



#### **ESTREMI ACCREDITAMENTO**

Titolare di accreditamento ai Servizi per il Lavoro della Regione Marche, rilasciato in data 21/06/2018 con DDPF n. 149.

#### **RESPONSABILE SEDE ACCREDITATA CIVITANOVA MARCHE**

Ivan Del Gobbo Acciarretti

#### **OPERATORI SEDE ACCREDITATA CIVITANOVA MARCHE**

Martina Scocco  
Lorenzo Camilletti

## **ANNO 2024**

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Etjca S.p.A. presenta le finalità, i criteri e le strutture attraverso le quali sono attuate le proprie attività in materia di Servizi al Lavoro rivolti ai Cittadini ed alle Imprese.

## Sommario

Introduzione .....	2
Presentazione dell'ente.....	2
Principi fondamentali .....	2
I servizi al lavoro.....	4
I servizi erogati .....	4
Modalità di accesso.....	8
Sede Legale: Corso Sempione, 4 - 20154 Milano Tel: 02/2150159 - Fax: 02/2150545.....	8
Customer care e reclami per miglioramento del servizio.....	8

## Introduzione

La Regione Marche, nel quadro delle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione, e per prevenire e combattere la disoccupazione favorendo lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, accredita Agenzie per il Lavoro private a svolgere un ruolo coordinato e strategico in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione.

All'interno di questo sistema, Etjca S.p.A. si pone la finalità di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte ai cittadini.

## Presentazione dell'ente

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.

Etjca si occupa dei seguenti servizi: 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.

## 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.

## I servizi al lavoro

I servizi al lavoro, nell'ambito dell'accreditamento definito dalla Regione Marche, sono un insieme di prestazioni che Etjca S.p.A. eroga conformemente a quanto prescritto con l'Allegato 2 della Delibera di Giunta Regionale n. 1019 del 27/07/2020 ad oggetto: "Approvazione delle nuove linee di indirizzo operativo in materia di livelli essenziali di prestazioni (LEP) di cui al DM 4/18 e gestione dello stato di disoccupazione ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. 150/15 e s.m.i. - Revoca DGR 779/2017" con la finalità di offrire servizi alle persone e alle imprese attraverso attività di accoglienza e prima informazione, orientamento di base e specialistico, bilancio di competenze, accompagnamento al lavoro e alla formazione, supporto all'inserimento lavorativo. Attivazione tirocinio ed incrocio domanda offerta.

I servizi al lavoro rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Marche rispetto ai servizi erogati, alle capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e alle competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

## I servizi erogati

Le aree di servizio previste sono ripartite in relazione ai destinatari e suddivise nelle seguenti articolazioni:

### ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE

Finalità	LEP A Il servizio ha l'obiettivo di effettuare la prima accoglienza dell'utente per presentare le misure di politica attiva fruibili e fornire supporto dal punto di vista informatico e amministrativo.
Attività	Le attività previste riguardano un colloquio di accoglienza in cui si acquisiscono le informazioni sullo status occupazionale dell'utente, l'espletamento di eventuali procedure informatiche e amministrative e l'erogazione di informazioni sui servizi offerti.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

### DID PROFILAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA SAP

Finalità	LEP B Il servizio ha l'obiettivo di mettere a disposizione gli strumenti informatici per la DID online e per l'aggiornamento della scheda anagrafica professionale
Attività	Le attività previste riguardano l'accesso diretto agli strumenti informatici per la DID, raccolta delle informazioni degli utenti e registrazione sul sistema informatico, predisposizione e aggiornamento della SAP.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

### ORIENTAMENTO DI BASE

Finalità	LEP C Il servizio ha l'obiettivo di effettuare un'analisi del bisogno dell'utente attraverso la raccolta di informazioni relative alla sua profilazione qualitativa e un primo orientamento sulle opportunità formative e lavorative.
----------	---

Attività	Le attività previste riguardano l'analisi delle competenze e dei bisogni in relazione alla situazione del mercato del lavoro, l'orientamento sulle opportunità formative e lavorative, raccolta di informazioni per profilazione qualitativa.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì – Mercoledì – Giovedì Ore 9-13 14-18

## PSP

Finalità	LEP D Il servizio ha l'obiettivo di individuare le prestazioni di politica attiva per le persone.
Attività	Le attività previste riguardano l'individuazione dei fabbisogni dell'utente, il profiling, la stesura del patto di servizio e del piano di azione individuale con indirizzamento al servizio specializzato.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì – Mercoledì – Giovedì Ore 9-13 14-18

## ORIENTAMENTO SPECIALISTICO E BILANCIO DELLE COMPETENZE

Finalità	LEP E Il servizio ha l'obiettivo, attraverso l'analisi delle competenze di base, trasversali e tecnico-specialistiche, di individuare eventuali gap da colmare per orientare l'utente ad un percorso di inserimento che sfrutti le sue potenzialità e conoscenze.
Attività	Le attività previste riguardano la costruzione delle esperienze formative e professionali dell'utente, l'individuazione delle competenze maturate e spendibili attraverso esercitazioni pratiche e la costruzione di un progetto professionale e di un piano di azione che incentivi l'accesso alle opportunità formative per colmare il gap di competenza e professionali.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì – Mercoledì – Giovedì Ore 9-13 14-18

## SUPPORTO ALL'INSERIMENTO O REINSERIMENTO LAVORATIVO

Finalità	LEP F Il servizio ha l'obiettivo di supportare gli utenti in tutte le procedure di promozione del proprio profilo finalizzate all'inserimento lavorativo
Attività	Le attività previste riguardano i servizi di seguito illustrati: accompagnamento al lavoro, attivazione del tirocinio, incontro domanda offerta
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì – Mercoledì – Giovedì Ore 9-13 14-18

## ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

Finalità	LEP F1 Il servizio ha l'obiettivo di affiancare l'utente nell'individuazione di opportunità lavorative attraverso lo sviluppo delle abilità di ricerca attiva del lavoro e promozione del proprio profilo.
Attività	Le attività previste riguardano lo scouting di opportunità occupazionali, la redazione del curriculum e della lettera di accompagnamento, la preparazione al colloquio di lavoro, la realizzazione di attività laboratoriali di ricerca attiva del lavoro, tutoring e monitoraggio.

Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

## ATTIVAZIONE DEL TIROCINIO

Finalità	LEP F2 Il servizio ha l'obiettivo di affiancare l'utente nell'individuazione di opportunità di tirocinio corrispondenti al suo profilo.
Attività	Le attività previste riguardano lo scouting di opportunità di tirocinio proposte dalle aziende del territorio, l'assolvimento degli adempimenti amministrativi e della redazione di convenzione e progetto formativo, il monitoraggio e l'attestazione delle attività svolte.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

## INCONTRO DOMANDA OFFERTA

Finalità	LEP F3 Il servizio ha l'obiettivo di promuovere il profilo dell'utente presso il sistema imprenditoriale di riferimento e verificare gli esiti delle autocandidature effettuate.
Attività	Le attività previste riguardano la promozione del curriculum e dei profili presso le aziende del territorio, la raccolta e la verifica delle autocandidature ed il successivo inserimento lavorativo con registrazione nel sistema informativo.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

## ADR

Finalità	LEP G Il servizio ha l'obiettivo di gestire l'assegno di ricollocazione (ADR)
Attività	Le attività previste riguardano il rilascio dell'ADR, la definizione di un programma personalizzato di ricerca intensiva, lo scouting occupazionale e la promozione del profilo, la selezione con assistenza al sistema della domanda per la definizione del percorso di inserimento lavorativo a livello contrattuale.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

## AVVIAMENTO E FORMAZIONE

Finalità	LEP H Il servizio ha l'obiettivo di orientare l'utente in merito alle opportunità disponibili nel catalogo dell'offerta formativa presente sul territorio.
Attività	Le attività previste riguardano l'analisi delle aspettative nei confronti dell'intervento formativo, l'individuazione dei fabbisogni specifici la valutazione del gap di competenze in coerenza con la formazione prescelta.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

## ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE

Finalità	LEP P Il servizio ha l'obiettivo di fornire alle imprese del territorio le informazioni relative alle opportunità di politiche attive del lavoro.
Attività	Le attività previste riguardano l'accoglienza dell'utenza impresa e l'erogazione delle informazioni dei servizi al lavoro presenti sul territorio, l'espletamento delle pratiche amministrative sui sistemi informativi regionali, l'individuazione di incentivi e agevolazioni anche per ciò che concerne gli appalti pubblici e i sistemi di accesso al credito.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

## INCONTRO DOMANDA/OFFERTA ALLE IMPRESE

Finalità	LEP Q Il servizio ha l'obiettivo di effettuare un'analisi del mercato di riferimento delle imprese e di acquisire il fabbisogno del sistema della domanda in modo da verificare le possibilità di candidatura degli utenti in gestione.
Attività	Le attività previste riguardano l'orientamento dell'impresa nell'individuazione del profilo più adeguato, la pubblicizzazione delle vacancy, presentazione delle candidature e supporto all'impresa nella verifica delle competenze, contatto degli utenti per la verifica delle reali disponibilità e gestione della banca dati.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

## TIROCINI: ATTIVAZIONE

Finalità	LEP R Il servizio ha l'obiettivo di acquisire il fabbisogno del sistema della domanda in merito ai percorsi formativi di tirocinio e la consulenza in merito alla normativa e alle procedure di attivazione.
Attività	Le attività previste riguardano lo scouting di profili rispetto alle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese, la proposta di candidature, il supporto nell'espletamento delle procedure previste dalla normativa dei tirocini, il monitoraggio in itinere e finale.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18

## COLLOCAMENTO MIRATO ALLE IMPRESE

Finalità	LEP S Il servizio ha l'obiettivo di fornire consulenza alle imprese del territorio in merito alla normativa vigente del collocamento mirato.
Attività	Le attività come da normativa, l'analisi del posto di lavoro e il computo dei soggetti da assumere con la registrazione dati nel sistema informativo unitario.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio è diretto e gratuito e può essere effettuato durante gli orari di ricevimento al pubblico.
Referente	Operatore del mercato del lavoro
Orari di attività al pubblico	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18



## Modalità di accesso

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

RETE FILIALI ACCREDITATE SUL TERRITORIO:

per i singoli riferimenti si rimanda al sito [www.etjca.it](http://www.etjca.it), sezione "FILIALI".

FILIALE	RECAPITI	ORARI APERTURA	DI
<b>CIVITANOVA MARCHE</b>	Via Giosuè Carducci, 20, 62012 Civitanova Marche MC TELEFONO 0733.813404 MAIL <a href="mailto:info.civitanovamarche@etjca.it">info.civitanovamarche@etjca.it</a>	Martedì - Mercoledì - Giovedì Ore 9-13 14-18	

## Customer care e reclami per miglioramento del servizio

Etjca spa nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni, a discrezione dei propri utenti, sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Etjca spa si impegna a rendere pubblici i dati relativi alle attività erogate nel semestre precedente e a somministrare ai suoi utenti un questionario di soddisfazione.

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.

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

- tramite e-mail, all'indirizzo: [customerservice@etjca.it](mailto: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.