

# **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**

Aggiornata a Ottobre 2017

## 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.

**Adecco Italia in Regione Marche** è ente accreditato per i servizi al lavoro in AREA UNO. Ha 5 sedi accreditate ai servizi al lavoro, che hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di occupazione e nel supportare nella transizione di carriera e nella riqualificazione o coloro che ricercano un lavoro o si ritrova a rischio di esclusione o in uscita da comparti produttivi in crisi.

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, in partnership con altri soggetti ed enti costituiti in A.t.s., a progetti a valere sul **Programma Garanzia Giovani ( DGR 754 del 23/06/2014 ) , Fondo Politiche Attive ( DGR 422 del 2/05/2016 )** .

In tali progetti, come ente accreditato per i servizi al lavoro, ha stipulato Contratti di Ricollocazione Sperimentali finalizzati ad attività di accompagnamento, orientamento, monitoraggio e individuazione aziende.

## 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:**

### 1.a) Servizio di informazione e auto orientamento

#### **Finalità della Prestazione:**

L'operatore 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 inoltre prima guida e/o accessibilità dei servizi on line attivati dalla Regione Marche per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

#### **Modalità di erogazione del servizio:**

Al candidato/utente che si rivolge alla Sede Accreditata ai Servizi per il lavoro, vengono date le informazioni di prima ed immediata accoglienza in merito alle opportunità occupazionali attuali ed attive presenti sul mercato del lavoro locale e tutte le posizioni ricercate. Vengono date le informazioni sulle attività di politiche attive specifiche in corso di svolgimento sul territorio regionale in relazione a Bandi e Avvisi in corso e relativa normativa regionale di approfondimento. L'utente può eventualmente essere indirizzato se necessario a tutti i servizi territoriali presenti in rete per usufruire di tutti i servizi al lavoro attivi e per necessità amministrative agli uffici della pubblica amministrazione.

### 1.b) Consulenza Orientativa

#### **Finalità della Prestazione:**

L'Operatore dei Servizi per il Lavoro effettua l'analisi della domanda e del bisogno dell'utente al fine di valutare, proporre e concordare quali prestazioni siano più adeguate in ragione del contesto del mercato del lavoro locale, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche soggettive della persona, le proprie aspirazioni professionali e le relative disponibilità personali. L'Operatore propone, inoltre, all'utente un percorso personalizzato di consulenza orientativa al fine di migliorare in termini qualitativi e di rapidità temporale le possibilità di inserimento o reinserimento lavorativo dell'utente, mobilitando servizi,

strumenti e risorse proporzionate alle condizioni professionali e personali del destinatario e della vicinanza o distanza dello stesso dal mercato del lavoro e dall'esito occupazionale desiderato.

#### **Modalità di erogazione del servizio:**

I candidati vengono convocati a colloquio individuale al fine di analizzarne i fabbisogni orientativi e formativi; vengono valutati attraverso la somministrazione di test o schede di autovalutazione (se richieste) con l'obiettivo di tracciare un profilo professionale e personale dell'utente, in cui approfondire e dare consapevolezza di conoscenze, abilità, competenze possedute ed agite durante le esperienze professionali, di dare evidenza delle caratteristiche personali in termini di adattabilità, motivazione, apertura alla conoscenza e all'esperienza, caratteristiche di personalità.

Gli interessati dal servizio sono orientati verso le attività specifiche di politiche attive attuate da Adecco e dalla rete dei servizi territoriali al fine di poter garantire un percorso personalizzato. Inoltre, gli utenti sono informati e resi autonomi sulle modalità più efficaci ed efficienti di ricerca attiva e di monitoraggio delle più opportune e concrete possibilità lavorative. Infine, nel percorso di consulenza orientativa, gli utenti sono supportati dall'Operatore sulle tecniche di colloquio di selezione attraverso simulazioni preparatorie ad affrontare colloqui di selezione veri e propri. Tali attività possono essere svolte in funzione di specifici Bandi regionali e Avvisi in corso

#### **1.c) Incontro domanda/offerta**

##### **Finalità della Prestazione:**

Offrire ai cittadini inoccupati e disoccupati e in ogni caso alla ricerca di un'occupazione, con caratteristiche professionali di buona occupabilità, tutte le opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale, i vincoli di disponibilità ed aspettative occupazionali dell'utente.

Contemporaneamente, si offre un sostegno attivo nella ricerca attraverso l'uso di strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione ed accrescano l'efficacia della presentazione della candidatura sia spontanea che in risposta ad una posizione vacante ed aumentino le probabilità di successo durante l'iter di selezione.

##### **Modalità di erogazione del servizio:**

Il candidato in ricerca di opportunità occupazionali viene invitato ad iscriversi e registrarsi nella banca dati telematica di Adecco e ad altre banche dati sempre funzionali alla ricerca, viene informato sul funzionamento dello strumento e sulle potenzialità, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali ed eventualmente sensibili. Gli annunci delle vacancies richieste alla rete delle Filiali da parte delle aziende clienti, vengono tutti pubblicati sul sito [www.Adecco.it](http://www.Adecco.it) e sui principali portali e bacheche on line di aggregazione, nelle quali i candidati possono visionare gli annunci e candidarsi direttamente on line. Le candidature raccolte sono valutate da parte dei selezionatori attraverso una o più interviste telefoniche e colloqui motivazionali *de visu*, per essere promosse e segnalate alle aziende nella forma più efficace per promuovere la candidatura e finalizzare con successo l'esito occupazionale previsto per coprire la posizione. Tali attività possono essere svolte in funzione di specifici Bandi regionali e Avvisi in corso

## **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 sono assunti in organico dipendente, di consolidata esperienza documentabile.

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.

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.

## **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](mailto: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](mailto:fermo.trento@adecco.it)

Responsabile organizzativo: Cinzia Pierelli

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](mailto:macerata.carducci@adecco.it)

Responsabile organizzativo: Cinzia Pierelli

Operatore dei servizi per il lavoro: Michela Berdini

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](mailto: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