

**Randstad Italia SpA – Società Unipersonale**

**Agenzia per il Lavoro**

Via R. Lepetit, 8/10

20124 - Milano (MI)



## **CARTA DEI SERVIZI**



Randstad Italia S.p.A. e operatore accreditato presso la Regione Piemonte per i  
**Servizi al Lavoro**

Codice Operatore : **D74655**

Certificato accreditamento: **n° 0057/F2**

Accreditamento Regionale ai sensi della D. G. R. n.30-4008 del 11/06/2012

02/05/2018

**Randstad Italia SpA – Società Unipersonale**

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano - Tel. 02 67 64 261

Partita.IVA/Cod.Fiscale/ISCR.C.C.I.A.A. Milano-MonzaBrianza-Lodi N°12730090151

Cap.Soc.int.vers. 27.110.320,00 EURO – N. REA 1581244

Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Aut. Min. e iscr. Albo Agenzie per il Lavoro n° 1102-SG del 26/11/04



Inserire classificazione

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Randstad Italia S.p.A. è un documento che definisce:

- I principi fondamentali ai quali l'agenzia ispira la propria attività
- Gli obiettivi ai quali dovranno tendere i servizi proposti
- I fattori di qualità che rendono il servizio soddisfacente
- Gli strumenti per valutare l'attività svolta e mettere in atto azioni migliorative ed eventuali correttivi
- I mezzi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disfunzioni o per effettuare proposte

### 1. Randstad Italia S.P.A.

- 1.1. Il nostro profilo
- 1.2. I nostri principi
- 1.3. Finalità, modi, criteri
- 1.4. La struttura
- 1.5. Diritti e doveri dell'utente
- 1.6. Le politiche della qualità: procedure di controllo e reclamo
- 1.7. Orario di apertura

#### 1.1 Il nostro profilo

Randstad Italia S.p.A. è la filiale italiana di Randstad Holding nv, attiva dal 1960 nella ricerca, selezione, formazione di Risorse Umane e nella somministrazione di lavoro. Rands

Paesi con 4.600 filiali e 28.000 dipendenti, oggi è la seconda agenzia di servizi HR al mondo.

Dal 1999 in Italia, Randstad Italia conta

la prima Agenzia per il Lavoro certificata SA8000 (Social Accountab

attestazione Gees (Gender Equality European Standard) conseguita a giugno del 2011.

**Randstad Italia S.p.A.** è autorizzata dal Ministero del Lavoro su tutto il territorio nazionale dell'attività di ricerca e selezione del personale, finalizzata alla risoluzione di una specifica esigenza dell'organizzazione aziendale.

In risposta alle mutevoli esigenze delle organizzazioni aziendali e alla diversificazione delle professionalità nel mercato del lavoro, Randstad Italia ha creato 8 **Specialties** caratterizzate dalla presenza di equipe di consulenti con un background fortemente settoriale. Nello specifico sono: Randstad Contact Center, Randstad Finance&Administration, Randstad Secretary&Office, Randstad HOportunities interamente dedicata alla ricerca e selezione di categorie protette (in ottemperanza della Legge 68/99), Randstad Insurance, Randstad Banking, ed infine Randstad Technical.

Randstad offre inoltre servizi mirati in grado di rispondere a molteplici esigenze.

Attraverso l'insediamento di proprie filiali all'interno delle aziende e con la consulenza costante di un account specialist, la divisione **Randstad Inhouse** provvede al reclutamento, alla selezione, alla gestione, all'amministrazione e alla fidelizzazione del personale.

Con la divisione **Randstad HR Solutions** vengono sviluppati e gestiti servizi specializzati per la gestione delle risorse umane nelle organizzazioni aziendali. Nello specifico i servizi riguardano la formazione, la consulenza aziendale e le politiche attive del lavoro mediante lo sviluppo e l'integrazione con la divisione **Randstad Career Management** che si occupa di transizione di carriera individuale e collettiva. Obiettivo della divisione è poter garantire continuità e sviluppo professionale a tutte le risorse coinvolte.

**Randstad Professionals**, infine, è specializzata nella ricerca e selezione di middle, senior ed executive management nei settori Finance, Technical & Engineering, Marketing & Sales.

#### Randstad Italia SpA – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano - Tel. 02 67 64 261

Partita.IVA/Cod.Fiscale/ISCR.C.C.I.A.A. Milano-MonzaBrianza-Lodi N°12730090151 Cap.Soc.int.vers. 27.110.320,00 EURO – N.

REA 1581244

Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Aut. Min. e iscr. Albo Agenzie per il Lavoro n° 1102-SG del 26/11/04



Randstad Italia Spa si presenta per il candidato lavoratore e per l'azienda cliente come interlocutore polifunzionale in grado di soddisfare e gamma di servizi, quali la somministrazione di lavoro, la formazione, la transizione di carriera.

La nuova realtà offrirà:

- una più ampia gamma di servizi
- una presenza sul territorio sempre più capillare grazie alla continua
- una migliore capacità di risposta alle esigenze del cliente
- un ventaglio sempre più ampio di figure professionali
- una maggiore qualità e formazione
- un significativo miglioramento dell'efficienza operativa

Randstad Italia S.p.A. è attiva inoltre in alcune regioni italiane come soggetto accreditato alla gestione di progetti regionali e/o provinciali consistenti in interventi di ricollocamento per soggetti espulsi dal mercato del lavoro.

In tali attività l'agenzia opera direttamente e/o in convenzione con Enti pubblici attenendosi a quanto previsto nella SA 8000.

L'Agenzia RANDSTAD ITALIA S.p.A. in seguito all'entrata in vigore del D. Lgs. 276/2003, meglio conosciuto come "Legge Biagi" (che ha abrogato gli articoli della legge 196/1997 relativi al lavoro interinale) è diventata Agenzia per il Lavoro, un interlocutore polifunzionale con capitale sociale di Cap.Soc.int.vers. 27.110.320,00 euro e con sede legale in Milano, Via Lepetit 8/10. Recapiti telefonici – 02 6764261

## 1.2 I nostri principi

Fin dal 2005 Randstad Italia è certificata SA8000 (Social Accountability 8000), lo standard internazionale elaborato dal SAI -associazione non governativa che ha lo scopo di migliorare le condizioni dei lavoratori accrescendo la responsabilità civile delle aziende. La certificazione etica SA8000 garantisce l'aderenza del modo di operare di Randstad a 8 parametri etici: divieto di lavoro infantile, garanzia di volontarietà della prestazione lavorativa, garanzia di un ambiente di lavoro salubre e sicuro, libertà di associazione, garanzia di non discriminazione, divieto di sanzioni disciplinari inique, corretta retribuzione e rispetto dell'orario di lavoro stabilito dal contratto collettivo nazionale applicato

- Il principio guida e "core value" di Randstad, dall'anno della sua fondazione (1960) è: "Simultaneous promotion of all interests", ovvero la conciliazione degli interessi di tutti gli stakeholders (clienti, lavoratori somministrati, dipendenti di staff, fornitori, sindacati, ecc.)
- Randstad si impegna a far sì che tutte le società del gruppo e i dipendenti si comportino sempre secondo i principi di business governati secondo etica, con integrità e in conformità con le procedure Randstad, nel rispetto di tutte le leggi e norme applicabili, mantenendo gli alti standard riflessi sui nostri valori principali *To Know, To Serve, To Trust* e allo stesso tempo a promuovere tutti gli interessi degli Stakeholders.
- L'accesso ai servizi erogati da RANDSTAD ITALIA S.P.A. è guidato dal principio di eguaglianza dei diritti dei committenti e degli utenti, senza discriminazioni di razza, di lingua, sesso, etnia, religione, ceto o opinione politica. Randstad supporta inoltre l'incontro tra domanda e offerta di lavoro promuovendo anche l'integrazione sociale ed economica di gruppi di lavoratori potenzialmente esclusi dal mondo del lavoro.

### Randstad Italia SpA – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano - Tel. 02 67 64 261

Partita.IVA/Cod.Fiscale/ISCR.C.C.I.A.A. Milano-MonzaBrianza-Lodi N°12730090151 Cap.Soc.int.vers. 27.110.320,00 EURO – N.

REA 1581244

Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Aut. Min. e iscr. Albo Agenzie per il Lavoro n° 1102-SG del 26/11/04



- I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione di ogni disagio e la ripresa dei servizi.
- Randstad si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e il servizio e ad ottimizzare l'efficienza.
- Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si sono svolte e si svolgeranno, con il coinvolgimento dei lavoratori diretti e somministrati e con i propri clienti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Nel giugno del 2011 Randstad Italia è la prima azienda nel settore delle risorse umane ad ottenere l'attestazione Gees (Gender Equality European Standard) in materia di "pari opportunità" offerte a uomini e donne all'interno dei processi decisionali aziendali

Randstad è la prima Agenzia ad aver certificato sia i dipendenti fissi che i lavoratori somministrati

### 1.3 Finalità, modi, criteri

L'obiettivo primario di Randstad Italia S.p.A. è rappresentato dalla volontà di fornire un servizio che non si limita a proporre candidati, ma si dedichi alla gestione delle Risorse Umane in senso più ampio secondo il metodo Randstad, un modello articolato e rigoroso:

- analisi del business del cliente e delle sue necessità
- approccio consulenziale orientato al problem solving
- rigore del processo di recruiting e selezione
- account unico, responsabile del progetto, in costante controllo con l'impresa committente
- formazione del lavoratore, con percorsi mirati e specialistici

Un fattore chiave che caratterizza la modalità di lavoro Randstad è il concept della struttura ad unit. Ogni Unit è composta da due Account responsabili a 360° sia della parte relativa alla gestione del cliente sia della selezione che del candidato stesso. Essi lavorano in team assicurando sempre un monitoraggio e un'assistenza completa, sia al cliente che al lavoratore, e generalmente sono focalizzati su un particolare segmento di mercato. Hanno una visione ed una conoscenza globale del mercato locale del lavoro, proponendosi quindi come esperti nel comprendere e assecondare al meglio le richieste e necessità dei clienti e dei lavoratori, con contratti di somministrazione o a tempo indeterminato. L'Account Manager si dedica al cliente per costruire insieme la soluzione su misura, identificando criticità ed opportunità. Inoltre, si assicura che il candidato lavoratore possieda le conoscenze e le competenze richieste e che sia consapevole della missione che andrà a svolgere.

Randstad Italia stipula e sviluppa alleanze e collaborazioni con altri partner o StakeHolder sia privati sia Istituzionali (network istituzionale con la Pubblica Amministrazione, Enti locali, Università, centri di formazione e Associazioni rappresentative del mondo della disabilità) per lo sviluppo di nuove politiche ed aprire in tal modo nuovi e più ampi spazi di mercato del lavoro.

#### **Randstad Italia SpA – Società Unipersonale**

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano - Tel. 02 67 64 261

Partita.IVA/Cod.Fiscale/ISCR.C.C.I.A.A. Milano-MonzaBrianza-Lodi N°12730090151 Cap.Soc.int.vers. 27.110.320,00 EURO – N.

REA 1581244

Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Aut. Min. e iscr. Albo Agenzie per il Lavoro n° 1102-SG del 26/11/04



Secondo quanto disciplinato dalla DGR 66-3576 del 19 Marzo del 2012"LR 34/2008" art. 4 e art. 21 Definizione degli standard qualitativi di servizio per gli operatori pubblici e privati idonei a erogare i servizi al lavoro nel territorio regionale, Randstad svolge e sviluppa i servizi al lavoro secondo i criteri definiti e previsti dalla regione Piemonte.

Nello specifico Randstad si propone di fornire al territorio servizi che si declinano in:

- Informazione
- Accoglienza primo filtro e/o presa in carico della persona
- Orientamento professionale
- Consulenza Orientativa
- Accompagnamento al lavoro
- La mediazione per l'incontro di domanda e offerta di lavoro

In quest'ottica Randstad Italia intende erogare servizi di sperimentazione altamente qualificati e proporsi come partner per tutti coloro che operano nel settore e cercano un valido appoggio per lo sviluppo delle attività connesse ai suddetti ambiti.

Coerentemente con la propria mission aziendale (essere la società di somministrazione leader nel matching essere la società di somministrazione leader nel matching HR e *Svolgere un ruolo da protagonisti nel dare forma al mondo del lavoro Shaping the world of work*) Randstad Italia fornisce ai propri clienti, ai lavoratori somministrati ed ai candidati un livello qualitativo di servizio e un ventaglio di offerta che consenta il migliore incontro con il mercato del lavoro.

Randstad Italia è alla costante ricerca di nuove metodologie in grado di rispondere alle esigenze di crescita professionale e culturale sia dei lavoratori all'interno del mercato del lavoro sia di quanti invece nel mercato del lavoro devono inserirsi o reinserirsi.

Randstad si serve di personale altamente qualificato e di tecnologie aggiornate e innovative per rispondere concretamente ai reali bisogni dei propri utenti.

## 1.4 La struttura

La sede italiana di Randstad Italia S.p.A. è sita a Milano in via Lepetit 8/10. Lo stabile all'interno del quale ha sede l'Agenzia è un elegante edificio di valore architettonico – funzionale, adeguato alle normative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le sedi operative nella Regione Piemonte sono collocate in edifici centrali in posizione accessibile tramite mezzi di trasporto pubblico e privato.

Si tratta di uffici indipendenti siti piano terra con apertura a livello strada, adeguatamente arredati e predisposti alle nuove tecnologie informatiche /telefoniche, che consentono di collegarsi alla rete Intranet dell'azienda e alla rete Internet. I dati trattati dalle sedi operative sono conservati sui "server" aziendali protetti su cui vengono allocati i documenti principali di utilizzo quotidiano per lo svolgimento dell'attività di incrocio tra domanda e offerta.

Le sedi operative (Agenzie) hanno arredi di buona finitura e consoni all'ambiente professionale atto ad accogliere al meglio i propri operatori e persone esterne invitate a colloqui di selezione finalizzati al possibile inserimento – reinserimento nel mondo del lavoro.

### **Randstad Italia SpA – Società Unipersonale**

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano - Tel. 02 67 64 261

Partita.IVA/Cod.Fiscale/ISCR.C.C.I.A.A. Milano-MonzaBrianza-Lodi N°12730090151 Cap.Soc.int.vers. 27.110.320,00 EURO – N.

REA 1581244

Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Aut. Min. e iscr. Albo Agenzie per il Lavoro n° 1102-SG del 26/11/04

La presente Carta dei Servizi viene diffusa, a cura di RANDSTAD ITALIA S.P.A. mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nelle sedi operative di RANDSTAD ITALIA S.P.A.
- Pubblicazione sul proprio sito web
- Consegna copia cartacea all'accoglienza degli utenti

### **1.5 Diritti e doveri dell'utente**

RANDSTAD ITALIA S.P.A. si impegna ad erogare i servizi per il lavoro conseguenti alla propria autorizzazione e previsti dal progetto personale che verrà predisposto.

Gli utenti si impegnano a partecipare ai colloqui per l'elaborazione del piano individuale ed aderire alle proposte formative e di impiego formulate.

L'individuazione del contenuto concreto dei servizi che verranno erogati individualmente dall'agenzia per Lavoro e delle attività a cui si impegna l'utente avverrà anche attraverso la stesura del PAI (Piano di azione individuale) così come dettato dalla normativa di riferimento.

RANDSTAD ITALIA S.P.A. dichiara di rispettare tutte le previsioni del D. Lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali.

### **1.6 La politica della Qualità : procedure di controllo e reclamo**

A fronte della propria mission l'agenzia fonda la gestione delle sue attività sullo sviluppo di una politica delle Qualità efficace ed efficiente e sul suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali.

In quest'ottica le strategie messe in atto per conseguire gli obiettivi prefissati sono rappresentate da una gestione aziendale basata sul miglioramento continuo inteso come miglior impiego delle risorse, erogazione del servizio, gestione e misurazione del processo, attraverso la somministrazione di questionari di rilevazione del gradimento e la predisposizione di moduli per la raccolta delle proposte di miglioramento e rilevazione delle difficoltà di utilizzo dei servizi erogati.

A tal fine, RANDSTAD ITALIA S.P.A. ha recepito la certificazione ISO 9001 per il servizio di Somministrazione di lavoro a tempo determinato.

### **1.7 Orario di apertura**

Le filiali hanno il seguente orario di apertura:

LUNEDI'	09.00 – 13.00 e 14.00 – 18.00
MARTEDI'	09.00 – 13.00 e 14.00 – 17.30
MERCOLEDI'	09.00 – 13.00 e 14.00 – 17.30
GIOVEDI'	09.00 – 13.00 e 14.00 – 17.30
VENEDI'	09.00 – 13.00 e 14.00 – 17.30

Le attività di accoglienza e informazione, come i servizi di orientamento, vengono svolti e realizzati in ciascuna sede accreditata in giorni e orari settimanali dedicati.

Per informazioni e possibile contattare la filiale di riferimento.

#### **Randstad Italia SpA – Società Unipersonale**

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano - Tel. 02 67 64 261

Partita.IVA/Cod.Fiscale/ISCR.C.C.I.A.A. Milano-MonzaBrianza-Lodi N°12730090151 Cap.Soc.int.vers. 27.110.320,00 EURO – N.

REA 1581244

Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Aut. Min. e iscr. Albo Agenzie per il Lavoro n° 1102-SG del 26/11/04

