

# CARTA DEI VALORI

*La Carta dei Valori è stata adottata da  
La Risorsa Umana Job Center Group  
nel mese di maggio 2022.*

## INDICE

### LA CARTA DEI VALORI

1. Introduzione
2. La Nostra Missione
3. Fedeltà
4. Trasparenza
5. Rispetto
6. Responsabilità
7. Legalità
8. Soddisfazione del cliente
9. Puntualità nei pagamenti
10. Formazione professionale dei lavoratori
11. Solidarietà
12. Lungimiranza
13. Sostenibilità

## 1. INTRODUZIONE

La seguente *Carta dei Valori* rappresenta di per sé un **Valore**. È il frutto di un impegno collettivo in quanto, alla sua stesura, hanno concorso il Gruppo di Responsabili dei vari servizi, i dipendenti delle Società del Gruppo e alcune rappresentanze di Stakeholder.

Ogni singola parola, concetto, frase, è stata scritta con un contributo di proporzioni non usuali.

Solitamente le “*Carte dei Valori*” aziendali vengono pensate in stanze ristrette e poi semplicemente comunicate. La **Risorsa Umana Job Center Group** ha invece deciso di ascoltare tutti, offrendo ampia partecipazione.

Per questo, i Valori di cui si parla in questo documento sono i “**nostri**” Valori, rappresentano il Gruppo e lo contraddistinguono da altri. In essa è sintetizzato il risultato di tutto il processo.

### ADESSO È NECESSARIO DARE VITA A QUESTA CARTA!

E qui entra in gioco il **contributo personale di ciascuno di noi**, con il riconoscersi in essa e operare condividendone lo spirito e i contenuti, con il saper trasformare i concetti in azioni ed esempi concreti.

Il rispetto della *Carta*, in particolare nelle sue accezioni di valorizzazione, ascolto e trasparenza, è una **priorità**.

L'**obiettivo** è far sì che fra dipendenti, consulenti, clienti, fornitori, società civile e generazioni future, i rapporti siano fondati sulla **trasparenza** e gli interessi siano temperati e bilanciati dal reciproco **rispetto**, in nome delle diverse esigenze.

Per l'impresa l'obiettivo è il suo sviluppo nel lungo periodo, per gli stakeholder l'obiettivo è il raggiungimento dei migliori benefici reciprocamente compatibili. I comportamenti che scaturiranno dalla volontà di raggiungere questi obiettivi costituiranno l'esempio a cui ispirarsi per attivare e alimentare il processo, giorno dopo giorno.

Aderire a questo progetto è un **impegno!**

Chi vorrà crederci lo renderà contagioso e lo farà funzionare davvero.

Senza l'esempio, i Valori contenuti in questa *Carta* rimangono valori sulla carta.

## 2. LA NOSTRA MISSIONE

La **Risorsa Umana Job Center Group** ha il compito di erogare i propri Servizi nel pieno rispetto e ascolto delle esigenze del cliente: l'obiettivo è quello di garantire a tutti soggetti, direttamente o indirettamente seguiti, la massima professionalità, qualità e serietà.

Il **Gruppo** attua una gestione imprenditoriale efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo, basata sul contributo e sulla valorizzazione dei propri collaboratori.

Per realizzare questo obiettivo, il nostro agire quotidiano mette al centro:

- *Il valore della **Persona**, quale valore intrinseco di un'organizzazione;*
- *Il valore della **Formazione**, quale aspetto fondante e determinante nella vita di ogni singolo individuo;*
- *Il valore della **Professionalità**, quale strumento imprescindibile del proprio agire quotidiano;*
- *I valori di **Serietà e Trasparenza**, quali guide del proprio operare;*
- *Il valore della **Qualità**, quale metodo primario per la realizzazione dei nostri servizi.*

La molteplicità delle provenienze lavorative e la pluralità delle voci rappresentano il presente e il divenire della nostra **forza**.

L'impegno è essere un soggetto imprenditoriale affidabile e autorevole, capace di offrire e di ricevere **fiducia**, rispondendo in modo efficace:

- ai bisogni di chi offre o cerca un lavoro;
- alle necessità di sicurezza sui luoghi del lavoro e di prevenzione dei rischi
- alle esigenze di chi richiede una consulenza professionale specifica
- alle richieste di chi richiede una formazione professionale che possa aprirgli concrete opportunità lavorative o ulteriori sbocchi di carriera
- alle opportunità imprenditoriali concesse da bandi e agevolazioni.

L'obiettivo è **crescere** grazie alle nostre capacità di confrontarci e di rispondere a un mercato in continua evoluzione.

Tutto il Gruppo è tenuto a seguire *undici principi* che abbiamo scelto e fatto Nostri, sui quali ci impegniamo ogni giorno:

- FEDELTA'
- TRASPARENZA
- RISPETTO
- RESPONSABILITÀ
- LEGALITA'
- SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
- PUNTUALITA' NEI PAGAMENTI
- FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI LAVORATORI
- SOLIDARIETA'
- LUNGIMIRANZA
- SOSTENIBILITA'

L'impegno sui Valori è riferito anche ai nostri stakeholder, che identifichiamo in cinque categorie di soggetti:

1. Agenti e collaboratori
2. Clienti
3. Fornitori
4. Società civile
5. Generazioni Future

Per rendere credibile il sistema dei Valori è necessaria la coerenza fra ciò che si dichiara, i comportamenti che si mettono in atto e le azioni che rendono operativi i principi.

### 3. FEDELTA'

Bisogna sempre essere interlocutori aperti e disponibili, pronti a fornire risposte e soluzioni. La **fedeltà** favorisce la fiducia reciproca e il confronto, generando quindi più efficacia organizzativa.

#### *FEDELTA' VERSO GLI AZIONISTI E GLI INVESTITORI:*

Ascoltare e interpretare correttamente le istanze del mercato e fornire comunicazioni chiare per garantire più forza ai capitali investiti nel Gruppo, perché esso cresca in reputazione e credibilità.

#### *FEDELTA' VERSO I DIPENDENTI, GLI AGENTI E I COLLABORATORI:*

È importante favorire relazioni organizzative franche e trasparenti, fondate sulla comunicazione degli obiettivi e delle scelte decisionali, orientate allo sviluppo di una cultura del confronto e della partecipazione. Questo migliora l'ambiente e le performance.

#### *FEDELTA' VERSO I CLIENTI:*

È fondamentale prestare un servizio professionalmente ineccepibile, garantendo disponibilità al dialogo, offrendo soluzioni integrate comprensibili e orientate alla prevenzione e alla tutela della sicurezza sul luogo di lavoro. Tutto ciò rende semplici le cose complesse.

#### *FEDELTA' VERSO I FORNITORI:*

Attivare, attraverso canali il più possibile trasparenti, relazioni professionali lineari e non prevaricatrici, che privilegino l'acquisizione di servizi in grado di tutelare la qualità del servizio offerto dall'Azienda ai propri Clienti.

#### *FEDELTA' VERSO LA SOCIETÀ CIVILE:*

Essere disponibili a valutare la richiesta di sostegno al tessuto sociale, formulata, anche implicitamente, dai diversi attori territoriali con particolare attenzione alle scuole, istituti professionali e università. È importante per rendere maggiormente fruibili le competenze specifiche in tema di sicurezza, prevenzione e formazione.

#### *FEDELTA' VERSO LE GENERAZIONI FUTURE:*

Trasmettere ai giovani il nostro patrimonio culturale e professionale, dando spazio alle migliori intelligenze e prefigurando un contesto che garantisca maggiore benessere e sicurezza.

### 4. TRASPARENZA

La **trasparenza** influisce sul modo in cui un'organizzazione si presenta e da quali processi e politiche è guidata. La trasparenza tra la Direzione, gli Stakeholder, i Manager, i dipendenti e i clienti migliora le capacità decisionali. Questo permette di capire meglio l'impatto delle decisioni sui piani e gli obiettivi – a breve e lungo termine – ed agire di conseguenza.

Bisogna essere trasparenti, specialmente con i clienti, anche al fine di migliorare la percezione esterna della nostra organizzazione dimostrando che le opinioni di tutti vengono considerate e valorizzate.

## 5. RISPETTO

La Risorsa Umata Job Center Group considera il **rispetto** un pilastro dell'interazione tra persone su cui costruire il rapporto con i propri Dipendenti, Agenti e Collaboratori.

Il **Gruppo**, ispirandosi e facendo propria la "Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo" delle Nazioni Unite, si impegna a prevenire forme di discriminazione, a promuovere opportune iniziative volte a garantire la dignità, la parità di genere e le opportunità ad ogni Dipendente, anche favorendo la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, nonché le migliori pratiche per l'inserimento e la valorizzazione delle persone con disabilità.

In questo contesto, il **Gruppo** promuove specifiche politiche a tutela e a sostegno delle esigenze individuali e familiari, senza discriminazioni in fatto di genere, orientamento sessuale, politico, culturale e religioso, operando attenendosi al pieno rispetto delle normative tempo per tempo vigenti. Contemporaneamente, il **Gruppo** afferma l'importanza dell'impegno professionale quale elemento fondamentale dell'espressione e della dignità personale, come pure del rispetto reciproco tra colleghi.

Fermo restando la specificità dei rapporti e delle relazioni che intercorrono con gli Agenti e i Collaboratori, il **Gruppo** si impegna ad adottare nei loro confronti analoghi comportamenti.

Il **Gruppo** opera per la tutela della salute dei propri Dipendenti, così come degli Agenti e Collaboratori, consolidando la cultura della prevenzione dei rischi e della sicurezza, sviluppando azioni di sensibilizzazione e promuovendo comportamenti responsabili.

### *RISPETTO VERSO I DIPENDENTI, GLI AGENTI E I COLLABORATORI:*

L'impegno è definire con chiarezza ruoli e responsabilità individuali, garantendo identiche opportunità di crescita e sviluppo senza discriminazioni di alcun genere, favorendo la circolazione e la condivisione delle informazioni a diversi livelli, garantendo inoltre costante aggiornamento professionale e rifiuto di qualsiasi forma di offesa alla dignità umana e lavorativa.

### *RISPETTO VERSO I CLIENTI:*

Privilegiare l'ascolto delle esigenze di cui ciascun soggetto è portatore, seguendone l'evoluzione nel tempo e adottando modalità trasparenti, semplici e tempestive nell'offerta dei servizi.

### *RISPETTO VERSO I FORNITORI:*

Riconoscere la dignità del ruolo di chi procura beni e servizi all'impresa, onorando gli impegni assunti e mettendo ognuno nelle condizioni di non dover fare ricorso ad alcuna forma di clientelismo o privilegio.

### *RISPETTO VERSO LE GENERAZIONI FUTURE:*

Riconoscere il ruolo dei giovani come interlocutori degni di stima e considerazione, nella consapevolezza che le scelte di oggi incidono sul futuro delle nuove generazioni.

### *RISPETTO DEL LAVORO DEGLI ALTRI:*

Una delle principali fonti di soddisfazione (o di insoddisfazione) nei luoghi di lavoro, è legata al modo in cui siamo trattati dagli altri, siano essi capi o colleghi.

Nel mondo del lavoro il ruolo è, di fatto, il copione che ogni singola persona può e deve interpretare in una specifica organizzazione per contribuire in maniera positiva ai risultati dell'organizzazione stessa affinché i colleghi e i responsabili non debbano continuamente tamponare inefficienze create dai servizi.

In quest'ottica, si deve cercare di lavorare pensando anche al lavoro dei colleghi, cercando di rispettare le tempistiche previste e facilitando, quindi, la corretta esecuzione dei compiti di tutti.

## 6. RESPONSABILITÀ

La **Responsabilità** è il motore dell'affidabilità professionale.

Essere responsabili vuol dire farsi carico, individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle nostre azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia accordato.

Bisogna assicurare la tutela del valore del **Gruppo** e la salvaguardia nel tempo delle condizioni per la sua crescita, adottando forme di comportamento organizzativo coerenti con la migliore deontologia professionale

### *RESPONSABILITÀ VERSO I DIPENDENTI, GLI AGENTI E I COLLABORATORI:*

Favorire una cultura d'impresa orientata all'esplicitazione di obiettivi concreti, misurabili e chiari per tutti, per lo sviluppo delle competenze professionali.

Incoraggiare ciascuno a vivere il proprio ruolo con impegno e senso di appartenenza, garantendo libertà di parola e di pensiero.

### *RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI:*

Bisogna sempre soddisfare le aspettative e mantenere gli impegni assunti, fornendo risposte e soluzioni con competenza professionale, trasparenza e rapidità, a tutela dei valori economici e dei progetti che ci vengono affidati.

### *RESPONSABILITÀ VERSO I FORNITORI:*

Considerare sempre i Fornitori come parte integrante del processo di generazione del valore aziendale, condividendo l'onere di individuare soluzioni professionali di qualità.

### *RESPONSABILITÀ VERSO LA SOCIETÀ CIVILE:*

È importante la crescita dei valori di convivenza e delle condizioni di accesso a strumenti di sicurezza sociale. Da soggetto privato, dobbiamo farci carico delle attese e dei bisogni dei cittadini incidendo anche nel contesto sociale ed ambientale.

### *RESPONSABILITÀ VERSO LE GENERAZIONI FUTURE:*

Assicurare la sostenibilità ambientale, economica e sociale nel lungo termine.

## 7. LEGALITÀ

La cultura della **legalità** è un prerequisito fondamentale per la crescita e lo sviluppo.

Per questo motivo **La Risorsa Umana Job Center Group** si è dotata di un **Codice Etico** improntato al rispetto delle leggi civili stabilite dallo Stato (in particolare il *Decreto Legislativo 231/01*) e i buoni valori morali della collettività.

In particolare sono chiariti i rapporti da tenere con la Pubblica Amministrazione, le procedure da seguire nel caso di assunzione di personale straniero, le regole da osservare in tema di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, l'adozione del principio di trasparenza delle registrazioni contabili e la tutela della privacy e dei dati (personali e sensibili).

## 8. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Perseguire una Politica per la Qualità, basata sulla ricerca della soddisfazione del Cliente in termini di qualità di servizio offerto.

L'efficacia del Sistema viene dunque valutata misurando puntualmente il livello di soddisfazione del Cliente, mediante questionari di *Customer Satisfaction* sottoposti al Cliente e ai fruitori del nostro servizio. Serve per assicurare che il Sistema si mantenga adeguato ed efficace, apportando secondo necessità regolazioni correttive o preventive.

Gli elementi qualitativi che vengono periodicamente indagati sono:

- *puntualità nelle risposte;*
- *corrispondenza dei requisiti del cliente;*
- *preparazione dei collaboratori;*
- *disponibilità dei collaboratori;*
- *raggiungimento degli obiettivi;*
- *qualità del servizio.*

## 9. PUNTUALITA' NEI PAGAMENTI

Ci impegniamo al rispetto dei tempi di pagamento pattuiti con i propri fornitori, dipendenti e collaboratori. Il rispetto dei tempi di pagamento è un chiaro indice di serietà nei confronti del lavoro di tutti.

## 10. FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI LAVORATORI

La **Risorsa Umana Job Center Group** promuove un ambiente di lavoro orientato alla valorizzazione delle competenze e all'espressione delle attitudini professionali, per questo assicura l'investimento nella formazione e in programmi di aggiornamento, al fine di sviluppare le potenzialità e le professionalità di ciascuno, anche attraverso sistemi di riconoscimento del merito individuale.

## 11. SOLIDARIETA'

La **Solidarietà** favorisce l'attitudine alla collaborazione e alla fiducia nelle regole, generando efficienza gestionale. È importante promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese. Il sostegno e la collaborazione reciproca corrispondono ad elementi portanti per garantire all'Azienda efficienza e sviluppo.

### *SOLIDARIETÀ VERSO I CLIENTI:*

Rispettare le esigenze delle persone, delle famiglie e delle imprese, mantenendo elevato nel tempo il livello qualitativo di ascolto, assistenza e consulenza, facendoci carico anche delle situazioni meno favorevoli.



### *SOLIDARIETÀ VERSO I FORNITORI:*

Gestire le relazioni professionali con reciprocità e spirito di collaborazione, condividendo sia gli obiettivi, sia i rischi collegati, in vista di risultati di comune soddisfazione.

### *SOLIDARIETÀ VERSO LA SOCIETÀ CIVILE:*

Promuovere iniziative orientate alla sostenibilità del territorio che, interpretando i bisogni, favoriscano una crescita equilibrata e una maggior distribuzione del benessere, diffondendo a tutti i livelli una cultura della sicurezza e della prevenzione.

### *SOLIDARIETÀ VERSO LE GENERAZIONI FUTURE:*

Bisogna preparare per le future generazioni le condizioni ideali che non pregiudicano la loro possibilità di vivere in un ambiente positivo.

## 12. LUNGIMIRANZA

La Risorsa Umana Job Center Group persegue la lungimiranza, intesa come impegno a sviluppare il disegno strategico e i processi organizzativi in modo da garantire una continuità di gestione efficiente e proficua dell'impresa, che escluda ogni forma di dispersione e spreco delle risorse, in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo.

## 13. SOSTENIBILITÀ

La Risorsa Umana Job Center Group crede fortemente che tutti abbiano una responsabilità ecologica, sociale ed economica.

Per essere un'azienda sostenibile, stiamo lavorando su progetti di sostenibilità innovativi, per ridurre al minimo l'impatto ambientale e per ridurre gli sprechi.

In quest'ottica La Risorsa Umana ha deciso di aderire a "Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile" che prevede 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (OSS) che coinvolgono tutti noi. Gli obiettivi riguardano l'ambiente, lo sviluppo economico, le questioni sociali, la salute e la pace e la sicurezza. Tutti questi obiettivi sono molto ambiziosi e richiedono di apportare cambiamenti nella nostra vita e nel mondo che ci circonda.

La **sostenibilità** è una scelta **etica**, e il punto di partenza è la volontà di creare valore nel medio lungo periodo. La nostra organizzazione è quindi motivata a partecipare a questo impegno globale promuovendo una serie di azioni concrete sul campo.

La presente Carta Dei Valori richiama e si rifà integralmente a Codice Etico, Politica della Qualità, D.Lgs 231/01 e Agenda 2030, documenti consultabili sul sito [www.larisorsaumana.it](http://www.larisorsaumana.it).