ETJCA® Spa
AGENZIA PER IL LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

EDIZIONE 21 – ANNO 2024

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Etjca S.p.A. presenta le proprie attività in materia di Servizi al Lavoro rivolti ai Cittadini ed alle Imprese.

Sommario

Premessa 2
Presentazione della Società 2
Mission 2
Valori e principi fondamentali 2
Servizi 4
Servizi per le IMPRESE 4
Servizi per le PERSONE 5
Strutture e figure professionali 8
Sedi e orari di apertura 10
Diritti e doveri dell'utente 11
Procedura di reclamo e modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami 11
Procedure di controllo della qualità dei servizi erogati 12

Premessa

Attraverso la Carta dei Servizi Etjca S.p.A. presenta la propria offerta di servizi rivolta a Cittadini e Imprese in linea con la scelta di una comunicazione trasparente.

La Carta dei Servizi consente a Cittadini ed Imprese di esprimere il livello della propria soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute, di proporre eventuali suggerimenti in una logica di partecipazione al miglioramento della qualità dei servizi, di presentare reclami in caso di insoddisfazione.

Presentazione della Società

Etjca S.p.A. è una Agenzia per il Lavoro nata in Italia nel 1999. Iscritta all'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro sez. I, ex. art. 2, co. 1 del Decreto Ministeriale 23/12/2003, e società autorizzata all'esercizio di tutte le attività di cui all'art. 4, co. 1, lettera a) del D.lgs. n. 276 del 10/09/2003.

Tra le principali attività di Etjca S.p.A. vi sono: somministrazione di lavoro, staff leasing, intermediazione, ricerca e selezione del personale, supporto alla ricollocazione professionale, politiche attive del lavoro e formazione sono i principali servizi offerti a Lavoratori ed Imprese di tutto il territorio nazionale.

Etjca S.p.A. si distingue nel settore in cui opera perseguendo da sempre un'"etica della/nella qualità" volta a garantire la correttezza dell'operato in ogni ambito di attività.

Mission

Alle nostre aziende offriamo una molteplicità di servizi per rispondere con efficacia e flessibilità ad esigenze articolate di ricerca, selezione e formazione del personale.

Ai nostri candidati offriamo la possibilità di trovare il lavoro desiderato e per il quale sono qualificati, attraverso un'attenta valutazione del loro profilo, delle loro attitudini, ma anche delle esigenze e delle aspirazioni professionali. Ai nostri lavoratori offriamo un servizio continuo di consulenza professionale che li accompagna per tutta la durata della loro vita professionale. Aiutiamo le persone a sviluppare la propria carriera tramite la pianificazione, il lavoro, l'esperienza e la formazione.

Innoviamo costantemente i nostri servizi per soddisfare le esigenze di un mercato sempre in evoluzione.

Valori e principi fondamentali

Etjca S.p.A. crede nell'importanza e nella centralità della persona intesa come risorsa primaria per lo sviluppo di qualsiasi realtà aziendale oltre che nel valore delle aziende come occasione di crescita per i lavoratori.

I valori fondamentali che sintetizzano il nostro approccio alle aziende sono:

ETICA - perché ogni nostra azione è guidata da principi di trasparenza, correttezza e rispetto riassunti in un Codice di comportamento e in un Protocollo di qualità che, negli anni, hanno permesso di conquistare una solida credibilità.

CONOSCENZA - perché la nostra azienda è il risultato di un accurato percorso di indagine conoscitiva sulle legislazioni e sulle sperimentazioni del lavoro temporaneo, oltre che dello studio di modelli europei debitamente riformati per la loro concreta applicazione in Italia.

EFFICACIA - perché il nostro lavoro è quotidianamente orientato ad ottimizzare i risultati dei clienti, minimizzando sforzi e investimenti e fornendo la massima competenza professionale per il miglior risultato possibile.

ECCELLENZA - perché la nostra attività è da sempre confortata ed arricchita da studi, ricerche ed analisi e verificata attraverso l'esperienza.

I principi fondamentali cui si ispirano i Servizi per il Lavoro rivolti alle persone in cerca di prima occupazione, disoccupati, in mobilità, in cassa integrazione o a rischio di esclusione dal mercato del lavoro sono:

ACCESSO - tutte le persone, senza alcuna discriminazione, possono accedere liberamente ai servizi. L'accesso ai servizi è favorito dalla pubblicizzazione e diffusione degli orari di ricevimento agli sportelli o su appuntamento.

UGUAGLIANZA - tutti coloro che accedono ai Servizi ricevono equità di trattamento a prescindere dalle loro condizioni personali e sociali.

PARI OPPORTUNITÀ - nessun ostacolo a motivo del sesso, età, religione, nazionalità, orientamento sessuale, convinzioni personali, deve frapporsi per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro.

GRATUITÀ - tutti i servizi vengono offerti senza alcun onere per l'utenza.

VISIBILITÀ - le sedi deputate all'erogazione dei servizi al lavoro sono riconoscibili dall'esterno attraverso apposito cartello informativo. L'orientamento dell'utente all'interno delle strutture è assicurato da indicazioni chiare in merito all'orario di svolgimento ed alle modalità di accesso ai servizi.

COMUNICAZIONE e TRASPARENZA - all'interno delle sue sedi, Etjca S.p.A. garantisce una puntuale informazione sui servizi offerti, sulle regole di svolgimento dei servizi e sui nominativi degli operatori a cui rivolgersi.

PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO ATTIVO - in tutte le fasi dei servizi, si favorisce la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti al fine di rendere maggiormente efficace il piano di azione individuale.

RISERVATEZZA - gli operatori dei servizi agiscono nel rispetto della normativa sulla privacy e accolgono i candidati all'interno di spazi idonei allo svolgimento di colloqui.

Servizi

Servizi per le IMPRESE

SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO e INDETERMINATO: con l'utilizzo di personale a tempo determinato e indeterminato, le Imprese possono rispondere alla forte variabilità dei cicli economici, avendo sempre a disposizione risorse qualificate senza onere contrattuale, amministrativo e di gestione del rapporto di lavoro. Il servizio si concretizza come di seguito:

- analizziamo e valutiamo le competenze e le esperienze dei candidati alla ricerca di un'occupazione ed eventualmente li orientiamo verso percorsi formativi idonei;
- forniamo ai candidati alla ricerca di un'occupazione le informazioni relative al mercato del lavoro ed alle opportunità occupazionali e formative;
- Ricerchiamo e selezioniamo candidati idonei alle richieste di personale da parte delle aziende clienti (stesura profili, colloqui selezione, presentazione di candidati);
- verifichiamo le competenze del personale temporaneo;
- informiamo i lavoratori temporanei sulle caratteristiche della mansione e sull'ambiente di lavoro; al dipendente temporaneo di Etjca è dedicato al momento dell'assunzione un orientamento relativo al lavoro in somministrazione, ai suoi diritti ed ai suoi doveri, specificando che il datore di lavoro è Etjca Spa e quale tipo di rapporto sussiste con l'impresa utilizzatrice;
- verifichiamo il primo giorno dell'attività lavorativa, la buona integrazione del lavoratore nell'ambiente di lavoro;
- ricerchiamo con la Società utilizzatrice ogni modo per rendere ottimale la performance di ogni lavoratore;
- valutiamo, alla fine della missione, la qualità della prestazione fornita;
- seguiamo i nostri Candidati anche dopo lo svolgimento della selezione, partecipando allo sviluppo delle professionalità.

RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE: è un servizio volto all'individuazione di candidature idonee a ricoprire posizioni lavorative alle dipendenze dirette del cliente e si articola in differenti fasi: definizione del profilo, ricerca dei candidati, selezione, presentazione del lavoratore e

inserimento.

OUTPLACEMENT: progettiamo e realizziamo interventi finalizzati a supportare le aziende nella definizione di un piano di gestione degli esuberi che possa offrire concrete possibilità di reinserimento nel mercato del lavoro ai lavoratori a rischio di espulsione.

FORMAZIONE PROFESSIONALE: attraverso l'organizzazione e la gestione di percorsi formativi progettati sulla base dei fabbisogni rilevati da aziende e da lavoratori, Etjca S.p.A. è in grado di soddisfare gli adempimenti normativi in tutti quei casi in cui i CCNL richiedono specifiche giornate prelavorative, agevolare quelle figure professionali che necessitano di formazione continua per lo svolgimento della propria attività professionale, assicurare continuità formativa e/o informativa tra una missione e l'altra per l'accrescimento delle competenze.

Etjca S.p.a. offre una gamma completa di corsi finalizzati a adeguare le competenze di un candidato alle necessità di un'impresa, preparare professionalità a fronte di nuovi settori in espansione e permettere ai lavoratori di diversificare le proprie competenze.

I percorsi mirano ad aggiornare e approfondire le capacità dei collaboratori e renderli più consapevoli del proprio ruolo, offrendo gli strumenti adeguati a proporre nuove soluzioni ai problemi quotidiani affrontati in Azienda.
Ci si propone di raggiungere tali obbiettivi attraverso:

- corsi su competenze funzionali e trasversali;
- corsi obbligatori per personale operativo;
- corsi finanziati per dipendenti delle aziende clienti;
- corsi per lavoratori temporanei.

Servizi per le PERSONE

SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ

Per Politiche Attive del lavoro si intendono tutte le iniziative messe in campo dalle Istituzioni, nazionali e locali, finalizzate a promuovere l'occupazione e l'inserimento lavorativo di persone inoccupate, disoccupate o a rischio di espulsione. È attivata una serie di servizi gratuiti destinati a supportare le persone nel processo di reinserimento nel mercato del lavoro attraverso percorsi di riqualificazione, orientamento professionale ed accompagnamento al lavoro.

In ambito di Servizi per l'occupabilità e Politiche Attive del lavoro, Etjca S.p.a. si impegna a seguire i processi che prevedono la presa in carico di inoccupati, disoccupati, persone alla ricerca di occupazione, lavoratori espulsi o a rischio di espulsione dal Mercato del Lavoro a causa di crisi

aziendali o settoriali, disoccupati di lunga durata, lavoratori iscritti alle liste di mobilità, lavoratori sospesi dal lavoro in cassa integrazione.

Il fine ultimo è di migliorare il loro livello di occupabilità e inserirle e/o reinserirle nel Mercato del Lavoro, garantendo loro l'integrazione tra i servizi di valutazione del profilo individuale, i servizi di formazione professionale, servizi per la riqualificazione ed il supporto all' inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro, il monitoraggio e la tracciabilità del percorso della persona all'interno dei servizi, un buon livello di soddisfazione del servizio.

Tali servizi vengono erogati attraverso:

- presa in carico della persona;
- colloquio di accoglienza di 1°livello;
- colloquio individuale di 2° livello (specialistico);
- definizione del percorso;
- scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro;
- monitoraggio, coordinamento, gestione piano di intervento personalizzato;
- accompagnamento lavorativo e tutoraggio all'inserimento professionale.
- tutor e counseling orientativo.

ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E ACCESSO AL SISTEMA DEI SERVIZI

Finalità del servizio: consentire alle persone di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzate al servizio più appropriato a rispondere al bisogno espresso. Garantire informazioni circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, i progetti di politiche attive coerenti con le caratteristiche anagrafiche e con lo stato occupazionale. Garantire accessibilità e fruibilità dei servizi on line attivati.

Metodologia: il servizio consiste in un colloquio preliminare in cui si recepisce il bisogno manifestato dalle persone in cerca di lavoro, si raccolgono i dati anagrafici e si forniscono le prime informazioni propedeutiche all'orientamento del candidato. Si forniscono indicazioni e supporto in merito all'auto-consultazione del materiale predisposto, si registra il candidato nella banca dati e si concorda l'appuntamento al servizio idoneo successivo.

CONSULENZA ORIENTATIVA

Finalità del servizio: supportare il candidato nell'analisi delle competenze di base, trasversali e tecnico-specialistiche in relazione alle proprie esperienze professionali; offrire al candidato un sostegno nell'individuare eventuali ambiti di sviluppo e strategie utili a promuoversi attivamente nel mercato del lavoro.

Metodologia: il servizio consiste in uno o più colloqui in cui l'operatore del mercato del lavoro promuove il processo di analisi e riflessione del candidato in merito alle competenze acquisite nel percorso di studi e nelle esperienze professionali pregresse, alle strategie utilizzate per la ricerca di una nuova occupazione ed ai vincoli ed alle disponibilità di cui tener conto quali elementi fondamentali per la ricerca di una nuova occupazione. Questo servizio prevede uno o più incontri individuali e/o di gruppo.

PROGETTO INDIVIDUALE E MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Finalità del servizio: sostenere i candidati nel processo di ricerca di una nuova occupazione attraverso la definizione di un Piano di Azione Individuale elaborato sulla base degli elementi emersi nel corso del servizio di consulenza orientativa.

Metodologia: il servizio consiste in una serie di colloqui individuali finalizzati ad analizzare la domanda dell'utente e definire un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro in cui sono individuati i servizi e gli strumenti idonei a fornire un supporto alla ricerca attiva di una nuova occupazione.

Le misure di accompagnamento al lavoro offrono un supporto all'utente attraverso: l'individuazione di nuove opportunità lavorative, l'affiancamento nel contatto con l'azienda, il monitoraggio degli esiti dei colloqui di lavoro e dell'invio di autocandidature. Sono messe in atto delle verifiche periodiche in merito allo stato d'avanzamento delle azioni concordate nel Piano di Azione Individuale.

MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Finalità del servizio: favorire l'occupazione attraverso la realizzazione del matching tra le caratteristiche delle persone in cerca di nuova occupazione e la richiesta di personale delle aziende.

Metodologia: il servizio consiste nella messa in atto di una serie di azioni finalizzate a ad offrire alle persone alla ricerca di una nuova occupazione un supporto nella promozione della propria candidatura attraverso le banche dati dedicate e la diffusione del curriculum vitae. Le persone la cui candidatura risulti idonea con le richieste di lavoro delle aziende, sostiene un colloquio di preselezione con l'operatore del servizio finalizzato alla verifica dei requisiti preliminare alla presentazione in azienda. Questo servizio si svolge prevalentemente, ma non esclusivamente, in presenza dell'utente.

Strutture e figure professionali

Etjca S.p.A. è presente su tutto il territorio nazionale con 78 sedi raggruppate in diverse aree facenti capo a diversi Area Manager i quali, rispondendo direttamente al Presidente, si occupano della pianificazione delle iniziative commerciali di sviluppo dell'area, dell'implementazione delle relazioni istituzionali e commerciali sul territorio, della gestione e del coordinamento dei Responsabili di filiale e del raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari del controllo in merito alla corretta applicazione delle procedure di qualità dei servizi.

Ogni sede è provvista di un Responsabile unità organizzativa le cui funzioni sono:

- definizione e messa in atto delle strategie commerciali;
- promozione e gestione delle relazioni territoriali con le Imprese, le istituzioni e gli altri soggetti locali;
- supervisione e controllo delle attività;
- organizzazione delle risorse umane, strumentali, tecnologiche e finanziarie;
- coordinamento della manutenzione e miglioramento del servizio;
- promozione dei servizi e delle politiche regionali per l'occupazione;
- presidio dell'attuazione e monitoraggio dei programmi di attività.

All'interno di ogni sede sono presenti una o più Operatori del mercato del lavoro, i quali, sotto la supervisione e il controllo dei Responsabili, svolgono le seguenti attività:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- informazione e colloquio individuale;
- supporto alla corretta conoscenza delle opportunità in relazione alle politiche per l'occupazione;
- raccolta dei fabbisogni delle aziende e dei lavoratori;
- selezione e valutazione dei curricula;
- espletamento di tutte le attività amministrative concernenti la gestione dei contratti di somministrazione e di prestazione (preparazione contratti, comunicazioni verso gli enti, ecc.);
- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale;
- bilancio professionale;
- supporto alla predisposizione di un percorso personalizzato;
- stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento personalizzato;
- monitoraggio e valutazione delle azioni (orientative, formative o di inserimento lavorativo).

In alcune unità organizzative le figure di Responsabile Organizzativo e Operatore del mercato del lavoro possono coincidere.

Trasversalmente a questa organizzazione ed al fine di individuare figure interamente dedicate che possano essere di supporto alle sedi dislocate sul territorio, è stata creata la Divisione Politiche Attive del Lavoro così costituita:

Responsabile nazionale: mantiene e implementa le relazioni con le Istituzioni e le associazioni a livello nazionale e regionale, supervisiona le attività e svolge una funzione di raccordo tra le aree fornendo linee operative comuni. Si raccorda con i Coordinatori d'area e con gli Area Manager.

Coordinatori d'area: si occupano della gestione degli accreditamenti regionali, della pianificazione strategica ed operativa delle attività da sviluppare a livello locale, della valutazione e dello start up di progetti di Politiche Attive del Lavoro, della formazione e coordinamento della rete dei professionisti che erogano i servizi. Si interfacciano con gli Area Manager, con i Responsabili delle unità organizzative e con gli operatori che garantiscono i servizi.

Sedi e orari di apertura

Sede Legale: Corso Sempione, 4 - 20154 Milano Tel: 02/2150159 - Fax: 02/2150545

RETE FILIALI SUL TERRITORIO:

per i singoli riferimenti si rimanda al sito www.etjca.it, sezione "FILIALI".

FILIALE	RECAPITI	ORARI DI APERTURA
PADOVA	Via Uruguay 79-81-83 35127 – Padova (PD) email: info.padova@etjca.it Tel: 049.8711922 Responsabile Unità Operativa: MARGARET RONDINA	lun – ven 10:00 – 13:00 15:00 – 17:00
ROVIGO	Viale Combattenti Alleati d' Europa 11/ C 45100 – Rovigo (RO) email: info.rovigo@etjca.it Tel: 0425.423770 Responsabile Unità Operativa: MARGARET RONDINA	lun – ven 10:00 – 13:00 15:00 – 17:00
VICENZA	Piazzetta Monsignor Lorenzon, 17 36100 – Vicenza (VI) email: info.vicenza@etjca.it Tel: 0444.570778 Responsabile Unità Operativa: MARGARET RONDINA	lun – ven 10:00 – 13:00 15:00 – 17:00
CONEGLIANO	Via Vital, 145/147 31015 – Conegliano Veneto (TV) email: info.conegliano@etjca.it Tel: 0438.32694 Responsabile Unità Operativa: ANNA SEGAT	lun – ven 10:00 – 13:00 15:00 – 17:00
TREVISO	Piazza delle Istituzioni 13 Blocco G 31100 – Treviso (TV) email: info.treviso@etjca.it Tel: 0422.1872492 Responsabile Unità Operativa: MARGARET RONDINA	lun – ven 10:00 – 13:00 15:00 – 17:00

.

Diritti e doveri dell'utente

Etjca S.p.A. garantisce i propri servizi in conformità al principio di imparzialità e di non discriminazione nel trattamento dei dipendenti diretti, dei lavoratori somministrati, delle persone in cerca di una nuova occupazione e nel rapporto con i propri clienti.

L'utente sarà accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro e negli orari di servizio indicati, oltre che su appuntamento.

Etjca S.p.A. svolge i propri servizi senza alcun onere per i candidati/lavoratori, nel rispetto del principio di riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute.

Per contro, l'utente ha il dovere di fornire informazioni precise, complete e veritiere oltre che di tenere un comportamento responsabile, pena l'immediata interruzione del rapporto con l'operatore e la sospensione della fruizione del servizio.

Le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite da tutto il personale di Etjca S.p.A. rimangono strettamente riservate ed opportunamente protette, non potendo essere utilizzate, comunicate o divulgate né all'esterno né all'interno della Società se non nel rispetto della normativa vigente e delle relative disposizioni aziendali. Sono osservate le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo 276/2003.

Procedura di reclamo e modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami

Eventuali reclami/segnalazioni, ma anche suggerimenti, potranno essere inoltrati tramite comunicazioni scritte con le seguenti modalità:

- tramite e-mail, all'indirizzo: customerservice@etjca.it
- via fax, al numero 02/2150545
- con raccomandata, all'indirizzo: Etjca S.p.A., via Valassina, 24 – 20159 – Milano

Nella comunicazione è necessario indicare: motivo della segnalazione, sede di riferimento, nominativo e recapiti del segnalante.

Etjca S.p.A. si impegna a fornire una risposta scritta e/o tramite incontro diretto entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. Ogni reclamo sarà discusso e successivamente gestito dall'Area Manager di riferimento.

Procedure di controllo della qualità dei servizi erogati

Al fine di garantire la corretta applicazione delle procedure e la conformità delle attività svolte il Responsabile Qualità, su base annuale, programma visite ispettive che coinvolgono tutte le funzioni aziendali.

I risultati delle verifiche sono registrati in appositi verbali e notificati ai responsabili delle funzioni coinvolte nei processi esaminati per la valutazione di opportune azioni correttive.

Le informazioni raccolte comprendono:

- reclami del cliente/utente;
- non conformità;
- risultati di controlli sui servizi;
- risultati delle verifiche ispettive.

Sono previsti questionari di soddisfazione dei clienti/utenti atti a rilevare il livello di efficacia ed efficienza percepito nella fruizione dei servizi.