

CARTA DEI SERVIZI

Adecco

I servizi al lavoro

Regione Abruzzo

Adecco Italia SpA

I servizi al lavoro erogati da Adecco sono conformi a quanto stabilito nella **DGR. 1057_29122010** *“Disciplina per l’Accreditamento dei Servizi per il Lavoro della Regione Abruzzo (AllegatoA).*

L’accreditamento è finalizzato ad introdurre standard predefiniti di qualità per i soggetti che intendono operare nell’ambito dei servizi al lavoro.

L’affidamento dei servizi al lavoro ai soggetti accreditati è disposto attraverso procedure di evidenza pubblica.

I servizi alle persone si rivolgono a tutti gli utenti, persone e imprese che ad essi si ai soggetti accreditati, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, , con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà nell’inserimento lavorativo; svolgere i propri servizi senza oneri per i lavoratori; osservare le disposizioni concernenti il trattamento dei dati personali e al divieto di indagine sulle opinioni di cui agli articoli 8,9 e 10 del Dlgs n. 276/03.

In caso di affidamento dei servizi per il lavoro la misurazione dell’efficacia e dell’efficienza dei servizi erogati è effettuata secondo i seguenti criteri:

rapporto tra il numero di inserimenti occupazionali realizzati (almeno con contratto di lavoro a tempo determinato di 12 mesi) e il numero di disoccupati trattati con riferimento all’ultimo anno solare;

rapporto di equivalenza tra i posti di lavoro reperiti e i posto di lavoro concordati con i disoccupati trattati con riferimento all’ultimo anno solare;

durata di permanenza nello stato di disoccupazione dei lavoratori trattati;

numero di interventi per il rafforzamento dell’occupabilità effettuati in relazione al numero di disoccupati individuati quali destinatari degli interventi stessi con riferimento all’ultimo anno solare;

grado di soddisfazione dei disoccupati trattati e delle imprese contattate.

I servizi al lavoro sono erogati nelle seguenti aree:

- a. Accesso e informazione;
- b. Analisi del caso individuale (profiling)
- c. Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro;
- d. Mediazione per l’incontro domanda e offerta di lavoro

I soggetti accreditati devono garantire, oltre al servizio di mediazione per l’incontro domanda/offerta di lavoro, almeno quelli previsti da un’altra delle aree predette, potendo ricorrere in stretto raccordo con i Centri per L’impiego.

L’erogazione dei diversi servizi è caratterizzata dai seguenti principi:

Visione di Rete: i servizi, i risultati attesi, le azioni promosse si integrano con le diverse opportunità territoriali individuate, con le realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio.

Centralità della persona: che viene posta al centro dell’attenzione e dell’azione con i suoi bisogni ed i suoi vissuti. I diversi servizi si realizzano tenendo conto delle esperienze professionali e/o personali portate alla luce in fase di consulenza orientativa: dalla loro analisi la persona approfondisce la conoscenza di sé, i propri bisogni e le motivazioni. Attraverso l’Accompagnamento al lavoro e l’incontro Domanda offerta acquisisce

informazioni sul mondo del lavoro, costruisce il proprio progetto personale e professionale, diventa consapevole della scelta operata e si prepara ad accettare il cambiamento e le difficoltà che dovrà affrontare.

Personalizzazione dell'offerta: ogni utente sarà inoltre seguito costantemente da un referente di percorso (definito Case Manager) che, oltre a selezionare proporre le attività adeguate, seguirà il loro sviluppo e i risultati da esse prodotti. Attraverso tale rapporto costante ciascun beneficiario sarà sempre tenuto al corrente degli sviluppi del progetto e partecipe del proprio percorso.

Si articolano nelle seguenti attività:

Prestazione	Finalità dell'Area Prestazione	Servizi (in raccordo con i Centri per l'Impiego)
Accesso e Informazione	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. Garantisce accessibilità e fruibilità dei servizi e delle informazioni.	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione sui servizi disponibili e modalità di accesso; • Informazioni e invio ad altri servizi territoriali; • Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali.
Analisi del caso Individuale (Profiling)	Garantisce l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate, in ragione del suo profilo professionale, delle caratteristiche soggettive, del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta dei servizi disponibili.	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio individuale diagnostico finalizzato alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro (definizione e stipula del PAI, da inviare agli uffici del Settore lavoro della Provincia territorialmente competente).
Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo	Garantisce l'offerta di un percorso personalizzato al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi, strumenti e risorse economiche adeguate alle condizioni professionali e personali dello stesso. Mette a disposizione del lavoratore un tutor che lo supporterà nella realizzazione del percorso definito nel PAI	<ul style="list-style-type: none"> • Consulenza, in raccordo con i CPI, per la definizione di un progetto personalizzato di inserimento o reinserimento lavorativo e tutoraggio in itinere dello stesso (definizione e stipula del PAI); • Accesso a percorsi di formazione, a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo; • Tutor individuale

RISORSE E STRUTTURE DEDICATE:

Adecco Italia Spa dispone di un gruppo di operatori dedicati ai diversi servizi specializzati sia nei servizi alle persone, sia nell'attività di incrocio domanda/offerta

Le strutture dedicate allo svolgimento del servizio sono le filiali definite Unità Operative accreditate dalla Regione Abruzzo per i Servizi al Lavoro.

Gli orari di apertura al pubblico in cui è possibile usufruire del servizio di Informazione sono dalle 9.00 alle 12.00, le altre attività potranno essere svolte anche in altri orari ma sempre previo appuntamento.

COMUNICAZIONI:

Gli utenti hanno a disposizione diversi canali per effettuare segnalazioni e per trasmettere eventuali disservizi:

1. Sito internet www.adecco.it nello spazio 'Serve Aiuto' presente nello *Spazio Candidati* sul sito www.adecco.it (apposita sezione **Servizi al lavoro**);
2. E-mail account customer.service@adecco.it;
3. Telefonate al centralino/ lettere raccomandate/ ecc...

I Disservizi sono gestiti centralmente dalla sede dal team Customer Care.

CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione degli utenti che accedono ai servizi di **Informazione** e **Accoglienza** viene valutata con cadenza annuale dal dipartimento Customer Care attraverso l'invio di Questionari online. Dall'analisi della soddisfazione degli utenti seguono azioni volte al miglioramento delle attività.