

Carta dei Servizi al lavoro di Ascom Servizi spa

Ente accreditato in regione del Veneto
con decreto del Dirigente del Lavoro n. 1263 del 15 ottobre 2012 codice accreditamento L089

Breve presentazione di Ascom Servizi Spa

Ascom Servizi Spa è la società di servizi dell'Associazione Commercio Turismo e Servizi della Provincia di Treviso, struttura, quest'ultima, nata nel 1945, a cui sono iscritte oltre **5.000** imprese della provincia di Treviso, appartenenti ai settori Commercio, Turismo e Servizi.

Ascom Servizi Spa è una **società multi servizio** che rivolge i propri servizi alle imprese e ai lavoratori del terziario. Occupa oltre **100 lavoratori dipendenti**, ha una sede centrale a Treviso e altre sette sedi mandamentali di rappresentanza. Statutariamente Ascom Servizi spa, prevede di realizzare anche attività di orientamento e di formazione/riqualificazione delle risorse umane e di organizzare azioni e progetti relativi alla formazione e riqualificazione di 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, 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 della vacanzie; 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 l'ente erogatore concordano. I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

- L'ente erogatore nel rispetto della normativa vigente tutela la privacy del destinatario del servizio
- L'ente erogatore si impegna ad analizzare con tempestività 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 all'ente erogatore eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale
- Il destinatario del servizio può recedere dal servizio concordando le modalità con l'ente erogatore
- Il destinatario del servizio garantisce il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.
- Reclami e suggerimenti sono fatti al responsabile del servizio
- L'ente erogatore si impegna ad analizzare con tempestività e attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.
- L'ente erogatore si impegna a rispondere ai reclami entro quattro giorni lavorativi

Risorse e Strutture Dedicate e riferimenti telefonici

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 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.

L'orario di apertura degli uffici è il seguente: dal lunedì al giovedì

dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00; il venerdì dalle 8.30 alle 12.00

Indirizzo della sede centrale: via S. Venier, 55 31100 Treviso Tel 0422/5706

R.U.O Dr. Carlo Griguolo tel 0422/570781 mail c.griguolo@ascom.tv.it

Riferimenti di sportello:

- Dott.ssa Cristina D'Alessi tel 0422/570782 c.dalessi@ascom.tv.it
- Dott.ssa Mirta Zannoni tel 0422/570742 m.zannoni@ascom.tv.it
- Dott.ssa Alina Altinier tel 0422/570769 a.altinier@ascom.tv.it
- Reclami e segnalazioni possono essere inoltrati a: reclami@ascom.tv.it