



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 al 03/04/2023

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:

- **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 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 dei servizi attraverso una attività dimonitoraggio 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:

- ☐ 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.
- ☐ 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 9:00 alle ore 13:00. 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+396, DGR 600 e 845, 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**

	FILIALE	INDIRIZZO	COMUNE	PV	EMAIL	TEL	FAX	RESPONSABILE DI SEDE
1	AFFI	Via Danzia Numero 3/F	AFFI	VR	affi.comboni@adecco.it	0456261412	0456269198	OLIVIERI FRANCESCA
2	ARZIGNANO	VIA SEGA N 9, 36071	ARZIGNANO	VI	arzignano.sega@adecco.it	0444451962	0444455612	FATUZZO FLAVIANO
3	BASSANO DEL GRAPPA IND	IV ARMATA N 50/C, 36061	BASSANO DEL GRAPPA	VI	bassano.venezia@adecco.it	0424514662	0424510684	BIANCHI SILVIA
4	BELLUNO	Via Vittorio Veneto 65, 32100	BELLUNO	BL	belluno.feltre@adecco.it	0437950544	0437950559	VIEL MATTEO
5	CITTADELLA	VIA LUIGI ZULO N 17, 35013	CITTADELLA	PD	cittadella.zurlo@adecco.it	0495970788	0495974378	CALVANI EDOARDO
6	CONEGLIANO VENETO	VIA CADORE N 15/A, 31015	CONEGLIANO	TV	coneglianoveneto.cadore@adecco.it	043831720	0438415606	CIPOLAT ALESSIA
7	MONSELICE	VIA GARIBALDI N 26, 35043	MONSELICE	PD	monselice.garibaldi@adecco.it	0429784306	0429784641	RAMPIN MAURO
8	MONTECCHIO MAGGIORE	Viale Trieste, Alte Ceccato, 46	MONTECCHIO MAGGIORE	VI	montecchio.trieste@adecco.it	0444492929	0444499802	INGROSSO FAIRANA
9	ODERZO	VIA MONSIGNOR ARTICO PARIDE N 18, 31046	ODERZO	TV	oderzo.artico@adecco.it	0422718211	0422713345	VENIER ANGELA
10	PADOVA	VIA PRIMA STRADA N 35, 35129	PADOVA	PD	impiegati.padova@adecco.it	0498874949	0498875982	GARLANT DANIELE
11	ROVIGO	Via Pascoli Numero 1	ROVIGO	RO	rovigo.pascoli@adecco.it	042533762	0425412275	CAPPATO ERICA
12	SAN BONIFACIO	VIA CAMPOROSOLO N 70/A, 37047	SAN BONIFACIO	VR	sanbonifacio.camporosolo@adecco.it	0456106205	0456106213	GOTI ANNARITA
13	SAN MARTINO BUON ALBERGO	VIA NAZIONALE, 21, 37036	SAN MARTINO BUON ALBERGO	VR	sanmartinobuonalbergo.nazionale@adecco.it	045991464	0458796513	MATTERA DILETTA
14	SCHIO	LAGO DI TRASIMENO N 42, 36015	SCHIO	VI	schio.sella@adecco.it	0445531937	0445531908	PIOVAN ALDO
15	THIENE	Via A. Fogazzaro Numero 18	THIENE	VI	thiene.garibaldi@adecco.it	0445362266	0445367209	BIANCHI SILVIA
16	TREVISO	VIA BRIGATA MARCHE N 41, 31100	TREVISO	TV	treviso.brandolini@adecco.it	0422541021	0422541033	ALBERTA GROSSO
17	VENEZIA MESTRE	PIAZZALE CIALDINI N 3, 30100-MESTRE (VE)	VENEZIA	VE	mestre.cialdini@adecco.it	0415055833	0415053245	BOCCANEGRAFRANCESCA
18	VERONA	Corso Porta Nuova Numero 72	VERONA	VR	produzione.verona@adecco.it	045 8030069	0458038665	PERUSI ELENA
19	VICENZA	VIALE SANT'AGOSTINO 95, 36100	VICENZA	VI	vicenza.trieste@adecco.it	0444525446	0444525454	FABRIZI MIRCO