziendale, e del tirocinante. Attraverso questi strumenti si possono rilevare i reclami degli utenti, che poi vengono analizzati dal personale interno. Attuando le procedure 13.001/13.002 si procede poi con l'attivazione di azioni correttive o preventive, atte a migliorare il servizio.

Il Cliente può rivolgere il proprio reclamo anche attraverso il sito internet, dove è presente uno spazio da compilare. La segnalazione verrà così inviata per via telematica alla casella mail del Circolo dove verrà presa in carico dal Responsabile del Sistema Qualità e dal Coordinatore dei corsi di formazione. In alternativa il cliente può inviare una mail all'indirizzo [info@ccsb.it](mailto:info@ccsb.it) o un fax al numero 0437290721. Si garantisce che i reclami verranno gestiti entro i 30 giorni lavorativi.

## **VERIFICA PERIODICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati periodicamente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini qualitativi che quantitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i fruitori dei servizi, il Circolo svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti, rendendone noti i risultati. Annualmente viene svolto un Audit interno, alla presenza di un consulente, e un Audit al Sistema Qualità dove viene verificata la metodologia di erogazione dei corsi e della soddisfazione clienti.

## **RISORSE UMANE**

L'ORGANIGRAMMA del Circolo Cultura e Stampa è così articolato:

**Presidente:** con funzioni di governo e gestione complessiva della Società o e di rappresentanza dell'Ente nelle relazioni con il territorio.;

**Direttore:** con funzioni operative nella gestione dei rapporti con le Istituzioni (bancarie, previdenziali, regionali) e nella gestione del personale.

**Progettista:** con funzioni di analisi dei bandi regionali e/o europei, rapporti con Partner aziendali e operativi per la definizione congiunta di progettualità, ideazione, progettazione e presentazione di progetti formativi e di sviluppo del territorio;

**Coordinatore dell'Area Formazione:** con funzioni di coordinamento didattico ed organizzativo della programmazione delle attività dei singoli Progetti, e di gestione dei Partner aziendali e operativi

**Addetto amministrativo:** con funzioni di coordinamento/gestione delle procedure amministrativo-contabili, predisposizione delle rendicontazioni, rapporti con gli enti regionali/provinciali e comunali per la gestione dei contributi e finanziamenti.

**Segreteria formativa, e operativa delle attività progettuali** : con funzioni di gestione delle diverse attività in particolare nel funzionamento dei progetti, delle attività e delle procedure di iscrizione degli allievi, della compilazione di documenti e di predisporre il materiale didattico per la lezione

**Addetto alla selezione:** con funzioni di gestione dei colloqui , delle prove scritte e orali da sottoporre ai candidati ai corsi e dei criteri di selezione.

**Addetto agli acquisti:** con funzioni di gestione delle diverse attività relative alla logistica, all'acquisto di materiale necessario per l'erogazione dei corsi, all'individuazione dei docenti con relativa analisi dei Curriculum docenti.

**Addetto al tutoraggio e monitoraggio:** con funzioni di tutoraggio e monitoraggio degli allievi in formazione e in tirocinio e di gestione del rapporto con le aziende, e con le Autorità di gestione per gli aspetti operativi; Supporto negli incontri orientativi e di ricerca attiva per l'inserimento lavorativo

**Docenti:** con funzioni didattiche e formative nella programmazione delle diverse attività formative e dei laboratori formativi;

**Responsabile Sistema Qualità:** con funzioni di gestione, controllo e promozione del "Sistema qualità" riguardante l'offerta formativa, l'organizzazione del Centro, la soddisfazione del cliente/utente;

La Carta dei Servizi è stata aggiornata in data 14\_02\_2022

Rev. 1 del 2022