



**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 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 molteplici 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.
- **Informazione e accompagnamento al processo IVC:** consulenza e attività di individuazione e validazione di competenze nell'ottica di condurre l'utente interessato a validare e certificare le proprie competenze.

### *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](mailto: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.
- 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 un gruppo di OML qualificati, coordinati dalla dott.ssa Chiara Farisatto, anch'essa OML. 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](mailto:terservizi@confcom.it) - Pec: [terservizi@pec.it](mailto:terservizi@pec.it)

Documento aggiornato alla data del 07/04/2023