



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA
TER SERVIZI VENEZIA

Carta dei Servizi al Lavoro

Breve presentazione di Ter-Servizi Confcommercio Venezia Srl

Ter-Servizi Confcommercio Venezia Srl (Ente accreditato in Regione del Veneto con decreto del Dirigente del Lavoro n. 1632 del 10/07/2009) è società di servizi formativi dell'Unione Commercio Turismo Servizi e PMI della Provincia di Venezia - ente sindacale datoriale aderente alla Confederazione Generale Italiana del Commercio del Turismo e dei Servizi - che rappresenta le imprese del Terziario e tutela gli interessi economici, sociali e morali degli operatori del settore promovendone lo sviluppo.

L'Unione, con i suoi 220 dipendenti, opera sul territorio della Provincia di Venezia attraverso una distribuzione capillare delle ASCOM che hanno lo scopo, oltre ad offrire consulenza ed assistenza in materie tecnico-legali, fiscali, amministrative e contabili, di rappresentare unitariamente gli interessi delle 7231 imprese associate nei confronti delle autorità locali per i problemi riferibili all'ambito territoriale di competenza.

Ter-Servizi Confcommercio Venezia Srl è una realtà strutturata con precise procedure codificate nel cui massimo rispetto operano tutti i collaboratori.

La Direzione elabora le indicazioni strategiche e gli obiettivi il cui raggiungimento viene monitorato con Riesami periodici.

Un forte coordinamento tra le varie tipologie di servizi mira a:

- aumentare la soddisfazione percepita
- fidelizzare i clienti/associati

Si progettano e condividono strategie di marketing volte a:

- personalizzare i servizi e offrirne nuovi
- rafforzare l'identità di Confcommercio

In tal modo è possibile:

- approfondire la conoscenza dei bisogni formativi
- migliorare l'offerta di valore
- up-selling e cross-selling ai clienti
- diminuire i costi di servizio

In collaborazione con l'Unione CTS che rileva i bisogni, organizza e gestisce la "scuola" di formazione aziendale offrendo alle aziende corsi di formazione professionale di assistenza tecnica, di preparazione all'esame per l'iscrizione ad albi, registri e simili, nonché corsi abilitanti aventi la medesima finalità. Realizza azioni e progetti per la formazione e riqualificazione degli imprenditori, attuali e potenziali, per il loro aggiornamento e



perfezionamento. Intende infine rivolgersi a giovani diplomati e laureati che desiderano inserirsi con alto livello di preparazione nei diversi settori lavorativi.

La formazione in aula si avvale di docenti e di consulenti esperti del settore che utilizzano didattiche di avanzato livello professionale.

Il coordinamento didattico, coerente con la strategia organizzativa, sovrintende alla predisposizione dei testi specialistici e garantisce un costante controllo del processo formativo verificando gli apprendimenti con metodologie di volta in volta individuate.

Ter-Servizi Confcommercio Venezia Srl elabora e gestisce operativamente progetti formativi dal 1991 realizzando una media di ore/corso pari a circa 8000 ore/anno; dispone continuamente di nove aule con requisiti conformi sia alle esigenze didattiche che alla normativa vigente; prevede di realizzare anche attività di orientamento e di formazione/riqualificazione delle risorse umane.

Gli obiettivi della carta dei servizi

La carta dei Servizi al Lavoro è lo Strumento con il quale sono comunicati all'utenza i principi, le finalità, le modalità, i criteri e le strutture attraverso cui i Servizi al Lavoro sono prestati.

Le finalità dei servizi al lavoro

I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro. L'accompagnamento si concretizza attraverso contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incontro della domanda con l'offerta di lavoro.

I destinatari dei servizi al lavoro

I servizi al lavoro si rivolgono a inoccupati o disoccupati, anche in mobilità o in cassa integrazione oppure occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, utenti segnalati dai Centri Provinciali per l'Impiego, anche occupati, limitatamente alle attività di conservazione del posto di lavoro.

I Principi Fondamentali

- **centralità dell'utente e personalizzazione del servizio:** significa porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione della perdita del lavoro e della disoccupazione di lunga durata e favorire la ricerca attiva di lavoro;



- **eguaglianza, imparzialità e trasparenza:** significa garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante la prestazione del servizio;
- **miglioramento delle professionalità:** significa offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione, per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo;
- **partecipazione e coinvolgimento attivo:** significa favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

I Servizi Disponibili

- **Accesso e informazione:** informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso; informazioni e invio ad altri servizi territoriali; informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali.
- **Valutazione del caso individuale:** colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro
- **Mediazione per l'incontro domanda e offerta:** raccolta e diffusione curriculum vitae; ricerca e segnalazione dei posti di lavoro vacanti; preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto.
- **Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro:** consulenza per la redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso; accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante.

Diritti, doveri e reclami dei destinatari del servizio

I servizi al lavoro si fondano sul principio della trasparenza e degli impegni reciproci che il destinatario del servizio e Ter-Servizi Confcommercio Venezia Srl concordano. I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

- La Società, nel rispetto della normativa vigente, tutela la privacy del destinatario del servizio.
- I reclami che l'utenza vorrà fare dovranno essere inviati alla mail terservizi@confcom.it indicando sull'oggetto "NC-" seguito dal titolo del reclamo
- La Società si impegna ad analizzare con tempestività (entro massimo tre giorni) e attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.
- Il destinatario del servizio si impegna a fornire tempestivamente alla Società eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.
- Il destinatario del servizio può recedere dal servizio concordando le modalità con la Società.



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA
TER SERVIZI VENEZIA

- Il destinatario del servizio garantisce il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

Risorse e Strutture Dedicare e riferimenti telefonici

La struttura dispone di 7 OMLL coordinati dalla dott.ssa Chiara Farisatto, anch'essa OMLL. Gli operatori sono dipendenti e collaboratori che gestiscono l'inserimento lavorativo o per il mantenimento del posto di lavoro, operatori dell'accoglienza e operatori del mercato del lavoro. La struttura può eventualmente contare anche sull'apporto di professionisti esterni per consulenze specialistiche. Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici e ambienti adeguati per la formazione e la consulenza personalizzata e in attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

Viale Ancona, 9 - MESTRE VENEZIA

Orari: Martedì e Giovedì dalle 9.30 alle 13.00

Tel 041/5318501 - Fax 041/5327569

Via Como, 5 - SAN DONÀ DI PIAVE (VE)

Orari: Lunedì dalle 9.00 alle 12.30

Tel 0421/1765380- Fax 0421/479992

e-mail: terservizi@confcom.it - Pec: terservizi@pec.it

Documento aggiornato alla data del 10/01/2018