



Ed. 11-2021
Regione Abruzzo

Sommario

Premessa _____	3
Presentazione della Società _____	3
Mission _____	3
Valori e principi fondamentali _____	3
Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento del mercato _____	4
Servizi per le aziende _____	5
Servizi per le persone _____	7
Informazione e accoglienza _____	8
Organizzazione dei servizi per il lavoro _____	10
Sedi e orari di apertura _____	13
Modalità di monitoraggio dei servizi per il lavoro _____	Errore. Il segnalibro non è definito.
Modalità di dialogo dell'utenza per il miglioramento del servizio _____	Errore. Il segnalibro non è definito.

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Etjca presenta i Servizi offerti dalle proprie filiali a favore di Cittadini e Imprese garantendo 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 (acronimo di Establishment Temporary Job Company Administration) 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 è 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.

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.

Elemento distintivo tra le società del settore è quello di perseguire una "etica della/nella qualità" atta a garantire la correttezza dell'operato in ogni ambito di attività.

Mission

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

Offrire ai candidati 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.

Puntare costantemente sull'innovazione dei servizi per soddisfare le esigenze di un mercato sempre in evoluzione.

Valori e principi fondamentali

Etjca crede nell'importanza e 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:

CARTA DEI SERVIZI

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 di sempre maggiore credibilità.

CONOSCENZA - perché la nostra azienda nasce alla fine di un lungo percorso di indagine conoscitiva sulle legislazioni e sulle sperimentazioni del lavoro temporaneo, con a monte lo studio di modelli europei e l'analisi della strategia per la loro concreta applicazione in Italia.

EFFICACIA - perché i nostri sforzi sono quotidianamente orientati al fine di ottimizzare i risultati dei clienti, minimizzando sforzi e investimenti e fornendo la massima competenza professionale per il miglior risultato possibile.

ECCCELLENZA - perché sin dall'inizio della nostra attività ci siamo posti obiettivi molto ambiziosi da conquistare affinando la nostra esperienza ed arricchendola di studi, ricerche e analisi.

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

VISIBILITA' - 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 e alle modalità di accesso ai servizi.

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

PARI OPPORTUNITA' - 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.

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

COMUNICAZIONE e TRASPARENZA - all'interno delle sue sedi Etjca fornisce 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 render 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

Percorso storico: 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

CARTA DEI SERVIZI

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 la 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 è radicata nel territorio nazionale con la presenza ben strutturata di 78 filiali ripartite in 10 aree. La sede centrale è a Milano. Etjca, 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** 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,

Gma Programme srl: azienda specializzata nella consulenza del lavoro, della quale Etjca si avvale per la gestione economica del personale in qualità di consulente paghe (amministrazione del personale, elaborazione cedolini paga, rilevazione di eventuali criticità sui cedolini paghe, gestione pratiche di disoccupazione, gestione pratiche legate al rapporto di lavoro) .

Collaborazioni con la rete del mercato del lavoro

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

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

Servizi per le aziende

- **Somministrazione di lavoro a tempo determinato:** Con l'utilizzo di personale a tempo determinato da noi selezionato, le imprese possono rispondere alla forte variabilità dei cicli economici, avendo sempre a

CARTA DEI SERVIZI

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 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 nel contempo 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 attraverso la squadra di personale esperto che interpreta e risolve esigenze di risorse con elevata professionalità o competenze tecniche specifiche, ed 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.

Permanent Placement: Abbiamo talento nel riconoscere i talenti, e mettiamo tutta la nostra expertise al tuo servizio. Il nostro servizio di permanent placement effettua la ricerca e selezione di professionisti in armonia con gli obiettivi di sviluppo del tuo business e con le aspettative di carriera dei migliori talenti sul mercato, pronti a raccogliere le sfide per ogni area funzionale della tua struttura organizzativa.

CARTA DEI SERVIZI

•**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.

Centralità 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 parteciperà del proprio percorso.

CARTA DEI SERVIZI

Informazione e accoglienza - Primo step e/o presa in carico della persona

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'autoconsultazione del materiale predisposto, si registra il candidato nella banca dati e si concorda 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 o di opportunità formative o di un accompagnamento al lavoro

Modalità di accesso e fruizione : Accesso al servizio dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18

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 nella 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).

CARTA DEI SERVIZI

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

CARTA DEI SERVIZI

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 una 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

Figure professionali impiegate

Etjca è presente su tutto il territorio nazionale con 66 sedi raggruppate in 10 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;

CARTA DEI SERVIZI

- 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

Atessa

Indirizzo:

Via Saletti,14/1 3°piano -66041 – Atessa

email: info.atessa@etjca.it

Tel: . 0872/888126 – Fax: 0872/672002

Pescara

Viale D'Annuznio, 267- 65127 – Pescara

email: info.pescara@etjca.it

Tel: . 085-8622367 – Fax: 0859112235

Teramo

Viale Europa -64023 – Teramo

email: info.teramo@etjca.it

Tel: . 085.2011817 – Fax: 0861.882127

Responsabile del servizio: Aurelio Natale

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì
dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

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

Etjca SpA 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 SpA 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 SpA, 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, ma anche suggerimenti, potranno essere inoltrati tramite comunicazioni scritte con le seguenti modalità:

- tramite mail, all'indirizzo risorseumane@etjca.eu
- via fax, al numero 02/2150545
- con raccomandata, all'indirizzo: Etjca SpA, via Valassina, 24 – 20159 – Milano

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

Etjca SpA 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.

Verifiche periodiche della qualità dei servizi erogati

Il Sistema Qualità predisposto da ETJCA S.p.A. è strutturato in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008. 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 esterne 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.