

CARTA DEI SERVIZI



Randstad Italia S.p.A. è ente accreditato presso la Regione Lombardia per i
Servizi al Lavoro

Articolo 13 L.R. 22/2016 con Iscrizione all'Albo Regionale dei Soggetti accreditati ai servizi al lavoro con ID Operatore 557356.

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

INDICE

1. Introduzione alla Carta dei servizi

2. Il nostro profilo

3. I nostri principi

4. Finalità, modi, criteri

5. La struttura

6. Diritti e doveri dell'utente

7. La politica della qualità

Addendum paragrafo 7: Reclami e segnalazioni – Termine di risposta al Reclamo

8. Orario di ricevimento e elenco filiali accreditate

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

1. Introduzione alla 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

2. Il nostro profilo

Randstad Italia S.P.A. è la società italiana facente parte del più ampio gruppo internazionale di Randstad N.V., attiva dal 1960 nella ricerca, selezione, formazione di Risorse Umane e nella somministrazione di lavoro. Randstad N.V. è presente in 39 Paesi con circa 4800 filiali e circa 47.000 dipendenti, oggi è la prima agenzia di servizi HR al mondo.

Dal Randstad è attiva in Italia dal 1999 e conta attualmente una forza lavoro di oltre 3200 dipendenti diretti e circa 269 filiali a livello nazionale. Randstad è la prima Agenzia per il Lavoro certificata SA8000 (Social Accountability 8000) in Italia dal 2005 e con l'attestazione Geeis (Gender Equality European & International Standard) conseguita a giugno del 2011.

Possiede inoltre le certificazioni ISO 9001; ISO 14001; UNI PDR 125.

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

In risposta alle mutevoli esigenze delle organizzazioni aziendali e alla diversificazione delle professionalità nel mercato del lavoro, Randstad Italia ha creato **16 Specialties** caratterizzate dalla presenza di équipes di consulenti con un background fortemente settoriale:

- Banking
- Construction
- Contact service & customer services
- Fashion & luxury
- Finance
- Hoppportunities (in ottemperanza alla Legge 68/99)
- Hospitality & food
- Insurance
- Logistics
- Healthcare
- Office
- Pharma
- Public administration
- Retail
- Technical
- District specialities

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

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

Attraverso l'inserimento 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.

Randstad Professionals, inoltre, è la divisione di Randstad Italia specializzata nella ricerca, somministrazione e formazione di talenti nel mondo bancario, finanziario e assicurativo, nel back-office, nel settore sanitario e nella pubblica amministrazione.

Si segnalano, in aggiunta ai servizi offerti da Randstad Italia, quelli della società di formazione del Gruppo, **Randstad HR Solutions**, che spaziano dalla formazione, alla consulenza aziendale alla transizione di carriera individuale e collettiva.

E' inoltre presente, all'interno di Randstad HR Solutions, il dipartimento "**Education**" impegnato sui temi dell'orientamento e della formazione dei giovani, con la finalità di intervenire sin da subito sulla loro employability anche in stretta connessione con i territori e le comunità di riferimento.

Si segnala, infine, l'attività di **Randstad Services**, società del gruppo Randstad che si occupa di gestire progetti aziendali di outsourcing.

Randstad Italia Spa, in particolare, si presenta per il candidato lavoratore e per l'azienda cliente come interlocutore polifunzionale in grado di soddisfare una vasta gamma di richieste.

Randstad Italia S.p.A. è inoltre in possesso, in quasi tutte le regioni italiane, di accreditamenti ai Servizi per il Lavoro, attraverso i quali gestisce progetti regionali e/o provinciali consistenti in interventi di ricollocamento e inserimento lavorativo attraverso l'utilizzo di risorse pubbliche.

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

3. I nostri principi e le nostre certificazioni

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 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.

Nei giugno del 2011, Randstad Italia è stata la prima azienda nel settore delle risorse umane ad ottenere l'attestazione **Geeis (Gender Equality European Standard)** in materia di "pari opportunità" offerte a uomini e donne all'interno dei processi decisionali aziendali. Randstad è stata la prima Agenzia per il Lavoro ad aver ottenuto tale certificazione sia per i propri dipendenti diretti che per i lavoratori somministrati.

Inoltre, Randstad Italia vanta un sistema gestione integrato che governa un ampio pacchetto di certificazioni aziendali; l'organizzazione ed i suoi processi interni hanno mostrato piena aderenza ai requisiti espressi da diverse norme internazionali e volontarie, quali:

- **ISO 9001**, per un'erogazione del servizio sempre più efficiente ed orientata al Cliente - "Qualità";
- **ISO 14001**, per un'ottimizzazione delle risorse e degli impatti ambientali - "Ambiente";
- **UNI DPR 125**, per supportare l'empowerment femminile all'interno dei percorsi di crescita aziendale e per evitare discriminazioni di genere.

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

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 diretti, 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 politiche e le procedure Randstad, nel rispetto di tutte le leggi e norme applicabili, mantenendo gli alti standard riflessi nei nostri valori principali To Know, To Serve, To Trust e allo stesso tempo 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, ceti 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.

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

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

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.

4. **Finalità, modi, criteri**

L'obiettivo primario di Randstad Italia S.P.A. è rappresentato dalla volontà di fornire un servizio che non si limiti 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 e una conoscenza globale del mercato locale e 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

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

lo sviluppo di nuove politiche ed aprire in tal modo nuovi e più ampi spazi di mercato del lavoro.

Si propone di fornire al territorio i servizi quali:

- **accesso, informazione e accoglienza** (possibilità per la persona di accesso e inserimento nel database aziendale, compilazione e verifica dei curricula della persona e informazione circa le opportunità offerte dal mercato dei lavoro locali e territoriali)
- **la valutazione del caso individuale** (analisi del percorso individuale svolto dalla persona con un approfondimento degli ambiti legati alle competenze tecnico/relazionali ed esperienze professionali sviluppate, come anche degli interessi, delle attitudini e dei desiderata mostrati nel corso della valutazione effettuata durante il colloquio con il singolo)
- **la mediazione per l'incontro di domanda e offerta cli lavoro** (attivare tutti i canali possibili per permettere alla persona di poter accedere ad opportunità presenti sul mercato di riferimento mediante sia attività di orientamento del candidato fornendo strumenti utili alla ricerca attiva — sia attività di scouting aziendale verificando l'aderenza del profilo della persona con le ricerche aperte delle aziende clienti)
- **la definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro** (individuazione del progetto individuale più adeguato e coerente con le caratteristiche e le competenze della persona, mediante un'attività propositiva, di supporto e di accompagnamento nell'ambito del percorso di avvicinamento e/o inserimento nel mercato del 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 tra domanda e offerta di lavoro e nella fornitura di servizi HR , e svolgere

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

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.

5. 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 Lombardia sono collocate in edifici centrali in posizione accessibile tramite mezzi di trasporto pubblico e privato.

Si tratta di uffici, 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 su "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 (filiali) 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 S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

Ogni filiale è gestita da un Responsabile di Sede e le attività relative ai Servizi per il Lavoro sono affidate ad una rete di **Operatori Mercato del Lavoro (OML) Specialistici e di Base** che operano localmente e che sono coordinati a livello regionale da un Responsabile dei Servizi per il Lavoro.

La presente Carta dei Servizi viene diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- affissione sulla bacheca nelle sedi operative accreditate ai Servizi per il Lavoro
- Consegna copia cartacea all'accoglienza degli utenti
- Pubblicazione sul sito al seguente percorso:

<https://www.randstad.it/servizi-per-il-candidato/politiche-attive-del-lavoro/>

6. Diritti e doveri dell'utente

Randstad Italia si impegna ad erogare i servizi per il lavoro oggetto della propria autorizzazione e previsti dal progetto personale che verrà predisposto.

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

L'individuazione del contenuto concreto dei servizi che verranno erogati individualmente o in gruppo dall'Agenzia per il Lavoro e delle attività a cui si impegna l'utente avverrà attraverso la stesura del PIP (Piano di Intervento Individuale) così come dettato dalla normativa di riferimento e in particolare dal Bando Pubblico di riferimento.

In caso di mancata presentazione da parte dell'utente Randstad, nel ruolo di operatore Accreditato ai Servizi al lavoro, dovrà applicare le indicazioni previste dalla Circolare Regionale del 25/01/2023 - N° 2 (INDICAZIONI OPERATIVE PER L'APPLICAZIONE DELLA

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

CONDIZIONALITÀ NEI CASI DI MANCATA PRESENTAZIONE/PARTECIPAZIONE DEL PERCETTORE DI STRUMENTO DI SOSTEGNO AL REDDITO AGLI APPUNTAMENTI FISSATI PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI PER IL LAVORO). Ferma restando la titolarità in capo ai CPI relativamente all'esercizio della funzione di attestazione degli eventi sanzionabili e di espletamento della procedura di applicazione della condizionalità, si configura una corresponsabilità dell'Operatore privato nella gestione del rispetto della condizionalità, in relazione a eventi suscettibili di determinate sanzioni quali: la mancata presentazione/partecipazione da parte dei percettori di NASpl e Dis-Coll e beneficiari SFL/ADI ad appuntamenti finalizzati all'erogazione di servizi per il lavoro, senza giustificato motivo, comunicati all'interessato mediante mezzi formali quali PEC, raccomandata A/R o raccomandata a mano. Per i percettori di SFL e ADI vengono contemplate anche forme di comunicazione meno formali, quali SMS, e-mail semplici.

Randstad Italia dichiara di rispettare tutte le previsioni in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003.

7. La politica della Qualità

A fronte della propria mission, Randstad fonda la gestione delle sue attività sullo sviluppo di una politica della 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.

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

La Politica integrata del Gruppo Randstad è pubblicata e fruibile dal sito internet www.randstad.it.

ADDENDUM AL PARAGRAFO 7: SEGNALAZIONI E RECLAMI – TERMINE DI RISPOSTA AL RECLAMO

Chiunque rilevi una problematica nell’ambito dell’erogazione del servizio può segnalarla al dipartimento interno al gruppo Randstad responsabile della gestione e risoluzione della problematica stessa.

A tal fine, le parti interessate possono utilizzare il sito internet www.Randstad.it che, tramite la pagina “Contattaci”, permette l’inoltro di una serie di segnalazioni attraverso un sistema di “menu a tendina” che guida l’utente in base alla problematica rilevata.

Pertanto, ogni categoria di reclamo è automaticamente indirizzata al dipartimento responsabile della gestione e risoluzione della stessa.

Nel caso in cui, dall’analisi della segnalazione, si rilevino effettive difformità avvenute nell’erogazione del servizio, il dipartimento responsabile della gestione della segnalazione attuerà tutte le azioni necessarie per la risoluzione della problematica.

Il termine indicativo di risposta al reclamo è di 5 giorni lavorativi, tenuto conto dei tempi tecnici di presa in carico, verifica e risposta.

Per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti di Regione Lombardia - destinatari dei servizi erogati da Randstad - è stato messo a punto un questionario di “Customer Satisfaction” il cui modello è parte integrante della presente Carta dei Servizi. Il questionario, in precedenza somministrato in modalità cartacea, è stato recentemente inviato tramite mail agli utenti interessati tramite “Google Moduli”; tale modalità, implementata a seguito

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

dell'emergenza sanitaria e al ricorso all'erogazione a distanza dei servizi, verrà mantenuta anche in futuro in un'ottica di maggiore efficacia nel monitoraggio dei risultati raggiunti.

Reclami e Segnalazioni SA8000

Le segnalazioni/reclami inerenti il sistema di responsabilità sociale aziendale devono essere trasmesse all'indirizzo di posta elettronica RappresentanteSA8000@randstad.it.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la norma SA8000 sono un gruppo di colleghi liberamente eletti dai dipendenti Randstad. Operano per garantire il rispetto dei requisiti relativi alla norma SA8000, facilitando la comunicazione con la direzione, raccogliendo e gestendo le segnalazioni che provengono dai lavoratori e dai corsisti attraverso l'istruzione del caso, la verifica degli addebiti, la proposta e l'implementazione delle soluzioni. L'indirizzo mail RappresentanteSA8000@randstad.it è reso noto a tutte le parti interessate tramite il sito internet "www.randstad.it", al percorso:

"Chi siamo/Sostenibilità/Certificazioni/Certificazione etica SA8000"

8. Orario di ricevimento e elenco filiali accreditate

Ferma restando la possibilità di concordare un appuntamento con gli Operatori del Mercato del Lavoro di riferimento, si specifica che tutte le filiali accreditate ai Servizi per il Lavoro, di seguito elencate, osservano il seguente orario di ricevimento al pubblico:

LUNEDÌ	09.00 – 13.00	14.00 - 17.30
MARTEDÌ	09.00 – 13.00	14.00 - 17.30
MERCOLEDÌ	09.00 – 13.00	14.00 - 17.30
GIOVEDÌ	09.00 – 13.00	14.00 - 17.30
VENERDÌ	09.00 – 13.00	14.00 - 17.30

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

Elenco filiali Randstad accreditate ai Servizi per il Lavoro

CITTA'	INDIRIZZO	PROVINCIA	RESPONSABILE	TELEFONO	EMAIL
Abbiategrasso	Viale Giuseppe Mazzini, 4	Milano	Daniela De Leo	0294019411	abbiategrasso@randstad.it
Assago	Via del Bosco Rinnovato, 6	Milano	Elena Boselli	0245103394	assago@randstad.it
Bergamo	Via Autostrada, 32	Bergamo	Veronica Leoni	0350131101	bergamo@randstad.it
Brescia	Via San Zeno, 99/A	Brescia	Gessica Gobbi	030245711	brescia@randstad.it
Castiglione delle Stiviere	Via Carpenedolo, 2/D	Mantova	Gessica Gobbi	0376944259	castiglione@randstad.it
Como	Via Torriani, 19/D	Como	Monica Clerici	031240043	como@randstad.it
Cremona	Via dei Comizi Agrari 10	Cremona	Giulia Fontana	0372 166 8001	cremona@randstad.it
Fino Mornasco	Via Giuseppe Garibaldi, 144	Como	Monica Clerici	031881073	finomornasco@randstad.it
Garbagnate Milanese	Garbagnate Milanese (MI) - Via Milano, 51	Milano	Daniela Alberti	029958399	grabagnate@randstad.it
Gorgonzola	Piazza S. Francesco D'Assisi, 10	Milano	Elena Fusar Poli	029515684	gorgonzola@randstad.it
Grumello del Monte	Piazza Invalidi del Lavoro, 3	Bergamo	Fabrizio Frigerio	0354420760	grumello@randstad.it
Lecco	Corso Martiri della Liberazione, 102	Lecco	Debora Grasso	0341283851	lecco@randstad.it
Legnano	Via XXIX Maggio, 58	Legnano	Daniela Alberti	03311528401	legnano@randstad.it
Mantova	Piazza Vilfredo Pareto 9	Mantova	Simona Grandi	03761435355	mantova@randstad.it
Milano	Via Lepetit 8/10	Milano	Rosa di Benedetto	02989871	milano@randstad.it
Monza	Via Lario 15	Monza	Chiara Dondi	0392250230	monza@randstad.it
Paderno Dugnano	Via Antonio Gramsci, 38	Milano	Ivano Dogliotti	0291082429	paderno@randstad.it
Pavia	Via Indipendenza, 11	Pavia	Arianna Cremonesi	03821637710	pavia@randstad.it
Rho	Via Madonna, 98	Milano	Silvia Lentà	0293182545	rho@randstad.it

RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

Sondrio	Via Alessi 14B/14C	Sondrio	Francesco Mottarella	0342216657	sondrio@randstad.it
Tradate	Corso Paolo Bernacchi 35	Varese	Silvia Lentà	0331814222	tradate@randstad.it
Varese	Viale Ippodromo, 59	Varese	Claudia Cirigliano	03321439411	varese@randstad.it
Voghera	Via Giuseppe Garibaldi, 99	Pavia	Sabrina Collati	0383369709	voghera@randstad.it

Milano, 28 novembre 2024

Il legale rappresentante

Elena Parpaiola

RANDSTAD ITALIA S.P.A.
L'Amministratore Delegato
Elena Parpaiola



RANDSTAD ITALIA S.P.A. – Società Unipersonale

Sede Legale: Via R. Lepetit, 8/10 - 20124 Milano – Tel. 02 676426.1

Cap. Soc. € 27.110.320,00 i.v. - Direzione e Coordinamento Randstad N.V.

Cod.Fiscale/Iscrizione Registro Imprese di Milano-MonzaBrianza-Lodi n. 12730090151 – N. REA MI-1581244

Partita IVA Randstad Gruppo IVA n. 10538750968

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

Indirizzo Pec: randstaditalia@legalmail.it – Sito Internet: www.randstad.it

