

KELLY®

CARTA DEI SERVIZI



It's more than a job, it is a passion

KELLY SERVICES S.p.A. – Iscritta in data 26/11/04 nell'Albo Informativo Delle Agenzie Per Il Lavoro, Sezione I, Prot. N. 1098-SG.
SEDE LEGALE: Via Spadolini, 7 20141 Milano – Codice Fiscale e Partita Iva 12218810153 – Capitale Sociale € 11.400.000
Registro Imprese Di Milano 284827/97 R.E.A. N. 1540219

INDICE

<u>Kelly Services S.p.A.</u>	p. 3
<u>Servizi</u>	p. 3
<u>Divisioni specializzate</u>	p. 3
<u>La Carta dei Servizi</u>	p. 5
<u>Finalità</u>	p. 5
<u>Destinatari dei servizi</u>	p. 5
<u>Principi fondanti</u>	p. 5
<u>Erogazione dei servizi</u>	p. 5
<u>Informazione ed accoglienza</u>	p. 6
<u>Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati</u>	p. 6
<u>Bilancio delle competenze</u>	p. 6
<u>Formazione professionalizzante o d'inserimento</u>	p. 7
<u>Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro</u>	p. 7
<u>Strutture attraverso le quali viene erogato il servizio</u>	p. 7
<u>Diritti e doveri del candidato</u>	p. 8
<u>Il candidato ha diritto a</u>	p. 8
<u>Il candidato è tenuto a</u>	p. 8
<u>Gestione dei reclami e delle segnalazioni</u>	p. 8
<u>Monitoraggio e controllo dei servizi</u>	p. 9
<u>Customer Service</u>	p. 9
<u>Riferimenti normativi</u>	p. 9
<u>ALLEGATO 1</u>	
<u>Recapiti ed Orari di apertura delle Filiali Kelly accreditate nella Regione Veneto.</u>	

KELLY SERVICES S.p.A.

Kelly Services, multinazionale americana leader da più di 60 anni nella ricerca e selezione di personale, opera oggi in 33 Paesi con più di 2600 uffici. **Kelly Services S.p.A.**, iscritta in data 26/11/2004 nell'Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro, Sez. I., prot. n. 1098-SG, opera in Italia dal 1996, con 30 filiali dislocate nelle principali città. Adottando un approccio consulenziale e strategico, Kelly si propone come **business partner** sia per le aziende che per i candidati.

Gli esperti di Kelly Services lavorano costantemente per favorire un incontro ottimale tra domanda ed offerta di lavoro. Kelly eroga **un'ampia gamma di servizi** ed ha creato **divisioni specializzate** dedicate ai principali mercati verticali.



- **Ricerca e Selezione (Search & Selection)**
- **Somministrazione di lavoro a tempo determinato e indeterminato**
- **Formazione**
- **On Site Management**
- **Outsourcing**

DIVISIONI SPECIALIZZATE

La strategia del Gruppo Kelly Services, sia a livello internazionale che in Italia, si fonda fortemente sulla specializzazione e cioè sullo sviluppo di uffici dedicati al reclutamento e selezione di personale qualificato appartenente a settori e categorie professionali.

In Italia sono già operative:

- **Kelly Scientific Resources**, specializzata nella ricerca e selezione di personale scientifico
- **Kelly Financial Resources**, dedicata ai profili per le aree amministrazione e finanza
- **Kelly IT Resources**, specializzata nella ricerca e selezione di personale IT e TLC

Inoltre, Kelly Services S.p.A., per venire incontro alle esigenze di un mercato in costante evoluzione e sempre più orientato verso la **specializzazione**, ha avviato un processo di **verticalizzazione** della propria rete di filiali operanti sul territorio nazionale, in virtù della quale in ciascuna di esse clienti e candidati troveranno un team di professionisti specializzati in una particolare job family. Il processo nasce da uno **studio approfondito ed accurato** del contesto socio-economico nel quale le filiali operano, per essere in grado di rispondere nella

maniera più adeguata alle esigenze specifiche dei clienti. Il personale di ciascuna filiale ha ricevuto una **formazione specifica** per il proprio settore di verticalizzazione, al fine di approfondirne la conoscenza ed erogare ad aziende e candidati un servizio qualitativamente elevato.

Sono stati individuati di volta in volta **canali di reclutamento ad hoc**, da affiancare a quelli tradizionalmente usati da Kelly Services, migliorando così l'efficacia e l'efficienza dell'intero processo di selezione.



Kelly Services offre a tutti i candidati, dai giovani in cerca della prima occupazione a quadri e dirigenti, orientamento, formazione e stimolanti opportunità di formazione, lavoro a tempo determinato e a tempo indeterminato adeguate al talento, alle competenze ed alle potenzialità di ogni singola persona.

LA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la **Carta dei Servizi al Lavoro**, Kelly Services intende comunicare agli utenti le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e di controllo. Con questo documento, Kelly stringe con ogni candidato ed azienda un **patto di reciproca serietà** fondato non solo sulla conoscenza del lavoro che si svolge, ma anche sul fatto che quest'ultimo è certificato e monitorato costantemente.

FINALITÀ

L'obiettivo dei **Servizi al Lavoro** è **supportare attraverso validi strumenti** persone **alla ricerca di un lavoro**, persone che nella fase della ricerca di un lavoro vogliono **accrescere la propria professionalità** e persone a **rischio di esclusione dal mercato del lavoro**. Tutto questo è possibile offrendo ai candidati **colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione**, servizi di **orientamento e consulenza** qualificata, nonché dando impulso alla **ricerca attiva** di un lavoro e favorendo **l'incontro tra domanda ed offerta** di lavoro. L'effettivo raggiungimento degli obiettivi di servizio viene controllato e monitorato periodicamente.

DESTINATARI DEI SERVIZI

- **Inoccupati e Disoccupati**
- **Lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali**
- **Persone segnalate dal Centro per l'Impiego e/o da altri Enti**

PRINCIPI FONDANTI

L'erogazione dei diversi servizi si fonda sui seguenti principi:

- **Visione di Rete** - I servizi, i risultati attesi, le azioni promosse si integrano con le diverse opportunità territoriali individuate con le realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio.
- **Centralità della persona** - I diversi servizi si realizzano tenendo conto delle esperienze professionali e/o personali emerse durante la consulenza orientativa: attraverso la loro analisi, la persona approfondisce la conoscenza di sé, i propri bisogni e le motivazioni. Attraverso l'accompagnamento al lavoro e l'incontro tra domanda ed offerta, acquisisce informazioni sul mondo del lavoro, costruisce il proprio progetto personale e professionale, diventa consapevole della scelta operata e si prepara ad accettare il cambiamento e le difficoltà che dovrà affrontare.
- **Personalizzazione dell'offerta** - Ogni candidato viene affiancato costantemente da un referente Kelly che, oltre a selezionare e proporre le attività adeguate, segue il loro sviluppo e i risultati da esse prodotti. Attraverso tale rapporto costante, ciascun beneficiario sarà sempre tenuto al corrente degli sviluppi del progetto e partecipe del proprio percorso.

EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi che Kelly Services mette a disposizione dei candidati sono:

- **Informazione ed Accoglienza**
- **Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati (PAI)**
- **Bilancio di competenze**

- **Formazione professionalizzante o d'inserimento**
- **Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro**

INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA

In questa fase, si stabilisce un **primo contatto tra candidato ed operatore**, durante il quale il primo può conoscere ed usufruire dei servizi messi a disposizione da Kelly, mentre il secondo può raccogliere i dati utili per pianificare e personalizzare l'assistenza.

Modalità di erogazione

- **Informazione e presentazione del servizio**
- **Raccolta del curriculum e di eventuale altra documentazione che attesti lo status dell'utente**
- **Organizzazione di incontri informativi di gruppo per la presentazione dei progetti; breve colloquio per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento**

COLLOQUI PRELIMINARI PER LA PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI PERSONALIZZATI

Obiettivo di questa fase è **l'accertamento delle competenze professionali** acquisite dal candidato durante le precedenti esperienze professionali, individuando eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo. Successivamente, si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa. Sulla base delle informazioni raccolte, si mette a punto un progetto professionale denominato **PAI (Piano di Azione Individuale)**.

Modalità di erogazione

- Attività di **consulenza qualificata con un operatore** che, sulla base del curriculum e delle informazioni fornite, concorda con il candidato un piano di azione individuale.
- Impegno da parte della struttura ad erogare determinati servizi al candidato e impegno da parte di quest'ultimo a frequentare le attività concordate.

BILANCIO DELLE COMPETENZE

Questo strumento ha lo scopo di **aiutare a fare il punto su se stessi**, rilevando capacità acquisite, esperienze maturate, interessi, attitudini e aspirazioni spesso inesprese e, quindi, sconosciute allo stesso soggetto.

Modalità di erogazione

- **Individuazione e valorizzazione delle competenze professionali** acquisite durante precedenti esperienze lavorative.
- Comprensione degli ambiti in cui poter trasferire le proprie competenze e abilità.
- Elaborazione di un **progetto per lo sviluppo professionale** che ha come scopo il **raggiungimento degli obiettivi prefissati**.
- **Formalizzazione e sottoscrizione del PAI.**

FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE O D'INSERIMENTO

Durante un colloquio con un consulente Kelly qualificato vengono approfondite le esperienze formative pregresse, rilevate le competenze e le attitudini possedute nonché le aspettative e le motivazioni alla formazione, e infine verificate le disponibilità, che vengono quindi registrate nella scheda del candidato. Le iniziative formative proposte sono orientate ed indirizzate allo sviluppo dell'occupazione attraverso corsi progettati per far acquisire competenze supplementari richieste dal mercato del lavoro.

Le tipologie di corsi sono:

- **Formazione base** - Permette l'**accrescimento delle competenze trasversali** dei candidati, agevolandone l'occupabilità.
- **Formazione professionale** - Permette la **specializzazione delle conoscenze e capacità** delle risorse, sulla base delle specifiche richieste del mercato.
- **Formazione on the job** - Permette il **finanziamento del primo periodo di affiancamento**, consentendo al lavoratore di essere formato direttamente nel luogo di lavoro.

Inoltre, per agevolare un confronto tra il mondo del lavoro e quello scolastico, Kelly organizza **incontri di orientamento nelle università** con l'obiettivo di supportare gli allievi verso un percorso professionale consapevole, attraverso le conoscenze delle tecniche e delle strategie per redigere un curriculum, affrontare un colloquio e facilitare l'accesso al mondo del lavoro.

SCOUTING AZIENDALE E RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Lo **scouting aziendale** indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro. Questo intervento si pone l'obiettivo di definire il piano di ricerca attiva del lavoro e di offrire assistenza nel contatto con l'azienda, attraverso: raccolta e diffusione del curriculum, ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

Modalità di erogazione

- **Individuazione delle opportunità professionali**
- **Valutazione delle proposte di lavoro**
- **Invio delle candidature**

STRUTTURE ATTRAVERSO LE QUALI VIENE EROGATO IL SERVIZIO

Kelly Services S.p.A. dispone di un gruppo di operatori dedicati, specializzati sia nei servizi alle persone, sia nell'attività di incontro tra domanda ed offerta.

Le strutture dedicate allo svolgimento del servizio sono le filiali, definite Unità Operative, accreditate dalla Regione Veneto per i Servizi al Lavoro.

Gli orari di apertura al pubblico in cui è possibile usufruire del servizio di informazione sono **dalle 9.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì** (dettagli nell'**Allegato 1**), mentre le altre attività potranno essere svolte anche in altri orari, ma sempre previo appuntamento.

Inoltre, il candidato ha a disposizione diversi canali di comunicazione, attraverso i quali reperire informazioni:

- **Sito web aziendale** kellyservices.it
- **Telefono, e-mail, fax delle filiali** (recapiti reperibili nella sezione "[Trovare la filiale](#)" del medesimo sito)
- **Profili ufficiali di Kelly Services S.p.A. su** [Facebook](#), [LinkedIn](#) e [Twitter](#)

I disservizi sono gestiti centralmente dalla Sede, a seconda della loro natura, dai dipartimenti **HR, Service Delivery, Marketing ed IT**.

DIRITTI E DOVERI DEL CANDIDATO

Il rapporto tra il candidato e Kelly Services si fonda sul principio della trasparenza e del rispetto degli impegni reciprocamente presi.

IL CANDIDATO HA DIRITTO A

- Essere accolto in **strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto**, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari dedicati all'apertura al pubblico.
- Essere **tutelato in materia di [privacy](#)** nel rispetto della normativa vigente (196/03).
- Essere **eliminato dalla banca dati di Kelly Services**, chiedendo l'eliminazione tramite apposita comunicazione.
- Poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti, al fine di migliorare la qualità del servizio.

IL CANDIDATO È TENUTO A

- Fornire tempestivamente all'Agenzia **eventuali aggiornamenti** sul proprio stato occupazionale.
- Garantire il **rispetto degli impegni presi** nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale, della presa di accordi per finalità di presentazione o della stipula di contratti.
- **Rispettare le disposizioni in materia di [privacy](#)** relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in filiale.

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

- 1. Raccolta del reclamo** - All'interno di ogni filiale, è disponibile un modulo per reclami/suggerimenti. Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente a Kelly Services S.p.A. via e-mail, fax o posta ai recapiti della filiale di competenza.
- 2. Analisi del reclamo** - Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, Kelly Services S.p.A. lo esamina tramite una procedura interna che coinvolge il personale della filiale e il referente di Sede adeguato per la natura del problema.
- 3. Formulazione e comunicazione della risposta** - Al termine della verifica interna, sarà compito del responsabile della filiale comunicare al candidato l'esito dell'indagine, in un periodo compreso tra i 7 e i 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione.
- 4. Statistica dei reclami e delle segnalazioni** - I reclami e le segnalazioni pervenuti costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI

- È prevista la **raccolta semestrale** delle segnalazioni e dei reclami da parte del Dipartimento HR di Kelly Services S.p.A., allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti.
- Inoltre, periodicamente i Responsabili di Filiale di Kelly Services S.p.A. compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento.
- **Almeno una volta l'anno**, il Responsabile del Personale e i Responsabili di Filiale si riuniscono per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

CUSTOMER SATISFACTION

La **soddisfazione dei candidati** che accedono ai servizi sopra elencati viene valutata con **cadenza annuale** dal dipartimento Marketing attraverso l'invio di **questionari online**. All'analisi della soddisfazione dei candidati seguono azioni volte al miglioramento delle attività.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Legge 14.02.2003, n° 30 – Occupazione e mercato del lavoro** (e successivi D.Lgs. 276/03, D.Lgs 251/04, Legge 80/05, L. 92/2012, D.L. 76/2012 e L. 78/2014)
- **D.Lgs 30.06.2003, n° 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali**
- **D.Lgs 09.04.2008, n° 81 - "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"**
- **D.M. 5 maggio 2004 - Requisiti per l'iscrizione all'albo delle Agenzie per il lavoro**
- **DGR 2238/2011 - Approvazione del sistema di accreditamento allo svolgimento dei Servizi per il lavoro nel territorio della Regione Veneto** (art.25 legge regionale 13 marzo 2009 n.3)
- **Allegato A – DGR 2238/2011 - Procedure e requisiti per l'accreditamento di servizi al lavoro**
- **L.R. 3 del 13 marzo 2009** (Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro) art.25.
- **CCNL del 27 febbraio 2014 - Contratto collettivo nazionale di lavoro per la categoria delle agenzie di somministrazione di lavoro**
- **Vademecum Forma.Temp ottobre 2008**

ALLEGATO 1

FILIALE Kelly Services di BASSANO DEL GRAPPA

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00

LARGO PAROLINI, 133 - 36061 BASSANO DEL GRAPPA (VI)

Tel: 0424. 52.62.10 - Fax : 0424.52.62.73

kelly.bassano@kellyservices.it

FILIALE Kelly Services di CITTADELLA

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00

BORGO TREVISO, 106 - 35013 CITTADELLA (PD)

Tel: 049.94.04.276 - Fax: 049.94.04.280 kelly.cittadella@kellyservices.it

FILIALE Kelly Services di VICENZA

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00

VIA GAETANO DONIZETTI, 3 - 36100 VICENZA

Tel: 0444.56.10.20 - Fax: 0444.56.11.16

kelly.vicenza@kellyservices.it