

# CARTA DEI SERVIZI

**EDIZIONE 1 – ANNO 2024**

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale Etjca Formazione S.r.l. presenta le proprie attività in materia di Formazione rivolti ai Cittadini ed alle Imprese.

## Sommario

Premessa .....	2
Presentazione della Società.....	2
Mission.....	2
Valori e principi fondamentali.....	3
Servizi Offerti .....	4
Metodologie .....	5
Strutture e figure professionali.....	5
Sedi e orari di apertura .....	6
Diritti e doveri dell'utente .....	6
Procedura di reclamo e modalità per l'inoltro di suggerimenti e/o reclami.....	7
Procedure di controllo della qualità dei servizi erogati.....	7

## Premessa

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

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

## Presentazione della Società

Etjca Formazione S.r.l. è composta da **professionisti specializzati nel campo della formazione** che dal 1999 si dedicano alla creazione di percorsi formativi in linea con le più recenti modalità di apprendimento, creati **su misura per le aziende e le persone** che scelgono di affidarsi a noi.

L'obiettivo di Etjca Formazione S.r.l. è quello di assicurare **elevati standard qualitativi** dalla fase di progettazione all'erogazione dell'offerta formativa.

Per farlo al meglio, la società ha costruito un **network di docenti fidelizzati** che sviluppano programmi di aggiornamento rispondenti alle evoluzioni del mercato del lavoro e che **garantiscono agli studenti il supporto** adeguato affinché possano affrontare il proprio percorso di apprendimento ottenendo ottimi risultati.

Etjca Formazione S.r.l. è una società **certificata ISO 9001** e ha adottato il modello 231 che regola in modo trasparente il rapporto tra Etjca Formazione S.r.l. e tutti gli Enti Terzi con i quali entra in contatto.

Etjca Formazione S.r.l. è accreditata ai servizi di **Istruzione e Formazione Professionale** presso la Regione Lombardia e la Regione Puglia, ed è ente iscritto agli elenchi di **Forma.Temp**; è inoltre iscritta al catalogo provinciale per l'apprendistato professionalizzante della **Città Metropolitana**. Gli accreditamenti sono volti a garantire un'elevata professionalità, un continuo controllo della qualità e la **certificazione degli interventi formativi**.

## Mission

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

Ai nostri candidati offriamo la possibilità di formarsi al fine 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.

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 Formazione S.r.l. 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 ispira la Formazione rivolta 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 Formazione S.r.l. garantisce una puntuale informazione sui servizi offerti, sulle regole di svolgimento dei servizi e sui nominativi degli operatori a cui rivolgersi.

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

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

## Servizi Offerti

### FORMAZIONE

Nell'era dell'Industria 4.0, **investire sulla formazione** delle proprie Risorse significa **investire sulla competitività** della propria impresa. Professionisti adeguatamente aggiornati e formati rappresentano un asset strategico per tutte quelle realtà imprenditoriali che vogliono essere un'eccellenza del mercato in cui operano.

Etjca Formazione S.r.l. crede da sempre nel valore della formazione delle persone e dal 1999 collabora con le aziende in tutto il territorio nazionale per supportarle nella realizzazione di progetti che rispondano ai loro obiettivi formativi e di business.

I nostri percorsi possono essere personalizzati nei contenuti e nella durata in funzione delle specifiche necessità aziendali, e comprendono:

- corsi sulla **sicurezza** generale e specifica, per l'assolvimento degli obblighi previsti dal D.lgs 81/08 della Conferenza Stato Regioni 21/12/2011
- corsi normati sulle attrezzature, primo soccorso, antincendio, HACCP
- **formazione trasversale per apprendisti**
- corsi a catalogo per lo sviluppo di competenze tecniche e trasversali
- percorsi formativi "su misura" in azienda, presso le nostre sedi o erogati in modalità **e-learning**
- Team building indoor ed outdoor.

Etjca Formazione garantisce alle aziende clienti un ampio portfolio di servizi utili allo sviluppo dei propri collaboratori, partendo dall'analisi dei bisogni fino al raggiungimento degli obiettivi finali.

Etjca Formazione offre inoltre ai propri clienti un servizio consulenziale, attento anche alla migliore gestione dei **Fondi Interprofessionali per la Formazione Continua**, che consentono di non gravare sui budget aziendali.

Le aziende clienti possono inoltre usufruire del servizio di noleggio delle aule presenti nella nostra struttura e possono richiedere il nostro supporto per la ricerca di sale didattiche dislocate su tutto territorio nazionale.

## Metodologie

La formazione d'aula si contraddistingue per un approccio esperienziale in grado di coinvolgere la platea attraverso **esercitazioni individuali e di gruppo**.

Tramite un **approccio pratico e interattivo**, come ad esempio la creazione di workshop e laboratori esperienziali, role play, simulazioni di casi aziendali, si facilita nei discenti l'apprendimento delle tematiche affrontate.

Etjca Formazione S.r.l. offre **percorsi di formazione in e-learning** per andare incontro alle esigenze organizzative e gestionali dei nostri clienti e degli stessi dipendenti che possono fruire in autonomia dei contenuti formativi direttamente dal proprio ufficio, garantendo quindi la **continuità dell'attività lavorativa**.

Tutti i percorsi formativi vengono **costantemente monitorati** dalla fase di erogazione alla fase di chiusura attività. Al termine di ciascun corso è previsto il rilascio di **attestati di frequenza**.

## Strutture e figure professionali

Etjca Formazione S.r.l. è presente su tutto il territorio nazionale con 2 sedi accreditate in Lombardia e in Puglia.

Ogni sede è provvista di un Responsabile Unità Organizzativa.

All'interno di ogni sede sono presenti uno o più Addetti all'accoglienza e Tutor, i quali, sotto la supervisione e il controllo dei Responsabili.

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

## Sedi e orari di apertura

Sede Legale:

Via Valassina, 24 – 20159 Milano, Tel. +39 02 68 86 145 - Fax +39 02 93 66 0982

### RETE FILIALI SUL TERRITORIO:

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

FILIALE	RECAPITI	ORARI DI APERTURA
MILANO	Via Valassina, 24 – 20159 – MILANO email: <a href="mailto:formazione@etjcaformazione.it">formazione@etjcaformazione.it</a> Tel: 02 6886145	lun – ven 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00
BARI	Via Giovanni Amendola, 162/1 I - 70126 - BARI email: <a href="mailto:formazione@etjcaformazione.it">formazione@etjcaformazione.it</a> Tel: 080 8751875	lun – ven 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00

## Diritti e doveri dell'utente

Etjca Formazione S.r.l. 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 Formazione S.r.l. 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 Formazione S.r.l. rimangono strettamente riservate ed opportunamente protette, non potendo essere utilizzate, comunicate o divulgate né all'esterno né all'interno della Società se non nel rispetto della normativa vigente e delle relative

disposizioni aziendali. Sono osservate le disposizioni relative al trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli articoli 8, 9 e 10 del decreto legislativo 276/2003.

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

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

- con raccomandata, all'indirizzo: Etjca Formazione S.r.l., via Valassina, 24 – 20159 – Milano

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

Etjca Formazione S.r.l. si impegna a fornire una risposta scritta e/o tramite incontro diretto entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

## **Procedure di controllo della qualità dei servizi erogati**

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

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

Le informazioni raccolte comprendono:

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

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