



CARTA DEI SERVIZI

Regione Abruzzo
EDIZIONE 14 – ANNO 2025

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Etjca Group S.p.A. presenta le proprie attività in materia di Servizi al Lavoro rivolti a cittadini e imprese.

Sommario

| | |
|---|----|
| Premessa | 2 |
| Chi siamo..... | 2 |
| La nostra Mission..... | 3 |
| Valori | 3 |
| Principi fondamentali..... | 4 |
| Servizi..... | 5 |
| Servizi per le AZIENDE | 5 |
| Servizi per le PERSONE..... | 7 |
| Struttura e organizzazione dei Servizi per il Lavoro | 10 |
| Sedi e orari di apertura | 12 |
| Modalità di monitoraggio dei servizi per il lavoro..... | 13 |
| Modalità di dialogo dell'utenza per il miglioramento del servizio | 13 |

Premessa

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale Etjca Group S.p.A. presenta le proprie attività in materia di Servizi al Lavoro rivolti a cittadini e imprese in linea con la scelta di una comunicazione trasparente.

Attraverso la Carta dei Servizi, cittadini e imprese hanno la possibilità di:

- esprimere il proprio livello di soddisfazione rispetto alle prestazioni ricevute
- proporre eventuali suggerimenti in una logica di partecipazione al miglioramento della qualità dei servizi
- presentare reclami in caso di insoddisfazione.

Chi siamo

Etjca Group 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 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.

Etjca Group S.p.A. è presente nel territorio nazionale con 80 filiali. La sede centrale è a Milano.

I principali servizi offerti a lavoratori e imprese di tutto il territorio nazionale sono la Somministrazione di Lavoro, le Politiche Attive del Lavoro, il Recruiting, l'RPO (Recruitment Process Outsourcing), la Formazione (finanziata e a mercato), l'Assessment & Development, il Coaching, l'Outplacement, l'Outsourcing e il Welfare aziendale.

Attualmente, Etjca Group S.p.A. si posiziona sul mercato come un partner affidabile e distintivo nei Servizi Human Capital grazie alla capacità di analizzare, comprendere e rispondere ai bisogni di candidati e clienti.

La nostra Mission

La nostra mission è quella di creare connessioni tra lavoratori e imprese con cura, visione e responsabilità, aiutando le persone ad accrescere le proprie competenze e sviluppare la propria carriera tramite la pianificazione, il lavoro, l'esperienza e la formazione.

Alle nostre aziende offriamo una molteplicità di servizi per rispondere con flessibilità alle 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.

Valori

Etjca Group S.p.A. crede nella centralità della persona intesa come risorsa primaria per lo sviluppo di qualsiasi realtà aziendale.

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

INTEGRITÀ – perché ci impegniamo a mantenere alta la qualità morale del nostro operato, rispettando i nostri principi anche in contesti complessi o competitivi. L'integrità è la bussola che orienta le nostre scelte.

COLLABORAZIONE AUTENTICA – perché crediamo nella forza del lavoro condiviso, basato sulla fiducia reciproca, sull'ascolto attivo e sulla valorizzazione delle differenze. La collaborazione autentica è la base di una cultura inclusiva e generativa.

INNOVAZIONE RESPONSABILE - perché sosteniamo il cambiamento e il miglioramento continuo, integrando la creatività con il senso di responsabilità verso le persone, l'ambiente e la società.

TRASPARENZA - promuoviamo una comunicazione aperta, completa e accessibile, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione. La trasparenza è condizione essenziale per costruire fiducia, responsabilità diffusa e partecipazione attiva.

Principi fondamentali

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

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

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

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.

INFORMAZIONE E TRASPARENZA - all'interno delle nostre sedi è garantita 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.

VISIONE DI RETE - i servizi, i risultati attesi e le azioni promosse si integrano con le diverse opportunità territoriali individuate con le realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio.

PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA - ogni utente è seguito costantemente da un referente di percorso che, oltre a selezionare e proporre le attività adeguate, ne segue lo sviluppo e i risultati prodotti.

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 AZIENDE

Somministrazione di Lavoro

Offriamo soluzioni flessibili di inserimento attraverso contratti di somministrazione a tempo determinato o indeterminato, gestendo direttamente gli aspetti amministrativi, contributivi e contrattuali del personale impiegato presso l'azienda cliente.

Politiche Attive del Lavoro

Le politiche attive del lavoro si configurano come una serie di interventi e misure, nell'ambito di progetti a finanziamento pubblico - regionale o nazionale - volte all'inserimento e/o reinserimento di persone disoccupate, percettori di sostegno al reddito o lavoratori in transizione. Comprendono misure come l'orientamento, la formazione, l'accompagnamento al lavoro, i tirocini e l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Recruiting

Individuiamo candidati qualificati in linea con le esigenze delle imprese attraverso processi strutturati di screening, colloqui e valutazione. Offriamo soluzioni mirate per ogni profilo professionale, garantendo tempi rapidi e qualità nella selezione.

RPO (Recruitment Process Outsourcing)

Gestiamo in outsourcing l'intero processo di selezione del personale, integrandoci con l'organizzazione aziendale per garantire efficienza, rapidità e qualità nei processi di talent acquisition.

Formazione

Progettiamo e realizziamo percorsi formativi su misura sia attraverso fondi interprofessionali (formazione finanziata), sia con soluzioni a catalogo o personalizzate (formazione a mercato).

Outplacement

Accompagniamo le aziende nei processi di riorganizzazione supportando i lavoratori in

uscita nella ricollocazione professionale attraverso percorsi personalizzati di orientamento, bilancio di competenze e ricerca attiva del lavoro.

Gare e Pubblica Amministrazione

Partecipiamo a gare e gestiamo servizi consulenziali come la somministrazione, la ricerca e selezione, la formazione l'integrazione di commissioni d'esame, l'Assessment & Development. I nostri principali clienti sono Regioni, ASL, Enti Locali, Aziende Ospedaliere Universitarie, Aziende Municipalizzate nei settori della mobilità, dell'energia e dell'ambiente.

Decliniamo al mondo del pubblico tutti i servizi garantiti ai privati, progettando e individuando soluzioni puntualmente rispondenti alle necessità rilevate.

Outsourcing

Gestiamo per conto dell'azienda interi processi o funzioni operative, ottimizzando risorse e tempi e garantendo elevati standard qualitativi e performance attraverso una gestione professionale e specializzata.

Welfare

Affianchiamo le imprese nella progettazione e implementazione di piani di welfare su misura, migliorando il benessere dei dipendenti e la competitività dell'organizzazione attraverso soluzioni fiscali vantaggiose e servizi dedicati.

Apprendistato

Affianchiamo il datore di lavoro che intenda assumere con contratto di apprendistato professionalizzante mediante l'assolvimento dell'obbligo formativo, la redazione del contratto di lavoro e nella definizione dettagliata di tutti gli aspetti tecnici e normativi.

Servizi per le PERSONE

I servizi alle persone si rivolgono a utenti disoccupati, inoccupati, espulsi dal mercato del lavoro, in cerca di occupazione e partecipanti a progetti specifici promossi dalla Regione Abruzzo. I servizi offerti hanno la finalità di accompagnare la persona nella ricerca di un lavoro e rafforzare l'autonomia dei soggetti nell'identificazione dei propri obiettivi professionali.

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Finalità del servizio: consentire alle persone di sottoporre la propria richiesta e di essere indirizzato 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 usabilità dei servizi on line attivati.

Attività previste: il servizio consiste in un breve colloquio preliminare in cui si recepisce il bisogno manifestato dalla persona in cerca di lavoro, si raccolgono i dati anagrafici e si forniscono le prime informazioni propedeutiche all'orientamento del candidato. Sono fornite indicazioni e supporto in merito all'auto-consultazione del materiale predisposto, si registra il candidato nella banca dati e si concordano l'appuntamento al servizio idoneo successivo.

A chi si rivolge: giovani in cerca di prima occupazione; disoccupati in cerca di occupazione; occupati che intendono cambiare lavoro; chiunque sia alla ricerca di un'attività lavorativa, di opportunità formative o di un accompagnamento al lavoro.

ORIENTAMENTO PROFESSIONALE E 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'individuazione di eventuali ambiti di sviluppo e nell'individuazione delle strategie utili a promuoversi attivamente nel mercato del lavoro.

Attività previste: 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 e ai vincoli e alle disponibilità di cui tener conto quali elementi fondamentali per la ricerca di una nuova occupazione.

A chi si rivolge: giovani in cerca di prima occupazione, disoccupati in cerca di occupazione, occupati che intendono cambiare lavoro, chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Modalità di accesso e fruizione: questo servizio prevede uno o più incontri della durata di minimo 1 ora ciascuno (consulenza orientativa solo su appuntamento).

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.

Attività previste: 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.

A chi si rivolge: giovani in cerca di prima occupazione, disoccupati in cerca di occupazione, occupati che intendono cambiare lavoro, chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Modalità di accesso e fruizione: calendarizzazione di incontri di durata variabile a seconda delle necessità manifestate dall'utente.

INCONTRO DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO

Finalità del servizio: favorire l'occupazione mediante un efficace incontro tra le disponibilità e caratteristiche di chi cerca lavoro e le richieste di personale da parte delle aziende.

Attività previste: il servizio garantisce la possibilità di promuovere e pubblicizzare la propria candidatura al lavoro attraverso le banche dati dedicate all'incontro tra domanda e offerta di lavoro. La persona la cui candidatura risulti compatibile con la richiesta di lavoro delle imprese sostiene un colloquio di preselezione con l'operatore del servizio, finalizzato alla verifica dei requisiti per la successiva segnalazione all'impresa richiedente.

A chi si rivolge: giovani in cerca di prima occupazione, disoccupati in cerca di occupazione, occupati che intendono cambiare lavoro, chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

Modalità di accesso e fruizione: calendarizzazione di incontri di durata variabile a seconda delle necessità manifestate dall'utente.

TIROCINI FORMATIVI E ORIENTATIVI

Finalità del servizio: agevolare la conoscenza del mondo del lavoro, facilitare scelte professionali più consapevoli, far acquisire competenze professionali utili per l'accesso al lavoro.

Attività previste: al beneficiario del servizio è garantita la possibilità di svolgere un tirocinio in azienda che risulti appropriato e utile sia per il soggetto interessato che per l'impresa ospitante. Alla persona è così garantito l'inserimento in un contesto lavorativo specifico, la possibilità di valutare le proprie attitudini professionali, di acquisire nuove competenze e di determinare le condizioni per un'eventuale proposta di assunzione da parte dell'impresa ospitante.

A chi si rivolge: studenti delle scuole superiori e delle università, soggetti inoccupati o disoccupati, soggetti interessati al reinserimento lavorativo, soggetti in situazioni di difficoltà personale e/o sociale.

Modalità di accesso e fruizione: accesso al servizio immediato, salvo attesa del proprio turno; attivazione del tirocinio sulla base delle disponibilità delle aziende.

Struttura e organizzazione dei Servizi per il Lavoro

Etjca Group S.p.A. è presente su tutto il territorio nazionale con 80 sedi raggruppate in 5 diverse aree facenti capo ai rispettivi Regional Manager i quali, rispondendo direttamente all'Amministratore Delegato, 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, del raggiungimento degli obiettivi economico-finanziari e del controllo in merito alla corretta applicazione delle procedure di qualità dei servizi.

Per quel che riguarda i Servizi per il Lavoro rivolti ai cittadini, all'intero di ogni sede è presente un **Responsabile Unità Organizzativa** le cui funzioni sono così definite:

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

| FILIALI | RECAPITI | ORARI DI APERTURA |
|----------------|--|---|
| ATESSA | Via Montemarcone, 136 – Piano T 66041 – Atessa (CH) E-mail: info.atessa@etjca.it Tel: 0872.888126 – Fax: 0872.672002 Responsabile del servizio: AURELIO NATALE | Lunedì – Venerdì 9.00 – 13.00 14.00 – 18.00 |
| PESCARA | Piazza Ettore Troilo, 11 65127 – Pescara (PE) E-mail: info.pescara@etjca.it Tel: 085 862 2367 – Fax: 0861.882127 Responsabile del servizio: AURELIO NATALE | Lunedì – Venerdì 9.00 – 13.00 14.00 – 18.00 |

Modalità di monitoraggio dei servizi per il lavoro

La soddisfazione degli utenti che accedono ai servizi per il lavoro, viene valutata con cadenza annuale dalla divisione Customer Care attraverso l'invio di questionari online. Dall'analisi della soddisfazione degli utenti seguono azioni volte al miglioramento dei servizi erogati.

Modalità di dialogo dell'utenza per il miglioramento del servizio

Diritti e doveri dell'utente e procedure di controllo e reclamo

Etjca Group 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, come sopra indicati oltre che su appuntamento.

Etjca Group 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; 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 Group 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.

Modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami

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

- e-mail all'indirizzo: customerservice@etjca.it
- fax, al numero 02/2150545
- raccomandata indirizzata ad Etjca Group 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 Group S.p.A. si impegna a fornire una risposta scritta e/o tramite incontro entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

Verifiche periodiche della qualità dei servizi erogati

Il Sistema Qualità predisposto da Etjca Group S.p.A. è strutturato in accordo alla norma UNI EN ISO 9001.

Al fine di garantire la corretta applicazione delle procedure e la conformità delle attività svolte, il Responsabile del Sistema Qualità programma su base annuale visite ispettive interne e/o estere 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, non conformità, risultati di controlli sui servizi, risultati delle verifiche ispettive, risultati dei riesami.

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