

CARTA DEI SERVIZI

Ai sensi dell'articolo 9, comma 1 della Deliberazione della
Giunta Regionale n° 1583 del 25/11/2013

ADECCO ITALIA SPA

Società Accreditata per i servizi al lavoro in Regione Marche con
Decreto D.P.F. n° 458/SIM del 17/09/2014 e con Decreto DDPF
n° 499/SIM del 6/10/2014.

REGIONE MARCHE



Sede operativa Uno

ANCONA (Iscrizione con DDPF n° 458/SIM del 17/09/2014) Via Martiri della Resistenza, 2

Telefono 071/2800193 Fax 071/2814645

E-mail impiegati.ancona@adecco.it

Responsabile organizzativo: Laura Capoti

Operatore dei servizi per il lavoro: Silvia Vizzardelli

Sede operativa Due

FABRIANO (Iscrizione con DDPF n° 458/SIM del 17/09/2014) Via Dante Alighieri, 158

Telefono 0732/251251 Fax 0732/250862

E-mail fabriano.dante@adecco.it Responsabile organizzativo: Ilenia Gungui

Operatore dei servizi per il lavoro: Sandra De Luca

Sede operativa Tre

FERMO (Iscrizione con DDPF n° 458/SIM del 17/09/2014) Viale Trento, 164/166

Telefono 0734/217248 Fax 0734/217248

E-mail fermo.trento@adecco.it

Responsabile organizzativo: Simona Romagnoli

Operatore dei servizi per il lavoro: Elisabetta Tulli

Sede operativa Quattro

MACERATA (Iscrizione con DDPF n° 458/SIM del 17/09/2014) Via Carducci, 35

Telefono 0733/233676 Fax 0733/263954

E-mail macerata.carducci@adecco.it

Responsabile organizzativo: Laura Farotto

Operatore dei servizi per il lavoro: Laura Farabolini

Sede operativa Cinque

URBINO (Iscrizione con DDPF n° 499/SIM del 6/10/2014) Via Francesco Di Giorgio Martini, 26/28

Telefono 0722/329749 Fax 0722/329967

E-mail urbino.digiorgiomartini@adecco.it

Responsabile organizzativo: Francesca Bussu

Operatore dei servizi per il lavoro: Antonia Palasciano

INDICE

1. Presentazione di Adecco Italia Spa
2. I Servizi al lavoro
3. I Nostri servizi
4. I Principi fondamentali
5. Risorse dedicate
6. Comunicazioni
7. Diritti e doveri
8. Procedure di reclamo e controllo
9. Sedi operative e modalità di accessi

Introduzione

La Regione Marche nel quadro delle politiche per lo sviluppo del territorio e per la promozione dell'occupazione e per prevenire e combattere la disoccupazione favorendo lo sviluppo delle risorse umane e l'integrazione sociale nel mercato del lavoro, accredita Agenzie per il Lavoro private a svolgere un ruolo coordinato e strategico in stretta collaborazione con i servizi pubblici nel coadiuvare le politiche di inserimento nel mercato del lavoro e di contrasto alla disoccupazione. All'interno di questo sistema, ADECCO ITALIA SPA si pone la finalità di attuare tutte le facilitazioni utili all'inserimento nel mondo del lavoro, all'inclusione sociale, alla valorizzazione professionale, al proficuo incontro domanda/offerta nei confronti dei cittadini, nel pieno rispetto degli standard dichiarati in fase di accreditamento.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di comunicare in modo chiaro le finalità e le modalità di accesso e di funzionamento dei servizi al lavoro, contribuendo a rendere trasparente il rapporto tra l'Ente e i fruitori del servizio incoraggiandone e promuovendone la partecipazione.

La Carta dei Servizi non è un punto di arrivo ma l'inizio di un percorso rivolto al miglioramento continuo grazie al dialogo aperto con la rete dei servizi al lavoro e con i cittadini in un quadro di impegni chiari e di reali opportunità offerte ai cittadini.

1. 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.

2. I SERVIZI AL LAVORO

I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare l'utente destinatario nella ricerca di un lavoro e nel miglioramento qualitativo del proprio percorso di transizione professionale.

Il destinatario elettivo del servizio è identificato nel soggetto alla ricerca di occupazione o in condizione di rischio di esclusione dal mercato del lavoro per le attività finalizzate alla conservazione del posto di lavoro e si rivolge alla platea di soggetti certificati dai servizi pubblici quali: inoccupati, disoccupati, anche in mobilità, percettori di ammortizzatori passivi e altre forme di sostegno al reddito.

Il servizio si svolge classicamente attraverso contatti iniziali conoscitivi, colloqui di orientamento individuali e di gruppo, processi di indagine e valutazione delle competenze, corsi di formazione con finalità di aggiornamento, qualificazione e riqualificazione professionale, attività di consulenza e stimolo alla ricerca attiva del lavoro, intermediazione personalizzata tra domanda e offerta di lavoro, accompagnamento al contratto di lavoro e monitoraggio dell'esperienza professionale attraverso colloqui di follow-up e di bilancio. Tali servizi vengono erogati sulla base di specifiche DGR regionali .

3. I NOSTRI SERVIZI

Nell'ambito della legislazione regionale che disciplina le attività per gli enti accreditati, **Adecco Italia è Ente Accreditato per AREA UNO – SERVIZI DI BASE quali definiti dall'articolo 3 "Erogazione dei servizi organizzati in aree"** della Delibera 1583 del 25 novembre 2013:

<i>Finalità</i>	<i>Lep A</i>
<i>Attività</i>	Attività che, nel primo incontro con la persona, hanno la funzione di presentare il catalogo dei servizi e delle misure fruibili nel mercato del lavoro a livello locale, regionale e nazionale, al fine di soddisfare le prime richieste della persona di tipo informativo o richieste di tipo amministrativo.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep B</i>
<i>Attività</i>	Messa a disposizione di strumenti informatici ed eventuale supporto per l'accesso diretto alla DID on line, raccolta delle informazioni sulle persone, registrazione dei dati sul sistema informativo unitario e predisposizione/aggiornamento della scheda anagrafica professionale.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep C</i>
<i>Attività</i>	Il colloquio individuale con il beneficiario si sostanzia nelle fasi di: raccolta delle informazioni sulla persona per la profilazione qualitativa supporto nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda), analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro, orientamento sulle opportunità di formazione e lavoro (atti di ricerca attiva). Gli utenti vengono accolti e assistiti nella ricerca e corretta gestione di informazioni e documentazione, aggiornando le bacheche informative (fisiche e virtuali).
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep D</i>
<i>Attività</i>	La realizzazione del Patto di servizio Personalizzato (d'ora in poi PSP) consta nelle fasi di: individuazione dei fabbisogni dell'utente, profiling dell'utente, indirizzamento dell'utente al servizio specializzato ed infine nella stesura e stipula dello stesso PSP, individuando le prestazioni di politica attiva del lavoro più adatte Segue un aggiornamento e verifica periodica dei contenuti del PSP e dello stato di avanzamento delle azioni compiute e da compiere, intervenendo con azioni correttive.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep E</i>
<i>Attività</i>	Il bilancio delle competenze è indirizzato all'individuazione dei percorsi maggiormente rispondenti alle potenzialità della persona in funzione di un percorso di inserimento o reinserimento lavorativo, tramite colloquio individualizzato o in piccoli gruppi. Le attività che vengono svolte riguardano la ri-costruzione delle esperienze formative e professionali del lavoratore, l'individuazione delle competenze maturate e spendibili nel mercato del lavoro e la progettazione di percorsi/azioni di consulenza orientativa. Le attività vengono tracciate attraverso l'elaborazione e somministrazione di strumenti finalizzati all'analisi dei percorsi formativo-professionali delle persone (es. questionari, schede, tracce di intervista, ecc.) e la

	<p>realizzazione di attività/esercitazioni individuali e di gruppo per l'identificazione di competenze, risorse, interessi professionali ed extra professionali dell'utente.</p> <p>Il supporto all'utente nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative viene garantito attraverso l'accompagnamento e il supporto all'utente nella costruzione di un progetto di sviluppo professionale e relativo piano di azione, insieme alla realizzazione di report periodici (trimestrali, semestrali o annuali) di monitoraggio e valutazione del servizio.</p> <p>Viene garantito il supporto alla predisposizione della domanda per accedere al servizio e alla compilazione del documento di adesione alla procedura e della documentazione necessaria per la gestione del procedimento.</p>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep F1</i>
<i>Attività</i>	<p>La compagine di servizi che mirano a supportare la persona nella ricerca di un'opportunità di lavoro, il cui è favorire l'attivazione della persona e lo sviluppo di abilità di ricerca del lavoro, supportandola operativamente nella realizzazione del piano di ricerca attiva del lavoro prende il nome di accompagnamento al lavoro. Le azioni previste sono: supporto, anche motivazionale, allo sviluppo di capacità e competenze, scouting delle opportunità occupazionali, supporto nella redazione del CV e delle lettere di accompagnamento, preparazione a un'adeguata conduzione di colloqui di lavoro, supporto all'autopromozione, tutoraggio.</p> <p>Gli strumenti volti a realizzare tali obiettivi sono: attività laboratoriali sulla ricerca attiva del lavoro, progettazione di interventi di accompagnamento all'inserimento lavorativo e transizioni, accompagnamento e monitoraggio dei percorsi individualizzati, attivazione e monitoraggio di piani di inserimento individualizzati a favore di soggetti svantaggiati (es. NEET, CIG, stranieri, detenuti, ecc.) ed infine realizzazione di azioni volte all'incontro domanda offerta di lavoro.</p>
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep F2</i>
-----------------	---------------

<i>Attività</i>	L'attivazione di tirocini extracurricolari passa attraverso lo scouting delle opportunità segnalate dalle imprese, corrispondenti alle caratteristiche del soggetto, preselezione ed invio della rosa di profili individuati all'impresa, tutoraggio, assolvimento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa, la redazione della documentazione prevista e monitoraggio del tirocinio.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep F3</i>
<i>Attività</i>	L'obiettivo del servizio è quello di 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 nemiglorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione. Il candidato alla ricerca di opportunità occupazionali viene invitato ad iscriversi nella banca dati di Adecco e ad altre banche dati funzionali alla ricerca. Gli annunci delle vacancies vengono pubblicati sul sito Adecco e sui principali portali di lavoro, i candidati possono visionare gli annunci e candidarsi on line. Le candidature vengono promosse e segnalate alle aziende, i potenziali candidati vengono contattati per la verifica della loro effettiva disponibilità, al fine ultimo di raggiungere l'inserimento lavorativo più confacente alla persona.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep G</i>
<i>Attività</i>	<ul style="list-style-type: none"> · Rilascio dell'AdR e verifica dei requisiti; · Definizione di un programma personalizzato per la ricerca intensiva di opportunità occupazionali · Individuazione dei profili professionali che il soggetto potrebbe ricoprire, anche in seguito ad un percorso di riqualificazione mirata; · Incontri periodici di verifica delle attività concordate; · Scouting delle opportunità occupazionali; · Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale;

	<ul style="list-style-type: none"> · Preselezione; · Assistenza al sistema della domanda nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale; Registrazione degli esiti della selezione sul sistema informativo unitario.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep H</i>
<i>Attività</i>	Nella presentazione delle opportunità disponibili nel catalogo dell'offerta formativa presente sul territorio, vengono fornite informazioni di orientamento sulle iniziative formative proposte dal territorio in relazione a eventuali esigenze formative.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep P</i>
<i>Attività</i>	La consulenza alle aziende passa attraverso la promozione dei profili, delle competenze e l'erogazione di informazioni su: servizi erogati dalla rete dei servizi per il lavoro territoriale, procedure amministrative (comunicazioni obbligatorie, collocamento mirato, ecc.), procedure per l'avvio di attività, incentivi e agevolazioni per le assunzioni, contrattualistica e normativa in materia di lavoro, accesso a commesse e appalti pubblici e opportunità di credito ed accesso alle agevolazioni pubbliche nazionali e locali.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep Q</i>
<i>Attività</i>	Attraverso l'analisi del mercato e selezione delle imprese da contattare, anche tramite la lettura delle informazioni presenti sulla banca dati (es. CO), viene acquisito il fabbisogno, in ottica di poter orientare l'impresa nell'individuazione delle candidature

	maggiormente rispondenti e del profilo più adeguato. Viene inoltre supportata l'impresa nell'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze, registrando l'esito del processo di selezione nel sistema informativo unitario.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep R</i>
<i>Attività</i>	L'attivazione dei tirocini passa attraverso lo scouting dei profili corrispondenti alle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese, proponendo una rosa delle candidature preselezionate. Viene effettuata l'assistenza per la definizione del Piano formativo, supportando l'espletamento delle procedure amministrative previste dalla normativa. I contatti con il tutor individuato dall'impresa all'attivazione del tirocinio, in itinere ed alla chiusura dello stesso sono sempre garantiti.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

<i>Finalità</i>	<i>Lep S</i>
<i>Attività</i>	Il collocamento mirato, attraverso il computo/determinazione del numero di soggetti da assumere, rilascia certificazioni di ottemperanza e autorizzazioni (esonero, compensazioni territoriali, sospensione), stipula le convenzioni ed eroga finanziamenti previsti per le assunzioni.
<i>Modalità di accesso</i>	<i>Diretto e gratuito negli orari di ricevimento del pubblico</i>
<i>Referente</i>	Laura Capoti (sede accreditata di Ancona), Ilenia Gungui (sede accreditata di Fabriano), Simona Romagnoli (sede accreditata di Fermo), Laura Farotto (sede accreditata di Macerata), Francesca Bussu (sede accreditata di Urbino)
<i>Orari di attività al pubblico</i>	9-13 14-18

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei servizi per il 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 e sono alla base delle concrete modalità di attuazione dei servizi. Internamente costituiscono un parametro per l'azione dei singoli Operatori accreditati ed hanno una valenza formativa per gli stessi.

I principi sono i seguenti:

- 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.
- Eguaglianza, imparzialità e trasparenza: garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta dei servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.
- Miglioramento delle professionalità: offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.
- Partecipazione e coinvolgimento attivo: favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
- Efficacia ed efficienza: garantire il rispetto degli obiettivi posti dai servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico.

5. RISORSE DEDICATE

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

Gli Operatori dei servizi per il Lavoro accreditati svolgono la loro funzione in presenza di un rapporto di lavoro dipendente o di altro contratto di lavoro sottoscritto con l'Ente Accreditato, nelle forme consentite dalla legge in essere alla data di richiesta dell'accreditamento

Gli operatori hanno le seguenti competenze:

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

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in unità operative, dislocate su tutto il territorio regionale dotate di attrezzature informatiche e collegate in rete attraverso piattaforme software dedicate alla gestione delle attività professionali.

6. COMUNICAZIONI

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

7. DIRITTI E DOVERI

I servizi al lavoro si fondano sul principio della trasparenza e degli impegni reciproci concordati tra Ente Erogatore ed Utente. I diritti e i doveri fondamentali delle due parti sono elencati di seguito.

Adecco Italia spa si impegna a:

- Tutelare 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 e tutte le circostanze personali che impediscano parzialmente o completamente la partecipazione alle misure di politica attiva proposte e concordate.
- Garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale/Personalizzato e accetta le eventuali conseguenze previste dalla condizionalità delle misure di politica attiva.

8. PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROLLO

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

In ogni momento è garantita la possibilità di sporgere reclamo all'Utente che si ritenga non soddisfatto del servizio erogato, presentandosi presso Sedi Operative accreditate oppure inviando raccomandata o collegandosi al sito <http://www.adecco.it> alla sezione " Serve aiuto- candidato- Accedi al form" è sempre possibile inviare una segnalazione al servizio Customer care specificando la motivazione della richiesta. La sezione Customer service provvederà poi a contattare l'Utente.

9. SEDI OPERATIVE ACCREDITATE

Sono elencate di seguito le Sedi Operative Accreditate, i relativi estremi del provvedimento d'iscrizione nell'Elenco regionale dei soggetti accreditati, la tipologia del servizio e orari di apertura al pubblico garantiti, l'organigramma delle funzioni aziendali nonché del responsabile della sede operativa accreditata.

Sede operativa Uno

ANCONA (Iscrizione con DDPF n° 458/SIM del 17/09/2014)

Via Martiri della Resistenza, 2

Telefono 071/2800193

Fax 071/2814645

E-mail impiegati.ancona@adecco.it

Responsabile organizzativo: Laura Capoti

Operatore dei servizi per il lavoro: Silvia Vizzardelli

Orario di apertura al pubblico garantita: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Tipologia di servizio erogato: Area 1 – Servizi di base

1.a) Servizio di informazione e auto orientamento

1.b) Consulenza orientativa

1.c) Incontro domanda/offerta

Oltre ai servizi indicati, l'operatore dei servizi per il lavoro eroga anche il servizio di colloquio orientativo, sostegno all'inserimento lavorativo, promozione di tirocinio di formazione e di orientamento, promozione di tirocinio di inserimento e reinserimento lavorativo.

Sede operativa Due

FABRIANO (Iscrizione con DDPF n° 458/SIM del 17/09/2014)



Via Dante Alighieri, 158

Telefono 0732/251251

Fax 0732/250862

E-mail fabriano.dante@adecco.it

Responsabile organizzativo: Ilenia Gungui

Operatore dei servizi per il lavoro: Sandra De Luca

Orario di apertura al pubblico garantita: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Tipologia di servizio erogato: Area 1 – Servizi di base

1.a) Servizio di informazione e auto orientamento

1.b) Consulenza orientativa

1.c) Incontro domanda/offerta

Oltre ai servizi indicati, l'operatore dei servizi per il lavoro eroga anche il servizio di colloquio orientativo, sostegno all'inserimento lavorativo, promozione di tirocinio di formazione e di orientamento, promozione di tirocinio di inserimento e reinserimento lavorativo.

Sede operativa Tre

FERMO (Iscrizione con DDPF n° 458/SIM del 17/09/2014)

Viale Trento, 164/166

Telefono 0734/217248

Fax 0734/217248

E-mail fermo.trento@adecco.it

Responsabile organizzativo: Simona

Romagnoli

Operatore dei servizi per il lavoro: Elisabetta Tulli

Orario di apertura al pubblico garantita: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Tipologia di servizio erogato: Area 1 – Servizi di base

1.a) Servizio di informazione e auto orientamento

1.b) Consulenza orientativa

1.c) Incontro domanda/offerta

Oltre ai servizi indicati, l'operatore dei servizi per il lavoro eroga anche il servizio di colloquio orientativo, sostegno all'inserimento lavorativo, promozione di tirocinio di formazione e di orientamento, promozione di tirocinio di inserimento e reinserimento lavorativo.

Sede operativa Quattro

MACERATA (Iscrizione con DDPF n° 458/SIM del 17/09/2014)

Via Carducci, 35

Telefono 0733/233676

Fax 0733/263954

E-mail macerata.carducci@adecco.it

Responsabile organizzativo: Laura Farotto

Operatore dei servizi per il lavoro: Laura Farabolini

Orario di apertura al pubblico garantita: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Tipologia di servizio erogato: Area 1 – Servizi di base

1.a) Servizio di informazione e auto orientamento

1.b) Consulenza orientativa



1.c) Incontro domanda/offerta

Oltre ai servizi indicati, l'operatore dei servizi per il lavoro eroga anche il servizio di colloquio orientativo, sostegno all'inserimento lavorativo, promozione di tirocinio di formazione e di orientamento, promozione di tirocinio di inserimento e reinserimento lavorativo.

Sede operativa Cinque

URBINO (Iscrizione con DDPF n° 499/SIM del
6/10/2014) Via Francesco Di Giorgio Martini, 26/28

Telefono

0722/329749 Fax

0722/329967

E-mail urbino.digiorgiomartini@adecco.it

Responsabile organizzativo: Francesca Bussu

Operatore dei servizi per il lavoro: Antonia

Palasciano

Orario di apertura al pubblico garantita: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Tipologia di servizio erogato: Area 1 – Servizi di base

1.d) Servizio di informazione e auto orientamento

1.e) Consulenza orientativa

1.f) Incontro domanda/offerta

Oltre ai servizi indicati, l'operatore dei servizi per il lavoro eroga anche il servizio di colloquio orientativo, sostegno all'inserimento lavorativo, promozione di tirocinio di formazione e di orientamento, promozione di tirocinio di inserimento e reinserimento lavorativo.

al lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00