



Via Tolmezzo, 15
20132 Milano (MI)
Tel. 02 88 14 1
Fax 02 88 14 28 00

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 Accreditemento 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 a Luglio 2015

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:

- o **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.
- O **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.
- O **Miglioramento delle professionalità**: offrire informazione e formazione volte all'aggiornamento professionale e alla riqualificazione per rispondere alle emergenti necessità del tessuto produttivo.
- O **Partecipazione e coinvolgimento attivo** : favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
- O **Efficacia ed efficienza** : garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso una attività di monitoraggio 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 :

- Tutela 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 e redigendo apposito modulo di reclamo, oppure inviando raccomandata oppure collegandosi al sito <http://www.adecco.it>, alla sezione FAQ 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.

Le sedi osservano i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13. 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. Ha 31 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.

In tali progetti, come ente accreditato per i servizi al lavoro, ha svolto attività di accompagnamento, orientamento, monitoraggio, individuazione aziende in partnership, individuazione e selezione candidati, pubblicizzazione degli interventi.



Via Tolmezzo, 15
20132 Milano (MI)
Tel. 02 88 14 1
Fax 02 88 14 28 00

UNITA' OPERATIVE ACCREDITATE **IN REGIONE VENETO**

INDIRIZZO	COMUNE	PROV	EMAIL	TEL	FAX
VIA GRAMSCI N 157, 35010	CADONEGHE	PD	cadoneghe.gramsci@adecco.it	049 88 74 949	049 88 75 982
VIA RIALTO N 2, 35012	CAMPOSAMPIERO	PD	camposampiero.rialto@adecco.it	049 930 14 59	049 579 46 91
VIA LUIGI ZULO N 17, 35013	CITTADELLA	PD	cittadella.zurlo@adecco.it	049 59 70 788	049 59 74 378
VIA GARIBALDI N 26, 35043	MONSELICE	PD	monselice.garibaldi@adecco.it	0429 78 43 06	0429 78 46 41
PIAZZA ANTONIO MARGAROTTO N 9, 35136	PADOVA	PD	impiegati.padova@adecco.it	.0498564603	.0498564263
VIA CAVOUR N 11, 35028	PIOVE DI SACCO	PD	piovedisacco.cavour@adecco.it	049 97 01 491	049 97 05 232
VIA PAOLO DA SARMEOLA N 2, 35030	RUBANO	PD	sarmeola.paolodasarmeola@adecco.it	049 89 76 650	049 89 79 289
CORSO DEL POPOLO N 73, 45100	ROVIGO	RO	rovigo.popolo@adecco.it	0425.337.62	0425.41.22.75
VIA SAN PIO X N 64, 31033	CASTELFRANCO VENETO	TV	castelfranco.pio@adecco.it	0423 72 37 07	0423 72 33 48
VIA CADORE N 15/A, 31015	CONEGLIANO	TV	coneglianoveneto.cadore@adecco.it	0438 317 20	0438 41 56 06
VIA RISORGIMENTO N 4/A, 31044	MONTEBELLUNA	TV	montebelluna.risorgimento@adecco.it	0423 60 02 25	0423 60 46 83
VIA MONSIGNOR ARTICO PARIDE N 18, 31046	ODERZO	TV	oderzo.artico@adecco.it	0422 71 82 11	0422 71 33 45
VIA BRANDOLINI D'ADDA N 14, 31100	TREVISO	TV	treviso.brandolini@adecco.it	0422 54 10 21	0422 54 10 33
VIA CALLALTA N 64, 31100	TREVISO	TV	impiegati.treviso@adecco.it	0422.36.35.02	0422.36.35.03
G. PASTORE N 8, 31029	VITTORIO VENETO	TV	vittorioveneto.pastore@adecco.it	0438 55 00 15	0438 55 34 87
VIA GRAMSCI N 62, 30035	MIRANO	VE	mirano.gramsci@adecco.it	041 57 02 829	041 57 02 896
VIA BORGO S. AGNESE N 57, 30026	PORTOGRUARO	VE	portogruaro.borgosantagnese@adecco.it	0421.27.50.30	0421.39.43.44
VIA VIZZOTTO N 4, 30027	SAN DONA' DI PIAVE	VE	sandonadipiave.vizzotto@adecco.it	0421 40 00 1	0421 22 25 89
PIAZZALE CIALDINI N 3, 30100- MESTRE (VE)	VENEZIA	VE	operai.mestre@adecco.it;mestre.riviera@adecco.it; venezia.santacroce@adecco.it	041.505.58.33 - 041 96 16 60; 041.71.31.50	041.505.32.45 - 041.27.50.037
VIA SEGA N 9, 36071	ARZIGNANO	VI	arzignano.sega@adecco.it	0444 45 19 62	0444 45 56 12
IV ARMATA N 50/C, 36061	BASSANO DEL GRAPPA	VI	bassano.veneziamestre@adecco.it	0424 51 46 62	0424 51 06 84
VIA IV NOVEMBRE N 39/A, 36063	MAROSTICA	VI	marostica.quattronovembre@adecco.it	0424 47 18 99	0424 47 15 82
VIA MARCONI ANGOLO VIA BATTAGLIA-LOC ALTE CECCATO N 1, 36075	MONTECCHIO MAGGIORE	VI	montecchio.marconi@adecco.it	0444.49.29.29	0444.49.98.02
CORSO GARIBALDI N 12, 36016	THIENE	VI	thiene.garibaldi@adecco.it	0445.36.22.66	0445.36.72.09
VIA TRIESTE N 16, 36100	VICENZA	VI	vicenza.trieste@adecco.it	0444 30 53 85	0444 30 47 68
CORSO S.S. FELICE E FORTUNATO N 195, 36100	VICENZA	VI	impiegati.vicenza@adecco.it	0444.52.54.46	0444.52.54.54
VIALE DEI CADUTI N 73, 37045	LEGNAGO	VR	legnago.caduti@adecco.it	0442 60 20 00	0442 60 23 19
VIA CARLO ALBERTO DALLA CHIESA N 10, 37054	NOGARA	VR	nogara.dallachiesa@adecco.it	0442.51.10.92	0442.51.37.33
VIA CAMPOROSOLO N 70/A, 37047	SAN BONIFACIO	VR	sanbonifacio.camporosolo@adecco.it	045 61 06 205	045 61 06 213
PIAZZA DEL POPOLO N 57, 37036	SAN MARTINO BUON ALBERGO	VR	sanmartinobuonalbergo.popolo@adecco.it	045 99 14 64	045 879 65 13
VIA QUADRATO N 74/A, 37069	VILLAFRANCA DI VERONA	VR	villafranca.quadrato@adecco.it	045 630 54 01	045 63 36 212