



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Servizi Al Lavoro**

### **ADECCO ITALIA SPA**

Adecco Italia spa è ente Accreditato per i servizi al lavoro  
Presso Regione Veneto con Decreto DDR 576 del 29/05/2012  
Codice di Accreditazione L028

Carta dei Servizi che descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri dell'utente e procedure di reclamo e controllo. Costituisce uno strumento di trasparenza che mette l'utente in condizione di valutare la qualità dei servizi e di offrire suggerimenti per il miglioramento continuo degli stessi.

Aggiornata a dicembre 2021

## **SERVIZI AL LAVORO**

I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione dal mercato del lavoro attraverso: contatti iniziali, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di consulenza qualificata, stimolo alla ricerca attiva del lavoro, incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

I servizi al lavoro si rivolgono a: inoccupati, disoccupati, anche in mobilità, utenti in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, occupati relativamente alle attività di mantenimento del posto di lavoro.

## **I NOSTRI SERVIZI**

Nell'ambito del DGR 2238/2011 e delle direttive regionali relative alle attività di servizi al lavoro per gli enti accreditati, sono erogati i seguenti servizi:

- **ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE**

### **Finalità della Prestazione:**

Garantisce informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nella rete dei servizi per il lavoro. Offre accessibilità dei servizi on line attivati dalla Regione del Veneto per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

### **Modalità di erogazione del servizio:**

Al candidato/utente che si rivolge all'ufficio, vengono date informazioni di prima accoglienza in merito alle contingenti opportunità occupazionali sul mercato del lavoro e posizioni in ricerca. Vengono date prime informazioni sulle attività in atto di politiche attive con finanziamento regionale e non svolte sul territorio in relazione ai bandi e DGR specifiche. Eventuale invio a servizi territoriali e rete servizi al lavoro per ulteriori opportunità.

- **MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO**

### **Finalità della Prestazione:**

Offrire ai cittadini disoccupati, alla ricerca di lavoro, che hanno caratteristiche professionali di buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli dell'utente, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

### **Modalità di erogazione del servizio:**

Il candidato alla ricerca di opportunità occupazionali viene invitato ad iscriversi nella banca dati Adecco e ad altre banche dati funzionali alla ricerca. Gli annunci delle vacancies vengono pubblicati sul sito Adecco e sui principali portali, i candidati possono visionare gli annunci e candidarsi on line. Le candidature vengono promosse e segnalate alle aziende.

## • **MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO :**

### **Finalità della Prestazione :**

Effettuare l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona. Proporre, inoltre, l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso.

### **Modalità di erogazione del servizio :**

I candidati vengono colloquiati al fine di analizzare i fabbisogni orientativi e formativi. Vengono orientati ad attività specifiche di politiche attive in atto presso Adecco e anche sulla rete dei servizi territoriali al fine di poter effettuare un percorso personalizzato. Viene data loro consulenza su come effettuare attività di ricerca attiva e monitorare opportunità lavorative sul territorio.

## ***PRINCIPI FONDAMENTALI***

Nell'erogazione dei servizi al lavoro Adecco Italia Spa si ispira ad alcuni principi fondamentali che derivano dalle buone pratiche esistenti, dalle esperienze pregresse, dai principi che ispirano la mission aziendale, dalla sua storia. Tali principi ne informano l'azione sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi. Internamente costituiscono un parametro per l'azione dei singoli operatori ed hanno una valenza formativa per gli stessi.

I **principi** sono i seguenti:

o **Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio**: porre al centro del servizio la persona, sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata, favorire la ricerca attiva di lavoro.

O **Eguaglianza, imparzialità e trasparenza** : garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.

O **Miglioramento delle professionalità**: offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.

O **Partecipazione e coinvolgimento attivo** : favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.

O **Efficacia ed efficienza** : garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico

## **RISORSE DEDICATE**

Adecco Italia Spa dispone di un gruppo di operatori esperti in attività di orientamento professionale e incontro domanda /offerta di lavoro.

Gli operatori del Mercato del lavoro accreditati sono personale dipendente di consolidata esperienza.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici, unità operative, dislocate su tutto il territorio regionale e in attrezzature informatiche e piattaforme software dedicate alla gestione delle attività.

Gli operatori hanno le seguenti competenze:

- ☐ Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di cittadini interessati a modificare la propria situazione lavorativa
- ☐ Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali del cittadino, utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro
- ☐ Elaborare con il cittadino un piano professionale verificandone la fattibilità
- ☐ Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro
- ☐ Accompagnare l'utente del servizio nel percorso di inserimento e/o reinserimento lavorativo
- ☐ Monitorare l'andamento delle azioni poste in essere a favore degli utenti del servizio, intervenendo con eventuali azioni correttive

## **COMUNICAZIONI**

Adecco Italia Spa mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione: o contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori; o sito web istituzionale con sezione dedicata AREA CANDIDATI - FORMAZIONE - POLITICHE ATTIVE e bacheca virtuale per incrocio tra domanda e offerta di stage e lavoro; o promozione dei profili professionali degli utenti verso le aziende del territorio

## **DIRITTI E DOVERI**

I servizi al lavoro si fondano sul principio della trasparenza e degli impegni reciproci che l'utente e l'ente erogatore concordano.

I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

Adecco Italia spa si impegna a :

- ☐ Tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;

L'utente si impegna a :

- ☐ Fornire tempestivamente ad Adecco Italia Spa eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.
- ☐ Garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.



## PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

Adecco Italia Spa nell'ottica del miglioramento continuo, raccoglie suggerimenti e segnalazioni da parte dei propri utenti/clienti sulle modalità di erogazione del servizio, per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora si ritenga non soddisfatto del servizio erogato, presentandosi presso unità operativa accreditata oppure inviando raccomandata oppure collegandosi al sito <http://www.adecco.it>, alla sezione Serve aiuto /candidato/ accedi al form è sempre possibile inviare una mail al servizio customer care specificando la richiesta.

Il dipartimento Candidate, sezione customer service, provvederà poi a contattare l'utente e a dare risposta al reclamo entro 30 giorni.

**Le sedi osservano i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13. E' preferibile fissare un appuntamento anche per eventuali fabbisogni in diverse fasce orarie.**

## PRESENTAZIONE DI ADECCO ITALIA SPA

Adecco Italia Spa è leader mondiale nella gestione delle risorse umane e la maggiore agenzia per il lavoro in Italia con oltre 400 uffici capillarmente distribuiti su tutto il territorio nazionale e la consulenza di 1.500 professionisti. L'azienda si impegna ogni giorno per offrire alle aziende i talenti di cui hanno bisogno e ai candidati il lavoro che desiderano.

Il principale obiettivo è quello di offrire opportunità e soluzioni in grado di migliorare lo stile di vita delle persone nel posto di lavoro, a casa e nel tempo libero. Aiutiamo le persone a crescere professionalmente favorendo lo sviluppo di competenze specializzate, attraverso la formazione e la tecnologia, capaci di creare un vantaggio competitivo per tutti i nostri stakeholders.

Desideriamo che i nostri clienti e i nostri candidati ottengano benefici concreti e misurabili; per questo, la nostra leadership si basa anche su un forte orientamento all'innovazione alla quale destiniamo importanti risorse. Vogliamo offrire ai nostri clienti, ai nostri candidati e a noi stessi l'aiuto necessario per raggiungere l'obiettivo comune.

Adecco Italia in Regione Veneto è ente accreditato per i servizi al lavoro con codice di accreditamento L028/5047. Ha 30 uffici accreditati ai servizi al lavoro, che hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di occupazione e nel miglioramento della propria professionalità chi cerca un lavoro o chi è a rischio di esclusione.

Le azioni vengono svolte attraverso attività, anche all'interno di progetti regionali finanziati, di orientamento, consulenza, riqualificazione, ricerca attiva del lavoro, accesso a corsi di formazione finanziati, opportunità di tirocinio.

ADECCO ITALIA SPA ha partecipato, anche in partnership con altri soggetti ed enti, a progetti DGR 2141, DGR 701, DGR 702, DGR 1151, DGR 1437, DGR 448, DGR 1673, DGR 2747, DGR 1065, DGR 840, DGR 316, DGR 677, DGR 1095 etc...

In tali progetti, come ente accreditato per i servizi al lavoro, ha svolto attività di

Accompagnamento al lavoro, orientamento, tirocinio, monitoraggio, individuazione aziende in partnership, individuazione e selezione candidati, pubblicizzazione degli interventi.



## **UNITA' OPERATIVE ACCREDITATE** **IN REGIONE VENETO**

|    | <b>FILIALE</b>         | <b>INDIRIZZO</b>                         | <b>COMUNE</b>              | <b>PV</b> | <b>EMAIL</b>                                                                        | <b>TEL</b>                           | <b>FAX</b>               | <b>RESPONSABILE DI SEDE</b> |
|----|------------------------|------------------------------------------|----------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 1  | AFFI                   | Via Danzia Numero 3/F                    | <b>AFFI</b>                | <b>VR</b> | affi.comboni@adecco.it                                                              | 0456261412                           | 0456269198               | OLIVIERI FRANCESCA          |
| 2  | ARZIGNANO              | VIA SEGA N 9, 36071                      | <b>ARZIGNANO</b>           | <b>VI</b> | arzignano.sega@adecco.it                                                            | 0444451962                           | 0444455612               | DALLE CARBONARESTEFANO      |
| 3  | BASSANO DEL GRAPPA IND | IV ARMATA N 50/C, 36061                  | <b>BASSANO DEL GRAPPA</b>  | <b>VI</b> | bassano.venezia@adecco.it                                                           | 0424514662                           | 0424510684               | BIANCHI SILVIA              |
| 4  | BELLUNO                | Via Vittorio Veneto 65, 32100            | <b>BELLUNO</b>             | <b>BL</b> | belluno.feltre@adecco.it                                                            | 0437950544                           | 0437950559               | VIEL MATTEO                 |
| 5  | CITTADELLA             | VIA LUIGI ZULO N 17, 35013               | <b>CITTADELLA</b>          | <b>PD</b> | cittadella.zurlo@adecco.it                                                          | 0495970788                           | 0495974378               | RAMPIN MAURO                |
| 6  | CONEGLIANO VENETO      | VIA CADORE N 15/A, 31015                 | <b>CONEGLIANO</b>          | <b>TV</b> | coneglianoveneto.cadore@adecco.it                                                   | 043831720                            | 0438415606               | CIPOLAT ALESSIA             |
| 7  | MONSELICE              | VIA GARIBALDI N 26, 35043                | <b>MONSELICE</b>           | <b>PD</b> | monselice.garibaldi@adecco.it                                                       | 0429784306                           | 0429784641               | MEINA ELISA                 |
| 8  | MONTECCHIO MAGGIORE    | Viale Trieste, Alte Ceccato, 46          | <b>MONTECCHIO MAGGIORE</b> | <b>VI</b> | montecchio.trieste@adecco.it                                                        | 0444492929                           | 0444499802               | INGROSSO FAIRANA            |
| 9  | ODERZO                 | VIA MONSIGNOR ARTICO PARIDE N 18, 31046  | <b>ODERZO</b>              | <b>TV</b> | oderzo.artico@adecco.it                                                             | 0422718211                           | 0422713345               | VENIER ANGELA               |
| 10 | PADOVA                 | VIA PRIMA STRADA N 35, 35129             | <b>PADOVA</b>              | <b>PD</b> | impiegati.padova@adecco.it                                                          | 0498874949                           | 0498875982               | GARLANT DANIELE             |
| 11 | ROVIGO                 | Via Pascoli Numero 1                     | <b>ROVIGO</b>              | <b>RO</b> | rovigo.pascoli@adecco.it                                                            | 042533762                            | 0425412275               | CAPPATO ERICA               |
| 12 | SAN BONIFACIO          | VIA CAMPOROSOLO N 70/A, 37047            | <b>SAN BONIFACIO</b>       | <b>VR</b> | sanbonifacio.camporosolo@adecco.it                                                  | 0456106205                           | 0456106213               | ZANARDO LAMBERTO            |
| 13 | SCHIO                  | LAGO DI TRASIMENO N 42, 36015            | <b>SCHIO</b>               | <b>VI</b> | schio.sella@adecco.it                                                               | 0445531937                           | 0445531908               | TROMBACCO LUCA              |
| 14 | THIENE                 | Via A. Fogazzaro Numero 18               | <b>THIENE</b>              | <b>VI</b> | thiene.garibaldi@adecco.it                                                          | 0445362266                           | 0445367209               | DALLE CARBONARESTEFANO      |
| 15 | TREVISO                | VIA BRIGATA MARCHE N 41, 31100           | <b>TREVISO</b>             | <b>TV</b> | treviso.brandolini@adecco.it<br>impiegati.treviso@adecco.it                         | 0422541021<br>0422363502             | 0422541033<br>0422363503 | CHIARIELLO ELFRIDA          |
| 16 | VENEZIA MESTRE         | PIAZZALE CIALDINI N 3, 30100-MESTRE (VE) | <b>VENEZIA</b>             | <b>VE</b> | operai.mestre@adecco.it<br>mestre.riviera@adecco.it<br>venezia.santacroce@adecco.it | 0415055833<br>041961660<br>041713150 | 0415053245<br>0412750037 | BOCCANEGRAFRANCESCA         |
| 17 | VERONA                 | Corso Porta Nuova Numero 72              | <b>VERONA</b>              | <b>VR</b> | produzione.verona@adecco.it                                                         | 045 8030069                          | 0458038665               | PERUSI ELENA                |
| 18 | VICENZA                | VIALE SANT'AGOSTINO 95, 36100            | <b>VICENZA</b>             | <b>VI</b> | impiegati.vicenza@adecco.it                                                         | 0444525446                           | 0444525454               | VENZO SIRIANA               |