

# Carta dei Servizi



<p><b>1. Generalità e obiettivi</b></p>	<p>La carta dei servizi di Openjobmetis SpA ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare gli interessati e gli utenti a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi. Nella carta dei servizi vengono riportati i principi fondamentali che ispirano il nostro operato e le regole generali che li dirigono.</p>
<p><b>2. Dati generali</b></p>	<p>Openjobmetis SpA è un'Agenzia per il Lavoro specializzata nella ricerca, selezione, formazione e gestione delle risorse umane. È certificata UNI EN ISO 9001:2015 sia a livello di sede sia a livello di filiali.</p> <p>Openjobmetis ha una presenza capillare sul territorio, attraverso le oltre 130 filiali dislocate in quasi tutte le Regioni italiane. Openjobmetis spa ha scelto di dotarsi di un Modello di Organizzazione e Controllo ex D. Lgs 231/01 e di un Codice Etico, con l'obiettivo di delineare la condotta etica che Openjobmetis ha scelto di adottare nei confronti dei propri Stakeholder. La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario al 31 Dicembre 2017 ai sensi del D.LGS 254/2016, è a disposizione del pubblico presso la sede sociale e la Borsa Italiana S.p.A. nei termini di legge prescritti. I documenti sono disponibili sul sito della società <a href="http://www.openjobmetis.it">www.openjobmetis.it</a>.</p> <p><b>Sede Legale:</b> Openjobmetis SpA, Via Generale Gustavo Fara, 35 - 20124 Milano P.IVA – C.F. 13343690155  <b>Sede Amministrativa:</b> Openjobmetis SpA, Via Marsala 40/c - 21013 Gallarate (VA) Tel. 0331/211501 Fax 0331/211590  - E-mail: <a href="mailto:info@openjob.it">info@openjob.it</a> - <a href="http://www.openjobmetis.it">www.openjobmetis.it</a></p>
<p><b>3. Servizi di Openjobmetis SpA</b></p>	<p>Per rispondere in modo adeguato alle richieste del mercato, Openjobmetis offre ai propri clienti tutti i servizi previsti dal D.Lgs. 276/03 e s.m.i. (somministrazione di lavoro a tempo determinato ed indeterminato, ricerca e selezione, supporto alla riqualificazione del personale, intermediazione, ecc.), concentrandosi soprattutto sulla somministrazione di lavoro a tempo determinato (ex lavoro temporaneo o interinale).</p> <p>La somministrazione di lavoro a tempo determinato è la fornitura professionale di personale a tempo determinato. Può comprendere il servizio di ricerca e selezione dei candidati, oppure può limitarsi al “payroll”, ossia della gestione di tutte le procedure amministrative dei lavoratori (gestione presenze, malattie, buoni pasto, busta paga, ecc) per l'intero periodo di lavoro.</p>
<p><b>4. Strategie e politiche</b></p>	<p>La catena del valore Openjobmetis per l'erogazione dei servizi di somministrazione è strutturata nei seguenti processi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ gestione dei rapporti commerciali aziende;</li> <li>⇒ reclutamento, selezione e formazione dei lavoratori;</li> <li>⇒ gestione missione;</li> <li>⇒ adempimenti amministrativi durante e dopo la missione.</li> </ul>
<p><b>4.1 Pianificazione della</b></p>	<p>L'offerta al mercato di Openjobmetis è costituita da servizi di</p>

- Carta dei Servizi -

## realizzazione del servizio e degli obiettivi di qualità

somministrazione rivolti ad aziende private ed enti pubblici. Le caratteristiche dei servizi offerti e gli obiettivi di qualità Openjobmetis sono definiti dalla Direzione e sono fissati dalla propria Certificazione di Qualità.

Le filiali o le divisioni specializzate di Openjobmetis devono:

- ⇒ individuare le esigenze di personale delle aziende clienti;
- ⇒ supportare i clienti nella verifica delle condizioni di legge per l'utilizzazione dei lavoratori somministrati;
- ⇒ definire le caratteristiche professionali dei lavoratori da somministrare, il loro inquadramento e il relativo trattamento economico;
- ⇒ garantire e monitorare l'efficacia e l'efficienza del servizio.

Gli obiettivi di qualità di tale processo comprendono:

- ⇒ il rispetto dei requisiti di legge sulla somministrazione;
- ⇒ la corretta definizione delle caratteristiche dei lavoratori richiesti.

Il processo di **gestione del reclutamento, della selezione e della formazione dei lavoratori** copre le attività necessarie a selezionare lavoratori idonei alle esigenze del mercato e alle specifiche richieste dei clienti. Gli obiettivi di qualità di tale processo comprendono:

- ⇒ la definizione e l'implementazione dei canali di reclutamento dei lavoratori;
- ⇒ il rispetto dei requisiti di legge sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.);
- ⇒ i criteri di acquisizione, valutazione e catalogazione dei curricula;
- ⇒ i metodi di selezione dei potenziali lavoratori;
- ⇒ la corrispondenza fra le richieste del cliente e le Risorse fornite;
- ⇒ l'erogazione di una formazione utile ed in linea con le esigenze aziendali e i bisogni formativi del lavoratore.

Il processo di **gestione della missione** deve garantire il necessario supporto sia al Lavoratore sia al Cliente per il corretto svolgimento della missione stessa. Gli obiettivi di qualità di tale processo comprendono:

- ⇒ il corretto svolgimento degli adempimenti di legge sulla somministrazione;
- ⇒ i criteri di acquisizione delle presenze e la loro validazione da parte del Cliente e del Lavoratore;
- ⇒ la corretta elaborazione dei cedolini e delle fatture;
- ⇒ la gestione delle anomalie e dei reclami relativi alla missione.

Attraverso il processo di controllo e miglioramento dei processi viene monitorato il livello qualitativo dei servizi forniti e viene valutata la soddisfazione dei clienti.

Openjobmetis ha inoltre stabilito di **gestire internamente** sia l'elaborazione cedolini lavoratori e gestione adempimenti collegati, sia il database informatico per la raccolta e gestione dei curricula, sia l'implementazione del software gestionale.

- Carta dei Servizi -

<p><b>4.2 Sviluppo e gestione dei rapporti commerciali</b></p>	<p>I rapporti commerciali con i clienti sono rivolti sia ad aziende private sia ad enti pubblici.</p> <p>I rapporti commerciali con le aziende private e con gli enti pubblici si svolgono di norma come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ individuazione, sulla base della conoscenza del territorio e dei dati forniti dalla sede centrale, delle aziende da contattare e le registrazione dei dati utili in un apposito database; in questa attività il Nucleo Operativo di Sede offre un fondamentale contributo di primo contatto;</li> <li>⇒ acquisizione delle informazioni di carattere generale necessarie ad avviare il rapporto, a valutare le esigenze di somministrazione del cliente e a formalizzare l'avvio del rapporto mediante la definizione del contratto. In particolare, in occasione del primo contatto con il potenziale cliente, l'addetto commerciale illustra i servizi offerti da Openjobmetis;</li> <li>⇒ acquisizione dei dati significativi del cliente, degli elementi per la valutazione delle esigenze e delle problematiche del cliente stesso, del profilo professionale e dei dati retributivi delle figure richieste, nonché la registrazione e l'aggiornamento dei dati raccolti;</li> <li>⇒ presentazione di un'offerta economica per i servizi concordati/richiesti;</li> <li>⇒ avvio, ad accettazione dell'offerta, della ricerca delle figure professionali richieste;</li> <li>⇒ nel caso di enti pubblici che assegnano il contratto attraverso la modalità della gara d'appalto, il commerciale provvede ad acquisire il bando e a trasmettere i documenti richiesti.</li> </ul>
<p><b>4.3 Processo di reclutamento, selezione e formazione dei lavoratori somministrati</b></p>	<p>Il processo di Reclutamento, Selezione e Formazione si sviluppa nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ reclutamento candidati;</li> <li>⇒ valutazione candidati;</li> <li>⇒ selezione lavoratori per missione;</li> <li>⇒ formazione dei lavoratori.</li> </ul>
<p><b>4.3.1 Reclutamento candidati</b></p>	<p>Prevede, da parte di ciascuna filiale e/o della divisione specializzata eventualmente coinvolta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ la definizione, in base alle scelte aziendali e alla domanda di lavoratori dell'area geografica coperta, delle figure professionali da gestire nell'archivio informatico, il relativo profilo nonché i canali di reclutamento da adottare;</li> <li>⇒ il reclutamento, secondo i canali ritenuti maggiormente idonei, di nuovi candidati lavoratori in base alle esigenze della domanda di somministrazione e delle disponibilità di curricula in archivio;</li> <li>⇒ l'attivazione di specifiche ricerche a fronte di richieste dei clienti che non possono essere coperte dai lavoratori reclutati;</li> </ul>

- Carta dei Servizi -

	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ la raccolta dei curricula ricevuti dai diversi canali, la loro selezione ed inserimento nell'archivio informatico.</li> </ul>
<b>4.3.2 Valutazione candidati</b>	<p>Prevede da parte di ciascuna filiale e/o della divisione specializzata eventualmente coinvolta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ l'accoglienza dei lavoratori in filiale e la contestuale somministrazione di informazioni sulle modalità di erogazione del servizio;</li> <li>⇒ la valutazione dei lavoratori attraverso un colloquio di selezione e la registrazione dello stesso nell'archivio informatico Openjobmetis.</li> </ul>
<b>4.3.3 Selezione lavoratori per missione</b>	<p>Prevede, da parte di ciascuna filiale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ l'individuazione, a seguito di un incarico ricevuto, dei curricula dei lavoratori reclutati che rispondono ai requisiti indicati dal cliente;</li> <li>⇒ se non ancora svolto, un colloquio di selezione approfondito con i lavoratori reclutati;</li> <li>⇒ la presentazione della missione ai candidati ritenuti idonei e, in caso di loro interesse, la trasmissione al cliente dei loro profili e/o dei relativi curricula;</li> <li>⇒ la verifica dell'interesse dell'azienda per i profili prospettati e, in caso affermativo, l'organizzazione della presentazione dei candidati in azienda;</li> <li>⇒ la verifica dell'esito del colloquio e, se positivo, l'avvio della missione;</li> <li>⇒ il costante aggiornamento dei contatti con le aziende, delle presentazioni fatte e dei relativi esiti.</li> </ul>
<b>4.3.4 Formazione lavoratori somministrati</b>	<p>Prevede, da parte di ciascuna filiale e/o della divisione specializzata eventualmente coinvolta, col supporto dell'Ufficio Formazione del Personale somministrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ la corretta individuazione dei bisogni formativi dei lavoratori in relazione alle esigenze dell'azienda;</li> <li>⇒ l'individuazione dei lavoratori da formare e il loro coordinamento durante lo svolgimento della formazione.</li> <li>⇒ la pianificazione, l'organizzazione e la gestione del corso secondo le modalità indicate dalla normativa vigente.</li> </ul>
<b>4.4 Processo di gestione missione</b>	<p>Il processo di gestione della missione si sviluppa nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ definizione contrattuale della missione;</li> <li>⇒ svolgimento della missione: assunzione, proroga, cessazione e gestione degli adempimenti amministrativi per tutta la durata della stessa;</li> <li>⇒ fatturazione delle prestazioni.</li> </ul>

- Carta dei Servizi -

<b>4.4.1 Definizione contrattuale della missione</b>	<p>Prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ la stipula di un contratto di somministrazione con l'azienda cliente e di un'assunzione con il lavoratore entro la data di inizio missione;</li> <li>⇒ l'adempimento degli obblighi amministrativi in funzione del tipo di contratto e delle caratteristiche proprie del lavoratore (possesso di eventuali sgravi, necessità di particolari pratiche per i lavoratori extracomunitari, ecc.).</li> </ul>
<b>4.4.2 Svolgimento della missione</b>	<p>Prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ la trasmissione al lavoratore delle istruzioni che regolano i diversi aspetti del rapporto con Openjobmetis (presenze, malattie, infortuni, permessi, ferie, rimborsi spese ecc.), nonché l'informazione prevista dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. sulla Sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché di tutto quanto concerne i suoi diritti e i suoi doveri;</li> <li>⇒ il monitoraggio del periodo di prova del lavoratore, nel quale verificare la sua idoneità a ricoprire la mansione presso il cliente;</li> <li>⇒ la rilevazione delle presenze del lavoratore;</li> <li>⇒ l'elaborazione, il controllo e la distribuzione ai lavoratori dei cedolini, entro le date previste;</li> <li>⇒ la verifica periodica, mediante contatti con il lavoratore e con l'azienda cliente, del regolare svolgimento della missione e, qualora si rendesse necessario, l'attivazione di opportuni interventi correttivi;</li> <li>⇒ la proroga della missione: prima del termine della missione, qualora l'azienda cliente richieda la continuazione della missione, la filiale provvede a definire con l'azienda cliente e con il lavoratore gli aspetti contrattuali e gli adempimenti amministrativi per la continuazione della missione;</li> <li>⇒ la gestione della missione: durante lo svolgimento della missione stessa la filiale provvede a gestire tutti gli adempimenti amministrativi relativi alle eventuali assenze del lavoratore (malattie, infortuni, ferie e permessi);</li> <li>⇒ la gestione del termine della missione: la filiale prende contatto con il lavoratore e gli conferma la cessazione della missione, quindi provvede a tutti gli adempimenti amministrativi per la cessazione del rapporto con il lavoratore e con l'azienda cliente.</li> </ul>
<b>5. Soddisfazione del cliente</b>	<p>Openjobmetis provvede a valutare la soddisfazione dei clienti mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ analisi dei reclami e delle segnalazioni dei clienti;</li> <li>⇒ informazioni acquisite dalla Direzione nel corso di incontri con clienti direzionali.</li> <li>⇒ contestazioni di buste paga e fatture</li> <li>⇒ indagini di customer satisfaction</li> </ul>
<b>5.1 Gestione anomalie e reclami</b>	<p>Le non conformità relative ai servizi offerti vengono valutate da parte</p>

- Carta dei Servizi -



	del personale autorizzato al fine di stabilire gli interventi per eliminare l'anomalia riscontrata.
<b>5.1.1 Gestione anomalie individuate dal personale Openjobmetis</b>	Il personale che rileva un'anomalia di erogazione del servizio o di gestione del sistema qualità provvede a segnalare, attraverso mail, al responsabile del sistema qualità che attiva gli opportuni interventi.
<b>6. Infrastrutture</b>	Le infrastrutture utilizzate da Openjobmetis per l'erogazione del servizio comprendono i sistemi informativi e gestionali, i locali degli uffici della Direzione e quelli delle filiali. Lo sviluppo e la gestione dell'infrastruttura informatica è di responsabilità della Direzione Sistemi Informativi, che interviene direttamente e coordina i fornitori esterni secondo le necessità pianificate e/o di volta in volta emerse. La sicurezza dei dati personali è garantita come previsto dalla normativa vigente.
<b>6.1 Ambiente di lavoro</b>	<p>Le condizioni di lavoro dei dipendenti Openjobmetis rispettano i requisiti in materia di sicurezza sul lavoro nonché gli standard ergonomici e ambientali corretti per il lavoro di ufficio.</p> <p>La Direzione attraverso la comunicazione aziendale (in particolare il proprio portale aziendale) e le visite di audit (delegate all'Ufficio Qualità) provvede a diffondere il contenuto della missione del business e della politica della qualità in modo da rendere tutti i dipendenti partecipi del conseguimento degli obiettivi aziendali e da mantenere uniformemente alti gli standard qualitativi di erogazione del servizio.</p> <p>Le condizioni dell'ambiente di lavoro dei lavoratori somministrati sono stabilite dall'azienda cliente. I responsabili di Openjobmetis valutano in fase di definizione del contratto che tali condizioni siano idonee ed in linea con gli standard ambientali relativi al settore di attività dell'azienda.</p>

  
 Rosario Rasizza  
 Amministratore Delegato

- Carta dei Servizi -