



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 Accreditamento 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.

Aggiornamento Marzo 2025



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 i candidati nella ricerca di occupazione e nel miglioramento della propria professionalità. Le azioni vengono svolte attraverso attività rientranti anche all'interno di progetti regionali finanziati di orientamento specialistico, di upskilling e reskilling e di consulenza ricerca impiego.

SERVIZI AL LAVORO

I servizi al lavoro hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro chi cerca occupazione o chi è a rischio di esclusione attraverso attività di: accoglienza, colloqui di orientamento specialistici individuali e di gruppo, attività di consulenza qualificata, scouting delle opportunità occupazionali ed 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 successiva modifica D.D. n. 287 del 28.03.2024 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:

Garantire 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. Offrire accessibilità ai servizi on line attivati dalla Regione Puglia per favorire incontro tra domanda e offerta di lavoro.

**Modalità di erogazione del servizio:**

Fornire al candidato/utente, che si rivolge presso le nostre sedi, informazioni di prima accoglienza in merito alle contingenti **opportunità** occupazionali sul mercato del lavoro, posizioni attive, attivazione di politiche attive regionali/nazionali svolte sul territorio ed eventuale invio ai servizi di competenza territoriale per ulteriori opportunità.

- **ORIENTAMENTO SPECIALISTICO**

Finalità della Prestazione

Rendere il cittadino più consapevole della lettura approfondita del contesto territoriale imprenditoriale, della ricostruzione e valorizzazione della propria storia professionale e formativa, dell'identificazione delle proprie competenze e risorse personali al fine di definire i percorsi più idonei per la collocazione o ricollocazione in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale.

Modalità di erogazione del servizio

L'attività consiste in un processo approfondito di analisi (bilancio delle competenze) condotto sulla base della ricostruzione delle esperienze di vita e di lavoro della persona al fine di definire il suo profilo di occupabilità ed individuare i percorsi maggiormente rispondenti alle sue potenzialità in funzione di un percorso di inserimento o reinserimento lavorativo.

- **MEDIAZIONE PER L'INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO**

Finalità della Prestazione:

Offrire ai cittadini in cerca di occupazione opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di auto-promozione.

Modalità di erogazione del servizio:

Il candidato alla ricerca di opportunità occupazionali viene invitato ad iscriversi alla banca dati di Adecco e ad altre banche dati funzionali alla ricerca. Gli annunci delle posizioni aperte vengono pubblicati sul sito Adecco e sui principali portali di lavoro e i candidati possono visionarli e candidarsi on line. Le candidature vengono promosse e segnalate presso il sistema imprenditoriale.

- **MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO:**

Finalità della Prestazione:

Elaborare un'analisi dei fabbisogni occupazionali al fine di concordare quali prestazioni attivare in ragione del contesto del mercato del lavoro, dell'offerta di servizi disponibili e delle caratteristiche professionali. 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 professionali e/o formativi. Vengono orientati sia verso attività specifiche di politiche attive in atto presso Adecco sia verso la rete dei servizi territoriali al fine di poter effettuare un percorso personalizzato. Viene data loro consulenza su come effettuare le attività di ricerca attiva di lavoro e come monitorarle.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Adecco Italia Spa nell'erogazione dei servizi al lavoro 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 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 sviluppando un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata favorendo 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 una consulenza finalizzata all'aggiornamento professionale anche attraverso percorsi di upskilling e reskilling rispondenti 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 ed incontro domanda /offerta di lavoro.

Le strutture dedicate alla gestione del servizio consistono in uffici/unità operative dislocate su tutto il territorio regionale dotate di 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 migliorare/cambiare la propria situazione lavorativa;
- Supporto, anche motivazionale, allo sviluppo delle capacità e competenze finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo professionale;
- Elaborare con l'utente un piano professionale verificandone la fattibilità e spendibilità nel mercato del lavoro;
- Promozione dei profili, delle competenze e della professionalità delle persone presso il sistema imprenditoriale;
- Gestire l'incrocio domanda offerta di lavoro;
- Accompagnare l'utente 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 Adecco Inclusion e la bacheca virtuale per il servizio di incrocio tra domanda e offerta di stage o lavoro.

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 garantire:

- la tutela della privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa incarico del servizio;
- il diritto all'informazione e all'accoglienza durante gli orari di apertura della sede accreditata.

L'utente si impegna a:

- Fornire tempestivamente ad Adecco Italia Spa eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- garantire il rispetto degli impegni presi al 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 al fine di 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 si può chiamare il centralino 02.8814.1 o inviare lettere raccomandate presso la sede legale o inviare un'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.



UNITA' OPERATIVE ACCREDITATE
IN REGIONE PUGLIA

	FILIALE	INDIRIZZO	COMUNE	PV	EMAIL	TEL	FAX	RESPONSABILE SEDE	DI
1	MOLFETTA (BA)	Via Giuseppe di Vittorio n. 7-15	MOLFETTA	BA	adeccoinclusionpuglia@adecco.it	080 225 7953	-	ENI HOXHA	