

CARTA DEI SERVIZI

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

Presentazione dell'Ente

KairosForma Srl Impresa Sociale eroga attività di Formazione professionale, manageriale e di Consulenza di Direzione. Nasce nel 1990 a Venezia quando un gruppo di professionisti decide di unire le forze e creare in Veneto una realtà in grado di supportare il territorio nella difficile sfida dello sviluppo continuo e sostenibile. Oggi KairosForma ha sede a Padova ed è una società di formazione che offre servizi di qualità per lo sviluppo organizzativo di imprese, enti pubblici ed organizzazioni del terzo settore attraverso una rete strutturata di partner.

L'ente è accreditato alla Regione Veneto per la Formazione (**codice identificativo n. 1348 – iscritto all'elenco regionale degli Organismi di Formazione con il codice A0241**).

Ambiti di Accreditamento:

- **Formazione Continua** - Decreto 1242 del 30/10/2003
- **Formazione Superiore** - Decreto 1002 del 21/09/2004
- **Servizi al Lavoro** - Decreto 114 del 07/03/2016 - Codice accreditamento L226.

KairosForma è, inoltre, soggetto promotore di tirocini extracurricolari per il reinserimento lavorativo. È Ente qualificato ai seguenti Fondi interprofessionali: Fondimpresa, Fondartigianato, For.Te, Fon.Coop, FonARCom. È associato a Confindustria Veneto Est, partner strategico sul territorio.

KairosForma ha ottenuto la **certificazione UNI EN ISO 9001:2015** (Certificato n. CERT-04157-99-AQ-VEN-SINCERT) da parte di DNV.

Principi fondamentali e valori

Nell'erogazione dei Servizi al Lavoro, KairosForma si fa garante di seguire i seguenti principi e valori:

- **Libero 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 all'assolvimento dei fabbisogni dei destinatari, assicurando loro 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 progetta i servizi per ottimizzare i costi e per assicurare la migliore qualità possibile per la soddisfazione di tutti i clienti e stakeholder attuando un costante monitoraggio dei Servizi erogati al fine di consentire un miglioramento continuo.
- **Riservatezza:** KairosForma 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.

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;
- tipologia B per i Servizi alle Aziende.

A. Servizi alle persone

KairosForma eroga servizi volti al supporto di utenti che necessitano di ricollocarsi e riqualificarsi nel mondo del lavoro. I servizi non prevedono oneri per l’utenza e sono rivolti a disoccupati, inoccupati (compresa utenza in mobilità), alle persone a rischio di esclusione, attraverso misure specifiche, quali:

- 1) **Accoglienza:** presentazione dei servizi offerti dall’ente oltre alle modalità di accesso e accoglienza alla persona; ricognizione e reperimento delle esigenze specifiche, esperienze formative pregresse, abilità, conoscenze, potenzialità ed attitudini dell’utente per analizzare la natura dei bisogni della persona, al fine di rilevare la congruenza tra l’intervento e le attese della persona;
- 2) **Colloqui di orientamento individuali:** supporto nella costruzione e definizione di un percorso professionale di accompagnamento al lavoro attraverso la redazione di:
 - Dossier Individuale Personalizzato, strumento di supporto ai colloqui, consente di recuperare, valorizzare e rielaborare le competenze personali e professionali acquisite e di costruire un progetto di sviluppo coerente e aderente al contesto di riferimento;
 - Curriculum Vitae e lettera di accompagnamento, da aggiornare o redigere ex-novo in funzione della ricerca di posizioni lavorative specifiche;
 - Bilancio di competenze, strumento di analisi e valutazione di conoscenze, abilità ed esperienze formative e professionali di un individuo.

- 3) **Ricerca attiva del lavoro:** accompagnamento nella fase di scouting e promozione verso le imprese: raccolta di informazioni sul mercato del lavoro e opportunità occupazionali, ricerca di vacancy aperte, supporto nell'auto-promozione e accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione; consulenza per la creazione di impresa e servizi competenti.
- 4) **Formazione:** informazioni su progetti di formazione finanziati che prevedono specifiche misure per l'inserimento e/o il reinserimento lavorativo (formazione, colloqui individuali, counseling, ricerca attiva del lavoro, tirocinio).

B. Servizi alle aziende

Di seguito le tipologie dei servizi erogate:

- 1) **Promozione e scouting:** analisi del mercato e promozione dei servizi alle imprese attivando un primo contatto con esse; scouting e screening dei fabbisogni formativi e personale;
- 2) **Informazione** in merito a contributi per la formazione, agevolazioni, incentivi e accesso ai servizi; ricognizione dei fabbisogni delle imprese, analisi e match tra servizi offerti e ambiti di interesse/fabbisogni formativi;
- 3) **Servizi di consulenza** attraverso formazione aziendale su misura in tutti i settori economici; consulenza e gestione dei contributi a fondo perduto per l'aggiornamento professionale del personale dell'azienda;
- 4) **Incontro domanda/offerta** di lavoro: supporto alle imprese tramite il servizio di "Inrecruiting" nella ricerca e selezione di profili professionali; sostegno all'impresa nella realizzazione di piani di sviluppo; favorire l'individuazione di soluzioni alternative per eventuali gap di competenze.

I diritti e i doveri dell'utente e procedura di reclamo

KairosForma Srl ha adottato un sistema di gestione per la qualità, ottenendo la Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 (Certificato n. CERT-04157-99-AQ-VEN-SINCERT) da parte di DNV. Il sistema Qualità garantisce che tutti i servizi perseguano la soddisfazione degli utenti, prevede la messa in atto di interventi per il continuo miglioramento e che eventuali situazioni non soddisfacenti vengano analizzate e risolte con la massima rapidità.

KairosForma nell'erogazione dei servizi si impegna a:

- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute da utenti e aziende e utilizzarle esclusivamente ai fini dell'erogazione del servizio;
- garantire la riservatezza durante i colloqui individuali;
- garantire equità di trattamento nei confronti dell'utenza nel rispetto degli artt. 8-9-10 del D. Lgs. n. 276/2003;
- garantire il rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 GDPR;

- garantire il supporto necessario per la realizzazione del servizio concordato con l'utente.

L'utente si impegna a:

- rispettare gli impegni e le azioni concordate durante gli incontri;
- rispettare gli ambienti e le attrezzature dell'ente;
- comunicare al servizio eventuali impossibilità nel rispettare quanto concordato.

KairosForma rileva il grado di soddisfazione degli utenti analizzando i dati raccolti attraverso questionari di gradimento somministrati, contenuti di eventuali suggerimenti, osservazioni, reclami pervenuti. L'osservazione ed il reclamo sono utili al miglioramento continuo dei servizi erogati. Possono essere inviati direttamente all'Ente via email o recapitate all'indirizzo della sede legale.

- Gestione del reclamo: segnalazioni e reclami vengono gestiti secondo la procedura interna del sistema di qualità aziendale che coinvolge il personale ed il RQ che si adopera all'esame, il cui esito verrà comunicato al candidato entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo/segnalazione.
- Statistica: le segnalazioni e i reclami pervenuti costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

Modalità di verifica periodica della qualità dei servizi erogati

KairosForma Srl prevede un sistema di monitoraggio costante della Customer Satisfaction attraverso la somministrazione di questionari rivolti ai destinatari (allievi e aziende) dei servizi offerti al fine di effettuare correzioni e miglioramenti agli interventi.

Trattamento dei dati personali

Divieto di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di pre-selezione di lavoratori in base all'orientamento politico, preferenze sessuali e/o al credo religioso.

Divieto di trattare dati personali che non siano strettamente attinenti alle attitudini professionali e all'inserimento lavorativo dei candidati.

Sede legale e operativa:

KairosForma Srl - Impresa Sociale

Via Mameli n. 10/12, 35131

Padova

Tel. 041 510 0598 - Fax. 041 510 0597

formazione@kairosforma.it

www.kairosforma.it

Responsabile di sede

Dott. Pesce Federico

Operatore del Mercato del Lavoro

Dott.ssa Alice Tonello

Apertura sportello lavoro:

Lunedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Padova, 07/06/2023