



CARTA DEI SERVIZI

di

Ascom Servizi S.r.l.

Società a Responsabilità Limitata con unico socio

Confcommercio Valle d'Aosta

Sede legale ed operativa:

Piazza Arco d'Augusto, 10.

11100 AOSTA

www.ascomvda.it



Carta della Qualità

Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?

La **Carta della Qualità dei Servizi** nasce per rispondere alla necessità di fissare principi e regole nel rapporto tra la Società Ascom Servizi S.r.l. e tutti coloro che usufruiscono dei servizi da essa offerti. Esso viene inteso come uno strumento di comunicazione e di informazione che permette agli utenti di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

Dati della Società

La Società a responsabilità limitata Ascom Servizi S.r.l. nasce nel 1995, per iniziativa dell'Associazione Regionale per il Commercio Turismo della Valle d'Aosta, Confcommercio Imprese per l'Italia – Regione Valle d'Aosta.

La Società ha per oggetto la prestazione di servizi delle imprese in generale, con particolare riferimento a quelle operanti nel settore del commercio, del turismo e dei servizi.

Inoltre, nei campi di attività formativa professionale, su diverse aree tematiche, tecnici, amministrativi, finanziari, organizzativi, assistenziali, informativi, di elaborazione dati, marketing, assicurative e, in genere, ogni forma di assistenza per lo sviluppo delle imprese commerciali stesse e di loro associazioni o raggruppamenti di qualsiasi natura e forma giuridica ed in tutti i settori connessi anche indirettamente con quelli innanzi specificate a supporto delle specifiche funzioni delle imprese stesse, con la sola esclusione delle attività professionali regolate da norme di legge.

Denominazione: Ascom Servizi S.r.l.

Natura giuridica: Società a responsabilità limitata con unico socio.

Codice fiscale e P. IVA: 00600670079.

Anno di inizio attività: 1995.

Sede legale e operativa: Piazza Arco d'Augusto, n. 10 - Aosta 11100.



Servizi Offerti

La società, senza finalità di lucro, ha come scopo:

- L'organizzazione e la gestione di sistemi per il trattamento delle informazioni e, in generale, la presentazione di specifici servizi, destinati alle attività economiche produttive e commerciali in senso ampio;
- L'erogazione di presentazioni tecniche a servizio delle imprese in generale, con particolare riferimento a quelle operanti nel settore del commercio, del turismo e dei servizi ed in particolare, l'assistenza e/o la realizzazione di modelli gestionali e organizzativi, di programmi applicativi e dei necessari supporti tecnici, volti a migliorare l'organizzazione aziendale e ad assicurare la gestione dei servizi nei settori della contabilità, fiscale, paghe e contributi, finanziario, legale, organizzativo-aziendale e di marketing;
- Ricerche di mercato, analisi economiche nonché di assistenza alle imprese ivi comprese quelle costituite in forma di società di ogni tipo, incluse le iniziative utili per gli studi di insediamenti commerciali, produttivi e di marketing;
- Organizzazione e gestione delle iniziative atte alla formazione ed in particolare:
 - Promuovere, sviluppare e perfezionare la preparazione tecnica-professionale, a qualsiasi livello, degli operatori e degli addetti alle attività imprenditoriali in genere, con particolare riferimento a quelli rientranti nel settore del commercio e delle altre attività terziarie attraverso l'attuazione di corsi professionali da gestire nell'ambito delle disposizioni, vigenti o con il contributo dello stato, di Enti Pubblici o del fondo sociale Europeo;
 - Promuovere corsi e iniziative rivolti alla preparazione, qualificazione e alla formazione permanente dei titolari di imprese e dei loro coadiutori;
 - Promuovere nel settore addestrativo iniziative idonee a sviluppare la professionalità degli operatori e degli addetti ai settori del lavoro autonomo in generale;
 - Promuovere l'aggiornamento, il perfezionamento tecnico e culturale dei quadri intermedi e dei dirigenti nel settore del commercio, artigianato e dei servizi.

- Svolgere attività di studio, informazione e documentazione sui problemi dell'impresa con particolare riferimento a quelle operanti nel settore del commercio e del turismo nonché sulle situazioni di mercato e sulla dinamica dei consumi;
- Promuovere nel campo addestrativo la diffusione delle moderne tecniche di organizzazione e gestione aziendale;
- Collaborare con Enti pubblici e privati aventi scopi istituzionali d'intervento nel settore delle imprese, specie quelle di dimensioni medio piccole, ivi comprese quelle commerciali, turistiche e dei servizi, sia in Europa che all'estero, per meglio assicurare lo sviluppo della formazione professionale nel settore terziario;
- Promuovere le ricerche, anche a livello universitario e post-universitario, nel campo degli studi di organizzazione, di gestione e di controllo di enti e di imprese;
- Incoraggiare a realizzare iniziative e attività volte all'insegnamento di materie concernenti o connesse con l'organizzazione di attività commerciali turistiche e dei servizi, sottoscrivendo convenzioni con enti e società all'uopo interessati;
- Diffusione delle iniziative atte alla informazione ed in particolare:
 - Lo svolgimento di attività promozionale ed organizzativa di fiere, mostre mercato, mostre specializzate, esposizioni e simili, nell'ambito locale, provinciale, regionale, nazionale ed internazionale;
 - La gestione ed organizzazione di servizi per la stampa e la diffusione di pubblicazioni in genere anche per conto terzi ivi compresi i servizi pubblicitari;
 - L'attivazione di iniziative per la comunicazione di massa attraverso il ricorso agli strumenti televisivi, audiovisivi e agli altri mezzi in uso ai mass-media;
- Prestazioni di servizi a favore delle categorie commerciali, turistiche e del terziario in genere, che fossero specificatamente commissionati dall'Ascom Valle d'Aosta;



Carta della Qualità

- Stipulare contratti e/o convenzioni con professionisti e consulenti, anche europei o stranieri e compiere qualsiasi altra operazione economica connessa all'oggetto sociale in tutte le sue articolazioni, è espressamente esclusa qualsiasi attività avente carattere esclusivamente speculativo.
- Collaborare con Enti o Istituzioni aventi analoghi scopi istituzionali sia in Europa che all'estero per meglio assicurare lo sviluppo della formazione imprenditoriale e dell'attività di ricerca aziendale e dell'assistenza tecnica e di ogni altra iniziativa giudicata idonea al raggiungimento delle finalità indicate.

La società potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine con quelle sopraindicate, nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali, di natura mobiliare e immobiliare, industriale e finanziaria e quant'altro necessario od utile per la realizzazione degli scopi sociali, sia esso direttamente o indirettamente attinente ai medesimi.

La società potrà assumere partecipazioni in Consorzi, Associazioni, Enti e società aventi oggetto analogo, affine od utile al proprio.

Essa potrà compiere tutte le altre operazioni commerciali, industriali e finanziarie che saranno ritenute dall'Organo Amministrativo necessarie od utili per il raggiungimento dello scopo sociale.

Obiettivi:

Ascom Servizi S.r.l., consapevole che comportamenti contrari all'etica, oltre che alla legge, nella conduzione dei propri affari compromettono la sua reputazione e il perseguimento dei propri obiettivi, identificati nel promuovere, progettare, organizzare e coordinare iniziative nel campo della formazione, della ricerca e dei servizi alle imprese, adotta la presente *Carta dei Servizi*



Apertura al pubblico: accoglienza, accesso e informazione:

La sede legale e operativa della Società:

Piazza Arco D'Augusto, 10. 11100 Aosta

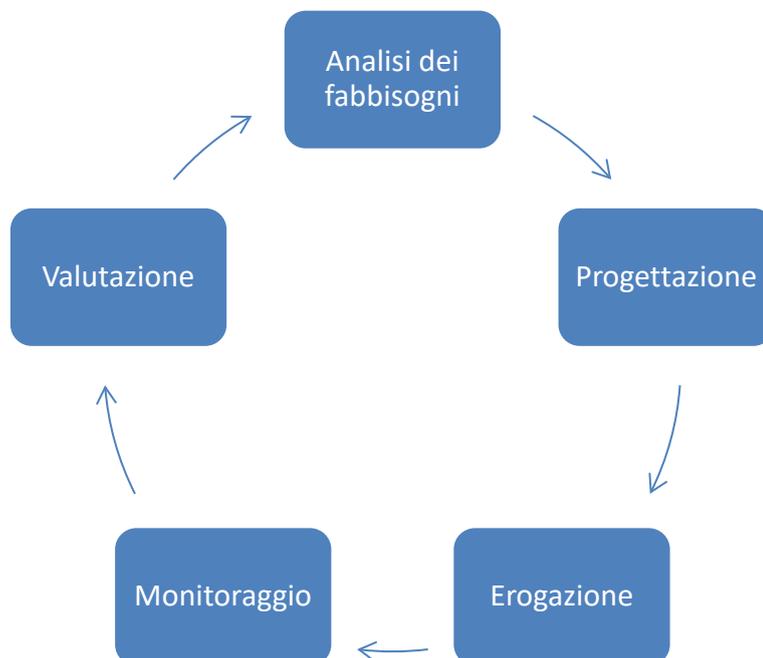
La sede è aperta dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

08:00-17:30 tutti i giorni tranne sabato e domenica.

La sede è il primo contatto tra la Società e gli utenti.

Consente all'utente di ricevere le informazioni e l'accesso alla rete dei servizi erogati. Le azioni operative sono le seguenti:

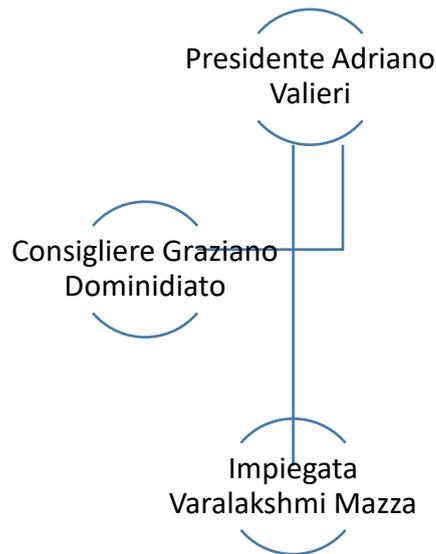
MODELLO ORGANIZZATIVO





Carta della Qualità

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

Presidente: Adriano Valieri

Consigliere: Graziano Dominidiato

Impiegata: Varalakshmi Mazza, Part – Time: 25 ore settimana.

Destinatari

La Carta dei Servizi è vincolante per gli amministratori, i suoi dipendenti, nonché per tutti coloro che, pur esterni alla Società, operino, direttamente o indirettamente, per conto o nell'interesse di Ascom Servizi (procuratori, agenti, collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, ecc.).

Diffusione della Carta dei Servizi

Ascom Servizi diffonderà la Carta dei Servizi mediante:

- La distribuzione ai componenti dei propri organi sociali e a tutto il personale e collaboratori;
- La messa a disposizione sulla propria pagina internet;
- La messa a disposizione dei soggetti terzi.



Valore risorse umane

Ascom Servizi attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa e a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, operano per conto o nell'interesse della Società, contribuendo allo sviluppo dell'azienda, perché è proprio attraverso le risorse umane che la Società è in grado di fornire, sviluppare, migliorare e garantire un'ottimale gestione dei propri servizi.

Rapporti con il territorio

Ascom Servizi S.r.l. è pienamente inserita nel contesto territoriale in cui opera e, in materia di fornitura di servizi di formazione, è un punto di riferimento per le aziende. La Società ha costruito un'importante e solida rete di contatti e relazioni grazie alla propria professionalità e alla direzione e coordinamento del socio unico Confcommercio Valle d'Aosta.

Rapporti con le Istituzioni

La Società, in particolare Confcommercio Valle d'Aosta da diversi anni intrattiene relazioni e rapporti con le amministrazioni dello stato, gli enti pubblici, gli enti ed amministrazioni locali e le organizzazioni di diritto pubblico in maniera trasparente e professionale.

Rapporti con clienti e fornitori

La Società intrattiene relazioni strutturate ed attive con diversi soggetti quali clienti, fornitori e imprese valdostane.

La politica della qualità

Ascom Servizi S.r.l. si pone come traguardo principale il conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Massima soddisfazione dei propri clienti/impresе;
- Assicurare alle aziende il miglior servizio possibile e impegnarsi nel continuo miglioramento dello stesso;
- Ottimizzazione dei propri processi di erogazione dei servizi;
- Garanzia sulla qualità dei servizi erogati;
- Promuovere comportamenti per sviluppare la cultura della qualità.



Carta della Qualità

Questi obiettivi mirano a soddisfare pienamente il cliente ovvero l'associato. Le esigenze del cliente, infatti, rappresentano il nodo centrale dell'intero processo di pianificazione, dall'individuazione dei fabbisogni fino alla valutazione dei risultati del progetto formativo, comprendendo la gestione delle risorse economiche e dei servizi, la progettazione, il monitoraggio e la qualità.

Ascom Servizi S.r.l., inoltre, in corso d'opera si fa garante di una flessibilità organizzativa e gestionale nell'erogazione del servizio, come ad esempio su orari, calendari, e modalità di fruizione formativa.

Impegni assunti verso il cliente

Ascom Servizi S.r.l. si impegna ad assicurare la massima cura nella gestione del cliente, al fine di dare la migliore risposta alle sue esigenze e di conseguire gli obiettivi propri del servizio offerto e del sistema della formazione professionale. In particolare si impegna ad una corretta e continuativa informazione ai clienti sui servizi erogati, sugli standard di qualità offerti, sui risultati raggiunti, nonché sui loro diritti e le modalità di loro tutela, sui loro obblighi e sugli adempimenti ad essi relativi. Ascom Servizi S.r.l., oltre agli impegni sopra elencati si impegna, nei confronti dei beneficiari delle attività formative, a:

- Mettere a disposizione del proprio pubblico i servizi descritti nella presente Carta dei Servizi;
- Assicurare la piena informazione agli utenti circa i servizi erogati, individuando i responsabili dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni con il cliente e rendendo note agli utenti le modalità, i tempi, le eventuali condizioni economiche e tecniche di accesso e di partecipazione ai propri servizi;
- Progettare gli interventi in un'ottica di flessibilità organizzativa e gestionale, che vada incontro ai bisogni degli utenti, e di qualità del servizio;
- Avvalersi di docenti e risorse professionali di comprovata esperienza, provenienti in massima parte dal mondo delle imprese e professionale, disponibili anche ad effettuare interventi personalizzati;
- Mantenere il livello di qualità del servizio;
- Dare tempestiva notifica al partecipante di ogni eventuale modifica al calendario e alle attrezzature utilizzate e all'organizzazione in generale;



Carta della Qualità

- Fornire il miglior contesto metodologico e organizzativo per raggiungere gli obiettivi del corso, mettendo a disposizione risorse professionali e supporti didattici;
- Dare chiara e tempestiva informazione al cliente relativamente agli obblighi cui lo impegna il fatto di beneficiare di uno o più servizi, sia che tali obblighi derivino dall'applicazione di norme nazionali, regionali o locali, sia che siano definiti autonomamente dalla Società all'atto dell'offerta del servizio;
- Monitorare la soddisfazione del cliente attraverso la raccolta di suggerimenti e reclami e risposta agli stessi in tempi ragionevoli.

Diritti del cliente

In rapporto al servizio erogato, la Società riconosce al beneficiario dell'attività formativa il diritto a:

- Rivolgersi agli organizzatori/docenti per qualsiasi necessità;
- Partecipare all'esame finale, ove richiesto o previsto, se ha maturato sufficienti ore di presenza;
- Avere visibilità dei giudizi ricevuti;
- Ottenere l'attestato di partecipazione per cui ha maturato titolo.

Il cliente ha, inoltre, il diritto di essere accolto ed inserito nel sistema della formazione professionale secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni e aspettative, e del rispetto della legalità.

Quando il servizio offerto ha specifiche finalità formative, il cliente deve essere fatto partecipe del progetto formativo e coinvolto nella verifica e valutazione dell'andamento e dei risultati.

I clienti del sistema della formazione professionale hanno diritto ai trattamenti assicurativi e di tutela così come stabilito dalle normative vigenti. La Società si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività di servizio le norme di sicurezza previste.

Ai clienti è in ogni momento garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora egli ritenga di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pattuito con il soggetto erogatore o da questi pubblicamente dichiarato.

La società stabilisce una procedura per la gestione dei reclami, che definisce le modalità di presentazione del reclamo e le modalità e i tempi per la risposta.



Trattamento dei dati e delle informazioni

I clienti hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La Società si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

Lo svolgimento dell'attività della Società comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche, e/o verbali. Queste informazioni, acquisite ed elaborate dai dipendenti o collaboratori nell'esercizio delle proprie mansioni, dovranno essere divulgate nel pieno rispetto degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dal contratto di lavoro, nonché nel rispetto delle norme di legge.

La tenuta delle scritture contabili avviene in coerenza con i principi di trasparenza, veridicità, completezza dell'informazione che guidano l'intera politica informativa della Società.

Le evidenze contabili della Società devono essere basate su informazioni precise, esaurienti e verificabili. Ogni scrittura nei libri contabili deve riflettere la natura dell'operazione, rappresentarne la sostanza e deve essere basata su una adeguata documentazione di supporto in modo da consentire:

- L'agevole registrazione contabile;
- L'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- L'accurata ricostruzione dell'operazione;
- La codificazione contabile appropriata di ogni corso.