



CARTA DEI SERVIZI

Servizi Al Lavoro

ADECCO ITALIA SPA

Adecco Italia spa è ente Accreditato per i servizi al lavoro Presso Regione Puglia
con Atto dirigenziale N. 882 del 01/12/2021
Codice di Accredитamento CIFRA: 060/DIR/2021/882

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.

Maggio 2022

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, 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 D.D. n.1367 del 20.07.2015 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 Puglia per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Modalità di erogazione del servizio:

Al candidato/utente che si rivolge presso le nostre Sedi, 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 le DGR specifiche con 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 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.

• 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 di lavoro 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:

- **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 del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.
- **Miglioramento delle professionalità:** offrire informazione e orientamento 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 dei servizi attraverso una attività di monitoraggio periodico con l'utente.



RISORSE DEDICATE

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

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.

Le competenze dei nostri esperti:

- Gestire colloqui di prima accoglienza per soddisfare esigenze informative di utenti interessati a modificare la propria situazione lavorativa;
- Gestire colloqui per individuare le risorse personali e professionali dell'utente del servizio, spendibili nel mercato del lavoro;
- Elaborare con l'utente 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.

COMUNICAZIONI

Adecco Italia Spa mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione: il contatto diretto, telefonico e/o via e-mail con gli operatori; il sito web istituzionale con sezione dedicata AREA CANDIDATI – SEZIONE POLITICHE ATTIVE e la bacheca virtuale per incrocio tra domanda e offerta di stage e lavoro; 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 nella:

- Tutela della privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa incarico del servizio;
- Diritto all'informazione e all'accoglienza e degli orari di apertura della sede accreditata.

L'utente si impegna a:

- Fornire tempestivamente a Adecco Italia Spa eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale.
- Garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della presa in carico.



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. I disservizi dei Clienti sono ricevuti centralmente dalla sede e gestiti dal Customer Service. I candidati/utenti hanno a disposizione diversi strumenti per segnalare disservizi. Il canale principale è il sito internet www.adecco.it al link <https://www.adecco.it/chat> selezionando l'argomento/problematica di interesse. Se la problematica non è risolvibile immediatamente attraverso la chat, è possibile aprire una segnalazione compilando i campi richiesti cliccando su Invia Segnalazione e specificando nel dettaglio la problematica. In alternativa possono chiamare il centralino 02.8814.1 o inviare lettere raccomandate presso la sede legale o E-mail al seguente account customer.service@adecco.it per segnalare il reclamo.

Le sedi osservano i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30. È 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 300 uffici capillarmente distribuiti su tutto il territorio nazionale e la consulenza di oltre 2000 professionisti. Adecco 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. 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.

Adecco Italia in Regione Puglia è ente accreditato per i servizi al lavoro con codice di accreditamento N.882 del 01/12/2021. La sede accreditata ai servizi al lavoro presso Molfetta (BA) ha 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 oppure di tirocinio.



UNITA' OPERATIVE ACCREDITATE
IN REGIONE PUGLIA

	FILIALE	INDIRIZZO	COMUNE	PV	EMAIL	TEL	FAX	RESPONSABILE DI SEDE
1	MOLFETTA (BA)	Via Giuseppe di Vittorio n. 7-15	MOLFETTA	BA	p4epuglia@adecco.it	+39 349 098 3540	-	SALVATORE IPPOLITO