

# La carta dei servizi al lavoro di ISCO SC

ISCO SC intende instaurare un rapporto trasparente con i propri utenti dei servizi al lavoro, per tutelarne i diritti e riconoscere loro la possibilità di verificare e migliorare la qualità dei servizi. A questo scopo, la Carta dei servizi al lavoro di ISCO SC descrive in modo semplice e chiaro i servizi offerti, come accedervi e i livelli di qualità che si intendono rispettare nell'erogarli. Questo documento vuole essere l'inizio di un percorso per un continuo miglioramento di tali servizi, di misurazione della loro qualità e gradimento, per la piena soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi al lavoro di ISCO è un documento che definisce:

- i principi fondamentali ai quali l'organismo ispira la propria attività;
- gli obiettivi ai quali dovranno tendere i servizi proposti;
- i fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente;
- gli impegni verso l'utente, ovvero i servizi offerti;
- la struttura, ovvero le risorse umane e la sede di erogazione del servizio;
- gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi;
- i mezzi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni o per effettuare proposte.

## **1. ISCO SC**

### **1.1. Il nostro profilo**

### **1.2. I nostri principi**

### **1.3. La mission**

### **1.4. Finalità del Servizio**

## **1.1 Il nostro profilo**

ISCO SC (d'ora in poi solo ISCO) è una società cooperativa senza scopo di lucro nata nel 1986 con lo scopo di valorizzare e rendere sinergiche le competenze e le potenzialità professionali dei soci.

Dal punto di vista operativa ISCO è strutturata come un centro di produzione di servizi, composto da un nucleo stabile di esperti nei diversi settori collegato ad una rete di collaboratori specialisti che vanno a costituire, di volta in volta, l'équipe di progetto.

Dal momento della sua costituzione ISCO ha operato nel settore della formazione professionale sull'intero territorio nazionale e in particolare nella Regione Veneto, offrendo attività di aggiornamento e riqualificazione ai lavoratori occupati e corsi di specializzazione per giovani disoccupati, o in cerca di prima occupazione, al preciso scopo di favorire il loro inserimento nel mondo del lavoro.

A partire degli anni '90, ISCO ha integrato le sue attività con l'inserimento della formazione in favore di soggetti svantaggiati, quali portatori di handicap, tossicodipendenti...

Fino al 2007 ISCO ha operato prevalentemente offrendo servizi formativi "chiavi in mano" ad Enti di Formazione Professionale riconosciuti di cui è stato fornitore ed in alcuni casi anche socio. Nel corso del 2008 ISCO ha chiesto l'accreditamento quale Organismo di formazione professionale alla Regione Veneto ed è stato accreditato per gli ambiti della formazione superiore e della formazione continua. Nel 2009 l'ente ha chiesto e ottenuto l'accreditamento per i Servizi al Lavoro. Opera perciò, oggi, quale ente gestore, nei 3 ambiti descritti.

Dal 1991 al 2001, ISCO ha contattato alcune amministrazioni locali della Regione Veneto per organizzare e gestire dei progetti educativi rivolti ai giovani dei contesti sia urbani che rurali (Progetti Giovani).

Queste attività, strutturate sotto forma di programmi annuali o triennali, erano finalizzate a prevenire e contrastare fenomeni di emarginazione e deviazione sociale.

I programmi prevedevano delle attività di carattere educativo, culturale e ricreativo.

Grazie alle competenze specifiche di molti dei suoi associati, ISCO, a partire dal 1993, ha iniziato a collaborare con alcune Organizzazioni Non Governative (ONG) italiane nell'ambito della cooperazione internazionale allo sviluppo.

Nel quadro di queste collaborazioni, ISCO ha effettuato *in situ* attività di formazione professionale in favore di personale locale e di monitoraggio e gestione amministrativa per progetti di sviluppo realizzati in alcuni paesi dell'Africa (Kenya) e dell'America Latina (Argentina, Brasile, Panama, Messico, Venezuela).

A partire dal 1997, il settore della cooperazione internazionale allo sviluppo è diventato parte integrante delle attività istituzionali della cooperativa e si è costituito a tutti gli effetti come un vero e proprio secondo settore d'intervento di ISCO, che si è dotata di una struttura stabile e di risorse permanenti deputate a operare nell'ambito di queste attività.

Da allora, ISCO ha operato, in qualità di partner in più progetti di sviluppo comunitario finanziati dalla Commissione Europea: in Argentina (linea CE B7 – 6000), in Repubblica Slovacca (linea CE B7 – 500), in Repubblica Democratica del Congo (linea CE B7 – 2010 et CE B7 – 210202). In questi progetti, ISCO ha realizzato lo studio di progetto e ha fornito i servizi inerenti al coordinamento e alla gestione amministrativa, impiegando personale esperto sia europeo sia locale.

ISCO ha inoltre creato una rete di partner locali che forniscono le loro competenze ai diversi progetti di sviluppo comunitario, anche in quelli in cui l'ISCO non sia direttamente coinvolta nella realizzazione.

A partire dal 2008 ISCO gestisce, in qualità di capofila, progetti di cooperazione internazionale in Repubblica Democratica del Congo finanziati dalla Commissione Europea, finalizzati alla promozione socioeconomica delle popolazioni rurali e alla loro autosufficienza alimentare.

### ***Ragione sociale***

ISCO SC

### ***Sede***

Via R. Zandonai, 6  
30174 Venezia Mestre  
tel. 041.8105863 fax 041. 8105861  
info@isco-sc.it – isco@pec.it  
www.isco-sc.it/formazione

## **1.2 I nostri principi**

La Carta costituisce il documento con il quale ISCO Servizi al lavoro rende trasparente il proprio impegno nei confronti degli utenti, impegno basato sul dialogo e sul rispetto di principi generali che sono sintetizzati qui di seguito.

- L'accesso ai servizi erogati da ISCO è guidato dal principio di eguaglianza dei diritti dei clienti e degli utenti, senza discriminazioni di razza, di lingua, sesso, etnia, religione, ceto o opinione politica.
- Le attività di ISCO si ispirano a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione di ogni disagio e la ripresa dei servizi.
- Al fine di assicurarne l'efficace utilizzo da parte dell'utente, i servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e della garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale.
- ISCO si impegna a garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte e delle loro modalità di erogazione.
- ISCO si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e il servizio e ad ottimizzare l'efficienza.

- I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è assicurato un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti.
- ISCO favorisce con tutti gli accorgimenti possibili il contatto con l'utente fondando i rapporti sul reciproco rispetto e cortesia e facilitando in ogni modo un'agevole identificabilità del personale anche nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari.
- Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgeranno, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. In tal senso è garantita, con la predisposizione di appositi strumenti, la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi.

### **1.3 La mission**

ISCO nasce dunque con lo scopo di fornire al territorio servizi altamente qualificati e di proporsi come partner per tutti coloro che operano nel settore e cercano un valido appoggio per lo sviluppo delle attività connesse ai suddetti ambiti.

ISCO ha la convinzione che "la crescita personale e professionale dei propri utenti sia fonte di sviluppo dell'Ente e più in generale della società e del territorio in cui opera".

ISCO assume questa convinzione quale propria *mission* d'azienda.

Il servizio di erogazione di ISCO non si esaurisce quindi nella sua pura e semplice esecutività, ma intende fornire ai propri utenti una serie di *plus* che diano valore aggiunto al servizio proposto.

ISCO è quindi alla costante ricerca di nuove metodologie in grado di rispondere nel migliore dei modi alle esigenze di crescita professionale di quanti devono inserirsi o reinserirsi nel mercato del lavoro.

In questa logica dinamica ISCO aumenta costantemente il proprio know-how, servendosi di personale altamente qualificato e di tecnologie aggiornate e innovative per rispondere concretamente ai reali bisogni degli utenti.

### **1.4 Finalità del Servizio**

La finalità di ISCO in relazione all'erogazione di servizi al lavoro è rappresentata dalla volontà di favorire lo sviluppo della cultura del lavoro, quale strumento di promozione della persona, e di fornire un servizio in linea con le richieste del mercato e le aspettative degli utenti, che implichi come conseguenza:

- la soddisfazione dell'utente;
- stringere rapporti consolidati con l'utente;
- la fornitura di un servizio di elevata professionalità e qualità;
- tutelare i diritti degli utenti, riconoscendo loro la possibilità di controllare la qualità dei servizi erogati;
- migliorare costantemente la qualità dei servizi rispetto alle aspettative e alle esigenze degli utenti;
- favorire una più marcata e qualificata visibilità sul territorio del sistema di formazione professionale.

## IL SERVIZIO

### 2.1. Servizi offerti

2.1.1. *Accoglienza e informazione sui servizi disponibili*

2.1.2. *Consulenza orientativa - Colloqui diagnostici per la definizione del percorso di accompagnamento al lavoro*

2.1.3. *Mediazione tra domanda e offerta*

2.1.4. *Definizione di un Progetto di Azione Individualizzato*

2.1.5. *Attività formative a sostegno del percorso di inserimento lavorativo*

### 2.2. Attenzione all'utente

### 2.4. Fattori e indicatori degli standard di qualità del servizio

### 2.5. Monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utente

## **2.1 Servizi offerti**

Sono i servizi dedicati a tutte le persone che si rivolgono a ISCO, alle quali vengono date informazioni e consulenza per la costruzione di un progetto personalizzato professionale e lavorativo, con colloqui di orientamento, indicazioni sulle opportunità formative ed occupazionali.

I servizi al lavoro offerti da ISCO sono dedicati a giovani e adulti, inoccupati, disoccupati, occupati. Per l'accesso all'impiego gli utenti devono aver assolto all'obbligo di istruzione (16 anni compiuti e 10 anni di scuola) e, se stranieri non comunitari, essere in possesso di un documento di soggiorno valido per poter lavorare.

### **2.1.1. Accoglienza e informazione sui servizi disponibili**

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalità del servizio  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Far conoscere la gamma dei servizi erogati;</li><li>• identificare preventivamente i bisogni dell'utente per guidarlo verso il servizio adeguato;</li><li>• facilitare l'accesso alle informazioni in ordine alle opportunità occupazionali e formative;</li><li>• fornire informazioni utili per affrontare i processi di inserimento lavorativo, di scelta lavorativa e formativa e di sviluppo professionale;</li><li>• sviluppare le abilità di ricerca e di utilizzo delle informazioni necessarie ad affrontare le proprie esigenze occupazionali;</li><li>• individuare azioni di ricerca lavorativa realisticamente percorribili in relazione alle caratteristiche dell'utente e del mercato del lavoro</li></ul> |
| Modalità di erogazione | <ul style="list-style-type: none"><li>• Individuazione delle esigenze dell'utente;</li><li>• valutazione dei servizi più idonei a rispondere alle esigenze ed eventuale rinvio a servizi interni o esterni alla struttura;</li><li>• analisi ed accertamento della disponibilità all'impiego e sottoscrizione del patto di servizio;</li><li>• inserimento/aggiornamento in banca dati;</li><li>• prenotazione per un colloquio finalizzato alla stesura di un Piano di Azione Individuale (PAI);</li><li>• supporto all'utilizzo del materiale cartaceo e informatico predisposto per l'autoconsultazione</li></ul>                                                                                                                                              |
| Destinatari            | Tutte le persone che si rivolgono a ISCO servizi al lavoro: adulti inoccupati, disoccupati ed occupati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### **2.1.2. Consulenza orientativa - Colloqui diagnostici per la definizione del percorso di accompagnamento al lavoro**

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalità del servizio  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagnare e sostenere l'utente nell'analisi e nella ricostruzione dell'esperienza socio-professionale e nella identificazione delle competenze e delle risorse per la costruzione di un progetto di sviluppo professionale coerente rispetto al contesto sociale ed alle competenze possedute;</li><li>• accompagnare l'utente nell'utilizzo delle tecniche di ricerca attiva</li></ul>  |
| Modalità di erogazione | <ul style="list-style-type: none"><li>• Attivazione di un percorso personalizzato di colloqui individuali attraverso il bilancio di competenze.</li><li>• Colloqui individualizzati per rilevare:</li><li>• competenze professionali;</li><li>• capacità lavorative;</li><li>• disponibilità alle varie tipologie di mansioni;</li><li>• assistenza nella stesura del curriculum vitae e della lettera di autocandidatura</li></ul> |
| Destinatari            | Giovani e adulti inoccupati o disoccupati per i quali il servizio di consulenza orientativa di ISCO abbia rilevato l'esigenza di un percorso personalizzato di avviamento al lavoro                                                                                                                                                                                                                                                 |

### **2.1.3. Mediazione tra domanda e offerta**

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalità del servizio  | Favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e le caratteristiche di chi cerca lavoro e la richiesta di personale da parte delle aziende                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Modalità di erogazione | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inserimento degli utenti nella banca dati incontro domanda/offerta;</li><li>• pubblicizzazione delle richieste di personale pervenute a ISCO;</li><li>• individuazione delle opportunità di lavoro interessanti per il lavoratore inserito in banca dati;</li><li>• raccolta autocandidature dei lavoratori;</li><li>• formulazione di proposte a candidati individuati;</li><li>• segnalazione dei candidati alle aziende</li></ul> |
| Destinatari            | Giovani e adulti inoccupati, disoccupati ed occupati presenti in banca dati di ISCO Servizi al lavoro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### **2.1.4. Definizione di un Progetto di Azione Individualizzato**

|                        |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalità del servizio  | Attivazione di un percorso personalizzato di avviamento al lavoro al fine di migliorare le possibilità di inserimento lavorativo dell'utente                                                    |
| Modalità di erogazione | <ul style="list-style-type: none"><li>• Redazione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo;</li><li>• stipula del PAI;</li><li>• tutoraggio in itinere</li></ul> |
| Destinatari            | Giovani e adulti inoccupati o disoccupati per i quali il servizio di consulenza orientativa del Centro per l'Impiego abbia rilevato l'esigenza di un percorso specialistico                     |

### **2.1.5. Attività formative a sostegno del percorso di inserimento lavorativo**

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finalità del servizio  | ISCO SC, Organismo di Formazione accreditato dalla Regione Veneto nell'ambito della Formazione Superiore, della Formazione Continua e dei Servizi al Lavoro, progetta ed eroga corsi di formazione professionale, diretti a giovani e ad adulti che intendono qualificarsi, riqualificarsi o aggiornarsi al fine di un possibile inserimento o reinserimento lavorativo, sulla base dei Piani di Azione Individuali redatti al fine di sostenere il percorso di inserimento lavorativo individuato |
| Modalità di erogazione | Le modalità di erogazione delle attività formative professionalizzanti vengono individuate in funzione dei singoli interventi personalizzati                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Destinatari            | Giovani e adulti inoccupati o disoccupati per i quali il servizio di consulenza orientativa del Centro per l'Impiego abbia rilevato l'esigenza di un percorso specialistico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### **2.2 Attenzione all'utente**

ISCO si assume l'impegno di analizzare le richieste degli utenti al fine di convertirle in requisiti contrattuali in un'ottica di fiducia reciproca e di mutevole crescita.

Partendo da queste premesse ISCO è attualmente in grado di offrire un'ampia gamma di servizi, versatile e adeguata alle esigenze, anche complesse, degli utenti.

In questo contesto l'azienda si pone l'obiettivo di riuscire a interpretare e soddisfare non solo i bisogni e le necessità dichiarate dell'utente ma anche quelle implicite o comunque non manifeste.

A tal fine ISCO stabilisce annualmente degli obiettivi e indicatori specifici degli standard di qualità del servizio tenendo conto della loro congruità con la propria politica per la qualità e con l'impegno per il miglioramento continuo. In quest'ottica gli strumenti aziendali vengono sistematicamente rivalutati e confrontati con la legislazione vigente e con le esigenze del mercato portando se necessario a:

1. identificare e acquisire metodiche e risorse adeguate per il raggiungimento della qualità richiesta;
2. aggiornare le tecniche di controllo e monitoraggio;
3. identificare la necessità di nuove misurazioni;
4. identificare le tappe del processo in corrispondenza delle quali controllare il servizio di vendita;
5. definire le caratteristiche di qualifica dei propri operatori;

Il tutto a definire un Sistema Gestionale di tipo dinamico che evolve e migliora sulla base dei risultati gestionali ed operativi, delle nuove potenzialità od opportunità di mercato, di nuove politiche e strategie da seguire.

### **2.3 Fattori e indicatori degli standard di qualità del servizio**

L'offerta da ISCO si compone di un sistema complesso di servizi al lavoro forniti attraverso l'attivazione di una serie di soggetti parimenti responsabili della qualità globale della prestazione.

Un efficace coordinamento tra ogni elemento del sistema, al fine di ottenere un contributo di alto livello qualitativo da parte di tutti i soggetti coinvolti, costituisce dunque un impegno vitale per ISCO che, in quanto erogatore finale del servizio, si pone come riferimento principale per l'utente.

In questo senso ISCO, per misurare il livello qualitativo del servizio offerto, ha individuato una

serie di specifici indicatori di qualità, opportunamente quantificati, da perseguire nell'erogazione del proprio servizio e a circoscriverne gli aspetti più significativi, a fronte di informazioni derivanti da:

- azioni intraprese a seguito delle periodiche valutazioni delle prestazioni offerte;
- reclami di clienti;
- soddisfazione dell'utente;
- obiettivi legati alle diverse funzioni aziendali

ISCO si impegna a garantire gli standard del servizio in condizioni normali e in assenza di ostacoli che li rendano irrealizzabili.

Inoltre ISCO adotta ogni anno piani diretti al miglioramento degli standard dei servizi.

#### **2.4 Monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utente**

L'impatto sulla società sul contesto di riferimento costituisce un aspetto molto importante nella strategia di ISCO. Esso viene perciò pianificato e controllato tenendo conto di due aspetti fondamentali:

- l'ascolto sistematico dell'ambiente esterno finalizzato a renderne più efficace l'azione;
- l'impostazione e mantenimento di relazioni stabili con aziende e istituzioni del territorio.

Per questo motivo e per dare una valutazione globale dell'efficacia dell'operatività ISCO rileva periodicamente le percezioni dei soggetti esterni portatori d'interesse (associazioni, istituzioni scolastiche e culturali, agenzie per l'impiego, ecc.) nei suoi confronti.

Le informazioni raccolte attraverso la ricerca e l'ascolto sistematico dei motivi di soddisfazione/insoddisfazione della collettività territoriale e della rete sociale vengono analizzate e capitalizzate in vista di un miglioramento progressivo del servizio.

Per quanto riguarda poi la soddisfazione dell'utente ISCO si impegna a un monitoraggio continuo della percezione del servizio offerto. A tal fine predisposti appositi questionari di rilevazione della *customer satisfaction* al termine di ogni attività.

Si prevede comunque per ogni servizio attivato un monitoraggio costante tramite il personale addetto alla sua erogazione.

In tal modo ISCO ha la possibilità di intervenire prontamente e di correggere la situazione qualora il risultato del monitoraggio *in process* lasci intravedere situazioni problematiche.

ISCO utilizza tutte queste sistematiche rilevazioni della soddisfazione a supporto della regolare attività di riconsiderazione dei propri risultati qualitativi.

### **3. LA STRUTTURA**

#### **3.1. Risorse umane**

#### **3.2. Sedi**

#### **3.1 Risorse umane**

ISCO promuove la crescita delle proprie risorse umane che, perseguita attraverso un'efficace attività di formazione professionale, permette ad ogni operatore di elaborare strategie e metodologie di lavoro in grado di concorrere fattivamente al raggiungimento degli obiettivi di qualità aziendale.

Ai fini dell'erogazione dei servizi al lavoro di cui alla presente carta, ISCO garantirà l'operatività di figure professionali afferenti ai seguenti profili:

- Responsabile di unità operativa
- Addetto all'accoglienza e all'informazione
- Operatore del mercato del lavoro locale

#### **3.2 Sedi**

ISCO erogherà i servizi nei locali della sede di Venezia Mestre, siti in Via Zandonai n. 6, ove è garantita la disponibilità di aree per l'accoglienza e l'attesa e aree riservate per i colloqui individuali, con i seguenti orari di apertura di sportello al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Il responsabile della sede operativa è l'OML Millo Muffato.

## **4. IL DIALOGO CON L'UTENTE**

### **4.1. Informazioni e assistenza**

### **4.2. Reclami, garanzie e tutela dell'utente**

#### **4.1 Informazioni e assistenza**

ISCO si impegna ad assicurare una continua e completa informazione sui propri servizi (programmazione, modalità di erogazione, dati statistici, eventuali variazioni, etc.) attraverso una pluralità di mezzi informativi (comunicazioni dirette e telefoniche, comunicati mezzo stampa, e-mail).

ISCO inoltre, compatibilmente con l'organizzazione i mezzi a disposizione, si impegna a assistere gli utenti delle proprie attività in ogni fase dell'erogazione del servizio e per qualsiasi problema possa verificarsi.

A tal fine mette a completa disposizione il personale della propria sede amministrativa e quello di volta in volta incaricato di coordinare le singole attività.

#### **4.2 Reclami e tutela dell'utente**

Nell'ottica di stabile un costante e fattivo dialogo con i propri utenti anche il reclamo si configura come un canale e un contributo importanti per la valutazione e il miglioramento continuo del servizio.

Le eventuali carenze riscontrate vanno segnalate al personale addetto al coordinamento delle singole attività o direttamente alla sede centrale dell'ente, indirizzandole al responsabile di funzione, a mezzo posta, fax o e-mail.

ISCO si impegna inoltre a valutare nel modo più attento tutti i suggerimenti che gli utenti vorranno segnalare.

L'utente può presentare reclami e istanze, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi in forma verbale, per iscritto, via fax allo 041-8105861 o via e-mail all'indirizzo [info@isco-sc.it](mailto:info@isco-sc.it).

La direzione dell'ente riferirà con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni, dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti e eventuali soluzioni adottate.

ISCO rispetta le disposizioni normative in materia di trattamento dei dati personali e garantisce l'adozione di ogni misura necessaria a salvaguardarne la tutela e la riservatezza.

## **I NOSTRI RECAPITI**

ISCO SC

Via R. Zandonai, 6

30174 Venezia Mestre

Tel: 041 8105863 - Fax: 041 8105861

e-mail: [info@isco-sc.it](mailto:info@isco-sc.it)

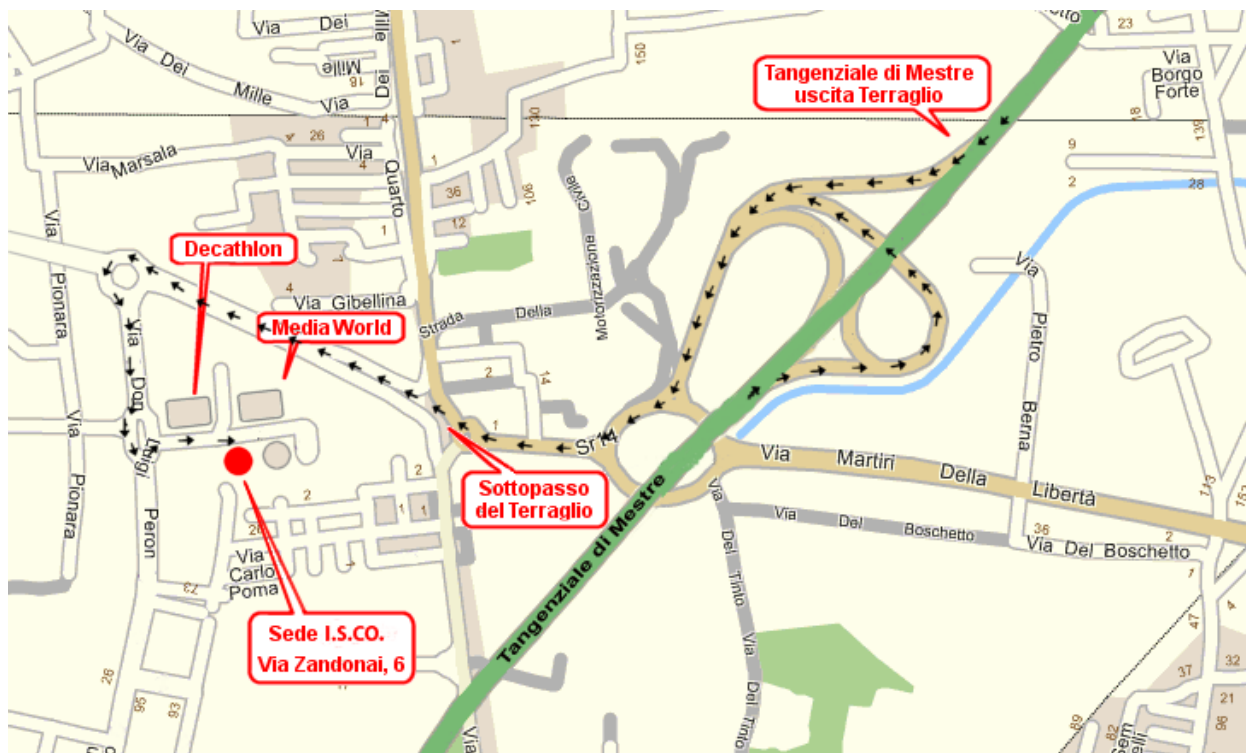
Sito internet: [www.isco-sc.it/formazione](http://www.isco-sc.it/formazione)

Orario apertura sportello Servizi al lavoro:

*dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00*

*altre disponibilità al di fuori dei suddetti orari previo appuntamento*

## DOVE SIAMO



### Per raggiungerci in auto:

Dalla Tangenziale di Mestre imboccare l'uscita Terraglio; alla rotonda sottostante prendere la prima uscita a dx. e seguendo le indicazioni "Zelarino - Castelfranco" percorrere il sottopasso del Terraglio. Alla rotonda successiva, dopo averla percorsa per  $\frac{3}{4}$ , imboccare Via Don Luigi Peron; dopo circa 100 mt, sulla sx. inizia Via Riccardo Zandonai (retro di Decathlon e Media World). La sede di ISCO è al civico 6, nella prima torre a destra.

**Per raggiungerci con i mezzi pubblici:**

Dalla stazione FS o dall'ex Ospedale Umberto I di Mestre prendere l'autobus n. 3 e scendere alla prima fermata di via Don Luigi Peron (Saragat).

La sede di ISCO si trova dietro il Decathlon e Media World, in via R. Zandonai al civico 6.

Mestre (VE), 10/12/2025



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "A. R."