

CARTA DEI SERVIZI



I servizi al lavoro

Adecco Italia SpA
Operatore Accreditato presso la Regione Piemonte per l'erogazione dei Servizi al Lavoro
Certificato n.35/F1 del 27/09/2012 Codice Operatore D15826

I servizi al lavoro erogati da Adecco sono conformi a quanto stabilito nella **DGR. 66-3576 del 19 marzo 2012 “LR 34/2008” art 4. e art. 21: Definizione degli standard qualitativi di servizio per gli operatori pubblici e privati idonei ad erogare servizi al lavoro nel territorio regionale”**

I servizi alle persone si rivolgono a utenti disoccupati, inoccupati, espulsi dal mercato del lavoro, in cerca di occupazione e partecipanti a progetti specifici promossi dai Centri per l'impiego delle diverse Province del Piemonte.

Hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro, e rafforzare l'autonomia dei soggetti nell'identificazione dei propri obiettivi professionali.

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 compartecipe del proprio percorso.

Si articolano nelle seguenti attività:

- Informazione;
- Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona;
- Orientamento Professionale
- Consulenza orientativa;
- Accompagnamento al lavoro;
- Incontro domanda/offerta di lavoro.

✓ ***Informazione:*** si supporta l'utente nell'acquisizione delle informazioni utili per orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e relative ai servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata.

✓ ***Accoglienza – primo filtro e/o presa in carico della persona:*** attività svolta su appuntamento dove è possibile approfondire la richiesta di informazioni, è possibile richiedere la DID (Dichiarazione di immediata Disponibilità) e aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale. In questa fase viene stipulato il PATTO DI SERVIZIO, lo strumento di acquisizione del consenso dell'utente alla fruizione dei servizi per il lavoro e di sottoscrizione dei reciproci impegni.

✓ ***Orientamento Professionale:*** In presenza di progetti specifici è possibile proseguire le attività iniziando con un incontro individuale finalizzato alla definizione del

progetto personale che viene tracciato nel PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE . Si svolge una prima ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente, una prima analisi della storia professionale dell'utente e la valutazione del fabbisogno formativo e professionale.

✓ **Consulenza Orientativa:** E' composta da una serie di attività di gruppo o individuali finalizzate a supportare l'utente nell'individuazione dell'obiettivo professionale, nell'acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e capacità e della loro trasferibilità in diversi ambiti lavorativi, nella definizione del progetto personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento lavorativo o a migliorarne la posizione nel mercato.

✓ **Accompagnamento al lavoro:** si sostiene l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o al miglioramento dell'occupabilità anche mediante misure di formazione, tirocinio, stage etc. le attività vengono svolte attraverso incontri individuali o di gruppo in cui si affrontano operativamente tematiche quali self marketing, strumenti di ricerca attiva del lavoro, monitoraggio e adeguamento del progetto formativo e professionale, promozione e tutoraggio di tirocini e stage.

✓ **Incontro Domanda e Offerta di Lavoro:** si agevola l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende. Si svolgono insieme all'utente o in remoto attività di scouting e promozione delle candidature, individuando le diverse opportunità sul territorio. Le persone saranno supportate anche nella fase di preselezione e incontro con le realtà lavorative.

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 Piemonte 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.