

**CARTA DEI SERVIZI**  
ADOTTATA AI SENSI  
DELLA D.G.R. 48/15 del 11/12/2012

## **1. L'Ente accreditato**

*Principi:*

*I Valori fondanti di e-work sono:*

*trasparenza, serietà, competenza, rispetto della legalità e senso di responsabilità.  
Etica e affidabilità per una Cultura consapevole del Lavoro.*

*Mission, strategia, finalità:*

*La nostra mission è rispondere alle esigenze dei nostri clienti: Imprese e Lavoratori, facendo incontrare domanda e offerta di lavoro nel rispetto degli obiettivi di ciascuno.*

*Nel mercato del lavoro intendiamo confermarci come soggetto etico e affidabile e in grado di offrire strumenti avanzati per gestire la flessibilità delle imprese e nuove opportunità per i lavoratori.*

*La nostra attività è guidata da valori quali trasparenza, serietà, competenza, rispetto della legalità e senso di responsabilità, per far crescere una cultura consapevole del Lavoro.*

*Descrizione della struttura organizzativa e del posizionamento di mercato:*

*e-work è un'Agenzia per il Lavoro iscritta all'Albo Informatico del Ministero del Lavoro nella sezione I in possesso dell'Autorizzazione Ministeriale a tempo indeterminato, Prot. 1115-SG, per lo svolgimento di tutte le attività previste dall'articolo 4 del Decreto Legislativo 276/03: somministrazione sia a tempo determinato che indeterminato; ricerca e selezione; alla ricollocazione professionale.*

*Ad oggi, il Gruppo conta oltre 1.800 organizzazioni Clienti attive in tutto il territorio nazionale.*

*Le aziende sono distribuite in tutto il territorio nazionale, coprono la quasi totalità dei settori merceologici e variano di dimensione dalla microimpresa alla multinazionale.*

*Oggi e-work è presente con proprie sedi dirette in Lombardia, Piemonte, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Sardegna, Campania, Sicilia, Puglia, Abruzzo, Trentino Alto Adige, Liguria, e Calabria occupa oltre 100 dipendenti diretti e come Gruppo sviluppa un volume d'affari annuo di circa 100 milioni di euro.*

## **2 I servizi erogati**

*Presentazione dei singoli servizi:*

### **Somministrazione:**

*Definizione: La somministrazione di lavoro è la fornitura professionale di manodopera a tempo determinato e a tempo indeterminato.*

*Elementi caratteristici della somministrazione*

*Acausalità (Decreto Poletti)*

*Con il Decreto Poletti di recente approvazione per utilizzare un lavoratore con contratto di somministrazione a tempo determinato non c'è più l'obbligo di indicare i motivi dell'apposizione del termine*

*Trattamento economico e normativo*

*I lavoratori in somministrazione hanno diritto a condizioni di base e di occupazione complessivamente non inferiore a quelle dei dipendenti di pari livello dell'utilizzatore, a parità di mansioni svolte*

*Durata*

*La durata massima del contratto di lavoro, comprese le proroghe in numero massimo di 6, è di 36 mesi*

*Limiti quantitativi o clausole di contingentamento*

*I CCNL applicati dal cliente definiscono i tetti massimi di utilizzo dei lavoratori somministrati.*

*Cosa fa e-work per i propri clienti*

*Analisi dei fabbisogni*

*Preventivazione (ricostruzione costi)*

*Ricerca e selezione dei profili (or pay roll)*

*Contrattualizzazione (utilizzatore e lavoratore)*

*Gestione amministrativa dei lavoratori*

*Elaborazione paghe e contributi*

*Verifica soddisfazione cliente*

### **La Formazione:**

*Dal 2000 ad oggi, grazie alla propria esperienza e all'interazione con il mondo del lavoro, e-work è stata in grado di ampliare la propria offerta formativa, rispondendo a quelle esigenze di aggiornamento che il mercato costantemente richiede.*

*e-work SpA ha realizzato e gestito la formazione attraverso il fondo FORMA.TEMP ed ha formalizzato un rapporto di partnership con Consorzio Grow-up, società accreditata, con sedi territoriali a Milano, Torino, Napoli e Mestre Veneto (Via Roma, 1 Venezia Mestre, Telefono 041/959955, e-mail: welcome.mestre@e-workspa.it).*

*Formazione Finanziata*

*Definizione: La formazione svolta attraverso fonti di finanziamento pubbliche o private a copertura totale o parziale dei costi*

*Formazione continua*

*Interessa le Aziende, i Professionisti e la Pubblica Amministrazione che intendono pianificare ed organizzare le proprie attività di formazione ed aggiornamento del personale interno, usufruendo dei finanziamenti dei Fondi Strutturali Europei, dei Fondi nazionali del Governo Italiano, dei Fondi Interprofessionali, ...*

*Formazione superiore*

*comprende la Formazione post-obbligo formativo, la Istruzione Formazione Tecnica Superiore, l'Alta Formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari*

*Tipologie di prodotto*

*Piani aziendali, multi aziendali e consortili di aggiornamento professionale*

*Piani formativi finalizzati all'occupazione*

*Voucher formativi aziendali ed individuali*

*Piani formativi di area e/o di settore*

*Riqualificazione per mobilità e CIGS*

*Apprendistato*

*Cosa fa e-work per i propri clienti*

*Informazione aggiornata sulle opportunità di finanziamento*

*Progettazione dei contenuti*

*Analisi dei bisogni formativi in relazione alle priorità di finanziamento*

*Predisposizione documentazione di supporto alla domanda di finanziamento*

*Gestione in delega e/o supporto alla fase di erogazione della formazione*

*Assistenza tecnica nei rapporti con gli enti finanziatori*

*Assistenza tecnica alla fase di rendicontazione amministrativa degli interventi*

*Assistenza tecnica no limitin ambito amministrativo per monitoraggi ex post degli enti finanziatori*

### **Ricerca e selezione**

*Definizione: Si intende il servizio che ha l'obiettivo di individuare la candidatura più idonea a ricoprire determinate posizioni professionali con inserimento diretto del lavoratore da parte dell'azienda.*

*Fasi del processo di selezione*

*Analisi del fabbisogno*

*Reclutamento*

*Screening*

*Colloquio e valutazione*

*Proposta delle candidature*

*Cosa fa e-work per i propri clienti*

*Attività di mero reclutamento con invio di candidature in linea con il profilo professionale ricercato (senza intervista)*

*Somministrazione di test vari (personalità, attitudinali e mirati alla verifica delle conoscenze) e fornitura degli esiti con stesura anche di graduatoria per selezione di grandi numeri*

*Ricerca e selezione:*

*R&S individuali*

*R&S di grandi numeri con assessment*

### **Tirocini**

*Definizione: Il tirocinio (detto anche stage) è una misura formativa di politica attiva, finalizzata a creare un contatto diretto tra un soggetto ospitante e il tirocinante allo scopo di favorirne l'arricchimento del bagaglio di conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali e l'inserimento o il reinserimento lavorativo.*

*Il tirocinio consiste in un periodo di orientamento al lavoro e di formazione che non si configura come rapporto di lavoro.*

*La legge Fornero ha delegato alle Regioni la possibilità di normare questo istituto, pur avendo rilasciato delle linee guida nazionali. Di fatto, ogni Regione ha recepito le linee guida nazionali con differenze anche sostanziali*

*Tipologie*

*Tirocinio formativo e di orientamento*

*finalizzato ad agevolare le scelte professionali e l'occupabilità degli studenti nel percorso di transizione tra scuola e lavoro. I destinatari sono i soggetti che hanno conseguito il titolo di studio (diploma, laurea, master rilasciato dall'Università) entro e non oltre i dodici mesi.*

*Durata: max 6 mesi*

*Tirocinio di inserimento / reinserimento lavorativo*

*finalizzati a percorsi di inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro. Sono rivolti principalmente a disoccupati o inoccupati.*

*Durata: max 12 mesi*

*Tirocinio di orientamento e formazione o di inserimento/reinserimento in favore di disabili*

*Durata: max 24 mesi*

*Cosa fa e-work per i propri clienti*

*COB: pur non essendo un rapporto di lavoro, il tirocinio è soggetto alla comunicazione obbligatoria ed e-work come ente attuatore può provvedere all'adempimento*

*Garanzie assicurative: e-work garantisce l'attivazione delle garanzie assicurative obbligatorie contro gli infortuni del lavoro presso l'INAIL per la sua responsabilità civile verso terzi*

*Attestazione delle competenze acquisite: al termine del tirocinio viene rilasciato un attestato delle competenze eventualmente acquisite durante il periodo di tirocinio*

*Erogazione indennità di partecipazione: per la partecipazione al tirocinio viene corrisposta al tirocinante un'indennità di importo definito dalle parti nel rispetto delle indicazioni Regionali*

### **Apprendistato in somministrazione**

*Definizione: L'apprendistato è un contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e alla occupazione dei giovani fino a 29 anni*

*Il contratto di apprendistato è definito secondo le seguenti tipologie:*

*apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale;  
apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere (unico possibile in somministrazione)  
apprendistato di alta formazione e ricerca.*

#### *Elementi salienti*

*Piano formativo individuale*

*Il Piano formativo individuale è predisposto dall'agenzia congiuntamente all'utilizzatore e al lavoratore*

*E' facoltà del cliente erogare all'apprendista la formazione obbligatoria di legge, o in autonomia all'interno dell'azienda, o facendo ricorso ai canali di finanziamento esistenti.*

*e-work assiste il cliente nel realizzare la soluzione più adeguata e conveniente.*

#### *Tutor (d'agenzia e dell'utilizzatore)*

*e-work mette a disposizione del cliente un proprio tutor di agenzia che sovrintende al buon esito dell'attività.*

#### *Durata*

*Non è consentito recedere dal contratto commerciale di somministrazione a tempo indeterminato prima della scadenza del periodo di apprendistato se non per giusta causa o per giustificato motivo.*

*In caso di malattia ed infortunio o altra causa di sospensione il periodo di apprendistato si intende prorogato nelle modalità definite dal CCNL o da TU apprendistato*

### **Outplacement**

*Definizione: Il servizio di outplacement consiste nell'accompagnamento di persone in uscita da un'azienda alla ricerca di nuove opportunità professionali*

*Interessa tutte le imprese che si trovano nelle fasi di discontinuità o di riorganizzazione a fronte di acquisizione, fusione, delocalizzazione al fine di promuovere programmi di continuità professionale*

*Cosa fa e-work per i propri clienti*

*Analisi aziendale e diagnosi delle scelte riorganizzative*

*Intervento di conoscenza e di indagine aziendale*

*Colloquio individuale dei lavoratori in uscita, come momento di confronto e analisi delle conoscenze, competenze, abilità e potenzialità dei candidati anche mediante l'utilizzo di schede di bilancio personale delle competenze e questionari di autovalutazione.*

*Approfondimento del mercato del lavoro*

*Analisi ed approfondimento delle metodologie di ricerca attiva finalizzate all'inserimento lavorativo.*

*Incontri collettivi e/o individuali finalizzati a fornire gli strumenti necessari*

*Decisione*

*Redazione del progetto professionale del candidato*

*Stesura di un piano di invio delle candidature*

*Analisi dei canali di reclutamento più idonei al profilo*

*Tutoraggio individuale*

*Tempi della presa in carico*

*Di prassi i lavoratori vengono presi in carico per 12 mesi.*

*Il progetto viene normalmente ritenuto concluso qualora:  
si confermi un'assunzione a tempo indeterminato*

*si verifichi un periodo di lavoro a termine, subordinato e/o in collaborazione superiore ad una soglia stabilita con l'azienda (ad es.: 6/9/12 mesi)*

*Come garanzia di successo, il processo viene ripreso nel caso in cui:  
il candidato non superi il periodo di prova  
non vi siano proroghe del contratto a termine, di somministrazione e/o di collaborazione entro il periodo concordato*

**Disability on the Job:**

*Nell'ottica di fornire ai propri clienti un servizio di qualità sempre più completo, e-work ha creato la divisione disAbility on the job offrendo una serie di servizi appositamente studiati a vantaggio delle persone*

*Diversamente Abili, che desiderano inserirsi attivamente nel mercato del lavoro.*

*e-work favorisce un inserimento mirato del candidato rispetto alle aspettative professionali, alle esigenze personali e dell'azienda cliente, grazie a strumenti e metodologie che approfondiscono la conoscenza dei singoli candidati creando con loro il percorso più adatto.*

*e-work si offre come partner ai propri clienti nel servizio di consulenza e assistenza, dalla stesura della convenzione fino all'inserimento della risorsa in azienda*

**Organizzazione dei servizi per il lavoro:**

*e-work SpA è accreditata per l'erogazione dei servizi al lavoro in Regione Lombardia presso le filiali di Milano ed in Regione Veneto presso la filiale di Mestre (Via Roma, 1 30172 Mestre (VE) [welcome.mestre@e-workspa.it](mailto:welcome.mestre@e-workspa.it) tel. 041.959955 - fax 041.5041159).*

*In queste sedi sono presenti nostri specialist che grazie a metodologie e strumenti specifici hanno la possibilità di approfondire la conoscenza dei singoli candidati tracciando il loro profilo professionale e riuscendo a fornire servizi di consulenza su:*

- *le dinamiche del mondo del lavoro, necessarie per effettuare in modo consapevole ed efficace le proprie scelte professionali*
- *la gestione dell'inserimento di personale disabile, nel rispetto delle esigenze specifiche del lavoratore e delle necessità dell'azienda cliente*
- *i meccanismi e le forme contrattuali possibili per l'inserimento di lavoratori appartenenti ad altre "categorie deboli", come disoccupati, giovani sotto i 32 anni, over 45, inoccupati, donne al reingresso sul mercato, lavoratori in mobilità o in cassa integrazione*

*Questi servizi sono svolti senza nessun onere per i lavoratori che potranno trovare nelle nostre sedi personale specializzato (OMLL), presente durante l'orario di apertura al pubblico, ed attento alle loro necessità.*

*Per comunicazioni di ogni tipo, suggerimenti o reclami, è possibile inoltre per gli utenti inviare una mail all'indirizzo di posta: [dote@e-workspa.it](mailto:dote@e-workspa.it).*

*Consideriamo utile ogni indicazione che verrà ricevuta per poter migliorare il servizio e consentire il monitoraggio costante della sua qualità.*

*La verifica della stessa verrà comunque attuata dalla sede centrale attraverso accertamenti costanti sull'operatività delle filiali coinvolte*

**3. Gestione reclami del cliente/utente**

*Qualsiasi segnale di insoddisfazione del Cliente/utente verrà preso in considerazione come fattore e causa di una potenziale Non Conformità che potrebbe compromettere la qualità del prodotto/servizio. A tale scopo, al fine di indagare in ogni momento il livello di soddisfazione del cliente/utente, è predisposto un modulo di reclamo (MOD.20 "Modello Reclami") sempre a disposizione durante lo svolgimento delle attività, come previsto dalle procedure della Qualità ISO 9001:2008 attualmente in vigore.*

*La gestione dei reclami, se ritenuti fondati dal RSQ, prosegue con l'apertura di una NC (MOD.32 "Verbale NC") o di una AP (MOD.15 "ACAP").*

*Il reclamo verrà quindi trattato come NC o potenziale NC di processo/prodotto/servizio e gestito in 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.*

*Le modalità di presentazione del reclamo potrà avvenire attraverso una comunicazione inviata via mail all'indirizzo [accreditamento@e-workspa.it](mailto:accreditamento@e-workspa.it).*

*Tutti le registrazioni delle singole Non Conformità, dei reclami, delle azioni correttive e preventive intraprese vengono analizzate e raggruppate attraverso specifica modulistica affinché tali "registri" possano fornire uno strumento pratico che permetta di affrontare con maggiore semplicità, efficienza ed efficacia futuri NC, ACAP e reclami. (MOD 32/2 "Registro NC", MOD. 15/2 "Registro ACAP", MOD. 20/2 "Registro Reclami").*

#### **4. Il miglioramento continuo**

*Modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio:*

*è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2008, dell'accreditamento per i servizi formativi e al lavoro in alcune Regioni italiane; si è dotata di un sistema di organizzazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (responsabilità sociale) e adempie agli obblighi della L. 68/99.*

*La modalità di dialogo con l'utenza per il miglioramento del servizio è indicata nel manuale Qualità e nelle relative procedure predisposte dall'ente.*

#### **5. Privacy**

***e-work** ha adottato Procedure e Policy aziendali in linea con il Regolamento generale dell'Unione europea sulla protezione dei dati (GDPR- Reg Ue 2016/679), al fine di garantire alti standard di sicurezza e regole volte a consentire un adeguato trattamento dei Dati Personali.*

##### *Soggetti autorizzati al trattamento dei dati*

*I Dati sono trattati da risorse interne ed esterne agli uffici delle Società del Gruppo, adeguatamente identificate, istruite e che operano in qualità di personale autorizzato al trattamento dei Dati.*

##### *Conservazione dei dati*

*I dati sono disponibili per il tempo strettamente necessario per le finalità del trattamento.*

*Sul sito [www.e-workspa.it](http://www.e-workspa.it) - Sezione Privacy Room è possibile scaricare la Nostra Privacy Policy.*

**SEDE LEGALE E OPERATIVA**

Via Cola Montano, 32 • 20129 Milano Tel. 02.673381 • Fax 02.6733883 welcome@e-workspa.it

**ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO PER I SERVIZI AL LAVORO ED ALLA FORMAZIONE:**

da Lunedì a Venerdì 09:00-13:00 / 14:00-16:00

<b>Lombardia</b>	
Milano Sede Legale Via Cola Montano, 32 20159 - MILANO welcome@e-workspa.it tel. 02.673381 - fax 02.6733883	Milano 1 Via Finocchiaro Aprile, 5 20124 - MILANO welcome.milano@e-workspa.it tel. 02.97191200 - fax 02.97191277
Busto Arsizio Piazza XXV Aprile, 11/b 21052 - BUSTO ARSIZIO welcome.bustoarsizio@e-workspa.it tel. 0331.442756 - fax 0331.455462	Brescia (BS) Via Della Volta 37 25124 – BRESCIA Tel: 030.5785345 – Fax: 030.5785346 welcome.brescia@e-workspa.it
Cremona Via Dante, 86 26100 - CREMONA welcome.cremona@e-workspa.it tel. 0372.23494 - fax 0372.23511	Milano – Job Center Via Melchiorre Gioia 35 c/o Palazzo Regione Lombardia 20124 - MILANO welcome.milano.jobcenter@e-workspa.it tel. 02.83595370 - fax 02.83595371
Bergamo Via S. Orsola, 9 24122 - BERGAMO welcome.bergamo@e-workspa.it tel. 035.0514323 - fax 035.0514324	Monza Via Marsala, 3 20900 - MONZA welcome.monza@e-workspa.it tel. 039.6180326 - fax 039.327064
Milano Medardo Rosso (MI) Via Medardo Rosso 19, ingresso Via Cola Montano snc 20159 – MILANO Tel: 02.83591017 – Fax: 02.83591018 welcome.milano.ewpoint@e-workspa.it	
<b>Calabria</b>	
Lamezia Terme Via Benedetto Musolino 6 88046 Lamezia Terme (cCZ) mail: welcome.lamezia@e-workspa.it tel. 0968-1888008 – fax 0968-1888009	
<b>Campania</b>	
Pontecagnano Faiano (SA) Via Leonardo da Vinci (Centro direzionale Area 7) 84098 - PONTECAGNANO FAIANO welcome.pontecagnano@e-workspa.it tel. 089.9355170 - fax 089.9355171	
<b>Emilia Romagna</b>	
Argelato (BO) c/o Centergross – Servizi in Galleria A, Blocco 3B, 55 40050 - ARGELATO welcome.bologna@e-workspa.it tel. 051.0301286 - fax 051.0301287	Parma Via Pasini, 10 43100 - PARMA welcome.parma@e-workspa.it tel. 0521.942505 - fax 0521.290368
Faenza (RA) Via San Giovanni Bosco 1 48018 – FAENZA Tel: 0546.458041 – Fax: 0546.458042 welcome.faenza@e-workspa.it	
<b>Friuli Venezia Giulia</b>	
Pordenone Via Borgo Sant'Antonio 15 33170 - PORDENONE welcome.pordenone@e-workspa.it tel. 0434/1758098 - fax 0434/1758099	

<b>Lazio</b>	
Roma-Coordinamento Nazionale Divisione Horeca Via Nazionale, 243 00184 - ROMA welcome.roma@e-workspa.it tel. 06.87773590 - fax 06.87753963	Civita Castellana (VT)  Via Ferretti 141 01033 – CIVITA CASTELLANA Tel: 0761.1871051 – Fax: 0761.1871052 welcome.civitacastellana@e-workspa.it
<b>Piemonte</b>	
Torino Corso Vittorio Emanuele II, 68 – 10121 Torino welcome.torino@e-workspa.it tel. 011-0714322 - fax 011-0714325	
Novara Corso Torino, 24 28100 - Novara welcome.novara@e-workspa.it tel. 03211828081- - fax 03211828082	
<b>Puglia</b>	
Bari Via Cairolì, 133/137 70122 - BARI welcome.bari@e-workspa.it tel. 080.2021747 - fax 080.2021747	Lecce (LE) Via San Francesco da Paola 15 73100 – LECCE welcome.lecce@e-workspa.it
<b>Sardegna</b>	
Cagliari Viale Bonaria, 62/C 09125 - CAGLIARI welcome.cagliari@e-workspa.it tel. 070.6848870 - fax 070.665862	Sassari Via Roma, 107 07100 - SASSARI welcome.sassari@e-workspa.it tel. 079.2823055 - fax 079.271263
<b>Toscana</b>	
Lucca (LU) 55100 – LUCCA Tel: 0583.1748110 – Fax: 0583.1748111 welcome.lucca@e-workspa.it	
<b>Veneto</b>	
Romano d'Ezzelino (VI) Via del Commercio, 6 36060 - ROMANO D'EZZELINO welcome.romanodezzelino@e-workspa.it tel. 0424.1958030 - fax 0424.1958031 ORARIO da Lunedì a Venerdì: 09:00-13:00 14:00-18:00	Mestre Via Roma 1 30172 - VENEZIA welcome.mestre@e-workspa.it tel. 041.959955 - fax 041.5041159 Sede operativa veneta/Sportello lavoro Accreditata per l'erogazione dei servizi al lavoro e formazione Responsabile di sede: Bonugli Boris ORARIO da Lunedì a Venerdì: 09:00-13:00 14:00-18:00
Oderzo Via Cesare Battisti 60 31046 - ODERZO welcome.oderzo@e-workspa.it tel. 0422-1847192 - fax 0422-1847193	Arzignano Via Valle 15/D 36071 - ARZIGNANO welcome.arzignano@e-workspa.it tel. 0444-1788255 - fax 0444-1788256
Legnago P.zza Libertà 6 37045 - LEGNAGO welcome.legnago@e-workspa.it tel. 0442-1908044 - fax 0442-1908045	



<b>Sicilia</b>	
<i>Catania Corso Sicilia 64/A 95131 - CATANIA welcome.catania@e-workspa.it tel. 095.8830042 - fax 095.8830043</i>	
<b>Trentino Alto Adige</b>	
<i>Trento (TN) Piazza Mosna 4 38122 – TRENTO Tel: 0461.1788903 – Fax: 0461.17889041 welcome.trento@e-workspa.it</i>	