



CARTA DEI SERVIZI

Regione Puglia
EDIZIONE 11 – 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.....	3
Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento del mercato	4
Servizi.....	6
Servizi per le AZIENDE	6
Servizi per le PERSONE.....	7
Organizzazione dei servizi per il lavoro.....	11
Sedi e orari di apertura	13
Modalità di monitoraggio dei servizi per il lavoro.....	13
Modalità di dialogo dell'utenza per il miglioramento del servizio	14

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 e 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.

I principali servizi offerti a Lavoratori e Imprese di tutto il territorio nazionale sono la somministrazione di lavoro, lo staff leasing, l'intermediazione, la ricerca e selezione del personale, il supporto alla ricollocazione professionale, le politiche attive del lavoro e la formazione.

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 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. 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 a 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.

Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento del mercato

Etjca S.p.A. - Agenzia per il lavoro, nata nel 1999, offre una completa gamma di servizi per le aziende, grazie alle molteplici esperienze accumulate negli anni. Oltre ai tradizionali servizi di settore, a carattere generale, Etjca S.p.A. garantisce soluzioni specifiche per ciascuna azienda. In questi anni Etjca S.p.A. si è specializzata in alcuni settori aziendali come il terziario, il manifatturiero, i servizi realizzando, inoltre, progetti qualificati per la grande distribuzione, l'impiantistica, il settore metalmeccanico, la ristorazione, i servizi alberghieri e per i servizi alle imprese in genere. Tali servizi sono stati realizzati creando di volta in volta strutture specifiche, con l'indispensabile collaborazione di professionisti esperti nelle normative dei diversi campi, in grado di risolvere velocemente con competenza le problematiche particolari di ciascun settore.

Organizzazione

Etjca S.p.A. è radicata nel territorio nazionale con la presenza ben strutturata di 81 filiali ripartite in 10 aree. La sede centrale è a Milano. Etjca S.p.A., grazie ad una struttura snella, riesce a garantire una comunicazione rapida ed efficace. In essa operano inoltre professionisti del settore che si occupano principalmente dell'aggiornamento legislativo, attraverso canali telematici specializzati, provvedendo tempestivamente ad informare tutti gli operatori degli sportelli circa i nuovi adeguamenti. A supporto dell'operato dei dirigenti e delle divisioni specializzate, Etjca S.p.A. si avvale da tempo della collaborazione di strutture specifiche per la gestione di servizi altamente qualificati, attraverso l'operato di professionisti esperti dotati di particolari competenze e capacità tecniche:

- **Etjca Formazione srl:** azienda italiana leader nell'offerta completa di soluzioni e servizi nell'ambito della Formazione e della Comunicazione. È accreditata presso il fondo di formazione dei lavoratori temporanei Forma.Temp, ed è la società delegata alla formazione da Etjca S.p.A.

COLLABORAZIONI CON IL MERCATO DEL LAVORO

Etjca S.p.A. negli anni ha consolidato diverse partnership con Centri dei Servizi per il lavoro, Università, pubblica amministrazione, enti di formazione accreditati alla Regione Puglia.

Ha partecipato a numerosi eventi di job-meeting al fine di essere sempre più vicina al mercato del lavoro ed instaurare sempre più proficue collaborazioni con gli attori locali e con le imprese.

Servizi

Servizi per le AZIENDE

SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO e INDETERMINATO: con l'utilizzo di personale a tempo determinato da noi selezionato, le imprese possono rispondere alla forte variabilità dei cicli economici, avendo sempre a disposizione personale qualificato. Inoltre, evitano ogni preoccupazione e onere contrattuale, amministrativo e di gestione del rapporto di lavoro, che rimangono totalmente a nostro carico.

Etjca S.p.A. garantisce sempre professionalità ed esperienza, offrendo collaboratori qualificati e in grado di offrire una risposta rapida ed efficace alle aspettative aziendali di flessibilità e riorganizzazione. Tutti i lavoratori da noi avviati in azienda sono attentamente selezionati e informati sulle attività e le specificità delle missioni loro richieste.

SOMMINISTRAZIONE A TEMPO INDETERMINATO: questo contratto consente di gestire esigenze di flessibilità aziendale nei casi in cui la durata del rapporto professionale è incerta, offrendo allo stesso tempo ai lavoratori una reale opportunità di inserimento con caratteristiche di maggiore stabilità.

APPRENDISTATO: è un contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato a conseguire una qualifica professionale ai fini contrattuali. È destinato ai giovani dai 18 anni (17 se in possesso di qualifica professionale) ai 29 anni e potrà essere utilizzato in tutti i settori di attività pubblici e privati.

OUTPLACEMENT: grazie ad una lunga esperienza professionale di vasto raggio e ad una continua presenza diretta nel mondo del lavoro, siamo in grado di progettare e realizzare interventi mirati alla ricollocazione e al reinserimento professionale. L'intervento è configurato per quelle figure la cui attività non è più ritenuta funzionale alle strategie aziendali, sostenendole nella scelta di nuove opportunità di lavoro. Tutto questo è il risultato di una nostra attività specifica di consulenza permanente individuale rivolta agli interessati, di monitoraggio del territorio, di contratti con le aziende, di network con enti pubblici, associazioni private e di categoria.

Vengono analizzate le esigenze del mercato locale, offrendo da subito ai candidati un

matching tra domanda e offerta e vengono attivati piani di formazione e riqualificazione professionale.

RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE: Etjca S.p.A. attraverso la squadra di personale esperto che interpreta e risolve esigenze di risorse con elevata professionalità o competenze tecniche specifiche, è in grado di offrire una risposta concreta alle necessità di inserimento diretto in azienda di figure professionali chiave.

POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO: le Politiche Attive del Lavoro sono politiche finalizzate al sostegno dell'occupazione. L'obiettivo principale delle politiche attive è finalizzato al reinserimento del disoccupato nel mondo del lavoro.

GARE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: si occupa di gare e pubblica amministrazione, anche in riferimento ad esigenze formative, contrattuali e di differenziazione dei servizi, creando progetti mirati in base alle necessità del cliente pubblico.

FORMAZIONE: un personale esperto, competente e motivato torna sempre a vantaggio dell'azienda. Questa constatazione è alla base della nostra ricca offerta formativa, sempre aggiornata e completa, in grado di qualificare, riqualificare, incentivare chi lavora. Grazie alla formazione finanziata dai fondi interprofessionali, il personale della tua azienda può usufruire degli strumenti messi a disposizione dai corsi di formazione e supportarti nel raggiungimento dei tuoi obiettivi.

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 Sardegna. Hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e rafforzare l'autonomia dei soggetti nell'identificazione dei propri obiettivi professionali.

L'erogazione dei diversi servizi è caratterizzata dai seguenti principi:

- **VISIONE DI RETE:** i servizi, i risultati attesi, le azioni promosse si integrano con le diverse opportunità territoriali individuate, con le realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio.
- **CENTRALITA' DELLA PERSONA,** che viene posta al centro dell'attenzione e

dell'azione con i suoi bisogni ed i suoi vissuti. I diversi servizi si realizzano tenendo conto delle esperienze professionali e/o personali portate alla luce in fase di consulenza orientativa: dalla loro analisi la persona approfondisce la conoscenza di sé, i propri bisogni e le motivazioni.

Attraverso l'accompagnamento al lavoro e l'incontro domanda-offerta acquisisce informazioni sul mondo del lavoro, costruisce il proprio progetto personale e professionale, diventa consapevole della scelta operata e si prepara ad accettare il cambiamento e le difficoltà che dovrà affrontare.

- **PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA:** ogni utente sarà inoltre seguito costantemente da un referente di percorso che, oltre a selezionare proporre le attività adeguate, seguirà il loro sviluppo e i risultati da esse prodotti. Attraverso tale rapporto costante ciascun beneficiario sarà sempre tenuto al corrente degli sviluppi del progetto e partecipe del proprio percorso.

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. Garantisce 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. Garantisce accessibilità ed 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 concordal'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 o di opportunità formative o di un accompagnamento al lavoro.

Modalità di accesso e fruizione: accesso al servizio lunedì, martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18 e il mercoledì dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18.

Filiale di Modugno: Via della Repubblica 50/c. Tel: 080.5354571 - Fax: 08.5352974

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 ed ai vincoli ed 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 espresse 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 espresse 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 tirocinio sulla base delle disponibilità delle aziende.

Organizzazione dei servizi per il lavoro

Etjca S.p.A. è presente su tutto il territorio nazionale con 79 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 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 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).

Per quel che riguarda i Servizi per il Lavoro rivolti ai cittadini, in alcune unità organizzative la figura di Responsabile Organizzativo e Operatore del mercato del lavoro possono coincidere.

Trasversalmente a questa organizzazione di tipo gerarchico 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 nuovi progetti di Politiche Attive del Lavoro, della formazione e del 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 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
BARI	Via G. Amendola 162/1, 1° piano 70126 – Bari (BA) E-mail: info.bari@etjca.it Tel: 080.5354571
BARLETTA	Via Ammiragli Casardi 17-19 76121 – Bari (BT) E-mail: info.barletta@etjca.it Tel: 0883.760112
BRINDISI	Via Albert Bruce Sabin, 2 72100 – Brindisi (BR) E-mail: info.brindisi@etjca.it Tel: 0831.513375
FOGGIA	Via Antonio Gramsci 107 71122 – Foggia (FG) E-mail: info.foggia@etjca.it Tel: 0881.727742

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 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 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 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.

MODALITA' 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 entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. Ogni reclamo sarà discusso e successivamente gestito dall'Area Manager di riferimento.

VERIFICHE PERIODICHE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Il Sistema Qualità predisposto da Etjca 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 su base annuale programma 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.