

CARTA DEI SERVIZI

KairosForma S.r.l. **Impresa Sociale**



1. Principi fondamentali e valori

Nell'erogazione dei Servizi al Lavoro, KairosForma Srl si informa coerentemente ai seguenti principi e valori:

- Accesso: tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione di sesso, razza, origine etnica o sociale, colore della pelle, caratteristiche genetiche, lingua, religione, opinione politica, patrimonio, nascita, disabilità, età o orientamento sessuale.
- Pari opportunità: viene garantita parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro senza alcun pregiudizio in merito a sesso, età, religione, disagio, nazionalità, orientamento sessuale e convinzioni personali degli utenti.
- Imparzialità: tanto verso gli Utenti quanto verso le Imprese sono garantiti rapporti all'insegna dell'obiettività ed imparzialità.
- Continuità: l'erogazione dei Servizi viene garantita con la continuità necessaria al raggiungimento degli obiettivi e fabbisogni dei destinatari, eventualmente assicurando una preventiva informazione ai destinatari nel caso di funzionamento irregolare dovuto a cause di forza maggiore.
- Comunicazione e Trasparenza: è garantita una corretta informazione circa i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- Qualità ed Efficacia: KairosForma Srl progetta i servizi per ottimizzare i costi e per assicurare la migliore qualità possibile per la soddisfazione di tutti i clienti e stakeholder; attua un costante monitoraggio dei Servizi erogati al fine di consentire un continuo miglioramento degli stessi attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione e di valutazione delle competenze acquisite.
- Riservatezza: KairosForma Srl garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente con riferimento ai Servizi svolti, nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e del Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR") in merito al trattamento dei dati personali.



2. Servizi erogati agli Utenti e alle Imprese

I servizi – Le finalità – Le modalità di erogazione

I Servizi erogati saranno conformi a quanto previsto dalle normative in vigore e agli standard regionali dei Servizi al Lavoro e saranno distinti in due tipologie differenti a seconda dei destinatari:

tipologia A per i Servizi alle Persone e tipologia B per i Servizi ai Datori di lavoro.

I servizi di attivazione tirocini vengono attuati attraverso il portale ClicLavoroVeneto

A. Servizi alle persone

Nell'ambito di tali servizi KairosForma Srl prevede di:

- 1) Fase del bilancio competenze e dell'accompagnamento nella fase propedeutica nella ricerca di occupazione
 - a. Sostenere la persona nella costruzione e definizione del proprio percorso professionale, per promuovere il proprio inserimento/re-inserimento nel mondo del lavoro o migliorare la sua posizione sul mercato.
 - b. Realizzare una ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, conoscenze, potenzialità ed attitudini della persona ed effettuare un'analisi della storia professionale.
 - c. Fornire supporto circa la redazione del Curriculum Vitae.
- 2) Fase della ricerca di occupazione
 - a. Supportare nella redazione di lettere di accompagnamento al CV.
 - b. Preparare un'adeguata conduzione dei colloqui di lavoro.
 - c. Supportare l'autopromozione.
 - d. Accompagnare l'utente nella fase di scouting e promozione nei confronti delle imprese.
- 3) I servizi di accompagnamento
 - a. Assistere nell'adeguamento del progetto formativo e/o delle competenze di partenza.
 - b. Accompagnamento durante la fase di pre-selezione e selezione.
 - c. Gestire la fase di pre-selezione.
 - d. Promuovere convenzioni per l'avvio di tirocini e stage.
 - e. Fornire consulenza per la creazione di impresa e rimandare ai servizi competenti.

B. Servizi ai datori di lavoro

Nell'ambito di tali servizi KairosForma Srl prevede di:

- 1) fase di Promozione e scouting
 - a. Analizzare il mercato e selezionare le Imprese da contattare; promuovere i servizi sul territorio; attivare un primo contatto con le Imprese e illustrare i servizi offerti.
 - b. Effettuare scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale.
- 2) Informazione e accesso ai servizi
 - c. Fornire informazioni all'Impresa circa i servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'Impresa e illustrare i possibili ambiti di supporto.
 - d. Rinviare al servizio di consulenza (se necessario); compilare la scheda aziendale e rilevare il fabbisogno professionale.
- 3) Servizi di consulenza
 - e. Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e all'aggiornamento delle risorse umane:
 - f. Sostenere le Imprese alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane.
- 4) Incontro domanda/offerta di lavoro
 - g. Supportare le Imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.
 - h. Individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca.
 - i. Supportare nella pubblicizzazione della posizione vacante.
 - j. Contattare preventivamente i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità.
 - k. Raccogliere e verificare le auto-candidature.
 - l. Presentare, ai datori di lavoro, le candidature pre-selezionate.
 - m. Raccogliere gli esiti/feedback dai Datori di lavoro; supportare l'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze.

3. Gestione dei reclami

1) Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviate direttamente alla società via e – mail, faxo servizio postale agli indirizzi specificati.

2) Analisi del reclamo

Una volta pervenuto il reclamo o la segnalazione, la società si adopera all’esame tramite una procedura interna che coinvolge il personale della società e il Responsabile del Personale.

3) Formulazione e comunicazione della risposta

Al termine della verifica interna, sarà compito della responsabile dell’Agenzia comunicare al candidato l’esito dell’indagine, alla sua conclusione in un periodo compreso tra i 7 e i 20 giornilavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione.

4) Statistica dei reclami e delle segnalazioni

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

4. Trattamento dei dati personali

1) **divieto** di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati

ovvero di preselezione di lavoratori in base all’orientamento politico, preferenze sessuali e/o al credo religioso.

2) **divieto** di trattare dati personali che non siano strettamente attinenti alle loro

attitudini professionali e al loro inserimento lavorativo.

Sede di KairosForma Srl:

KairosForma Srl - Impresa Sociale
Via Mameli n. 10/12, 35131
Padova PD
Tel. 041 510 0598 - Fax. 041 510 0597
formazione@kairosforma.it
www.kairos-consulting.com

Responsabile di sede

Dott. Pesce Federico

OML

Dott. Paxia Giuseppe

Apertura sportello:

lunedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Padova, 24/02/2022 – Rev. 07