

CARTA DEI SERVIZI



KAIROS

1. Principi fondamentali e valori

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

- Accesso: tutte le persone possono accedere ai Servizi senza alcuna discriminazione.
- 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: Kairos 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.
- Riservatezza: Kairos garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni fornite, utilizzati unicamente con riferimento ai Servizi svolti e comunque a soli fini statistici, nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 196/2003 in merito al trattamento dei dati personali.

2. Servizi erogati sia agli Utenti sia alle Imprese

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.

A. Servizi alle persone

Nell'ambito di tali servizi Kairos 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 Kairos 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

- a. fornire informazioni all'Impresa circa i servizi offerti, identificare i fabbisogni dell'Impresa e illustrare i possibili ambiti di supporto.
- b. Rinviare al servizio di consulenza (se necessario); compilare la scheda aziendale e rilevare il fabbisogno professionale.

3) Servizi di consulenza

- g. Supportare le imprese rispetto ai loro fabbisogni legati alla formazione, all'inserimento e alla gestione delle risorse umane:
- h. Sostenere le Imprese alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse umane.

4) Incontro domanda/offerta di lavoro

- n. Supportare le Imprese nella fase di pre-selezione e selezione dei profili professionali rispondenti ai fabbisogni espressi.
- o. Individuare le candidature maggiormente rispondenti ai requisiti della ricerca.
- p. Supportare nella pubblicizzazione della posizione vacante.
- q. Contattare preventivamente i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità.
- r. Raccogliere e verificare le auto-candidature.
- s. Presentare, ai datori di lavoro, le candidature pre-selezionate.
- t. Raccogliere gli esiti/feedback dai Datori di lavoro; supportare l'individuazione di soluzioni per la copertura di eventuali gap di competenze.

GESTIONE RECLAMI

1. Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviate direttamente alla società via e – mail, fax o 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 giorni lavorativi 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.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 1. divieto** di effettuare qualsivoglia indagine o comunque trattamento di dati ovvero di preselezione di lavoratori, politica, 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 KAIROS:

Kairos Srl, Via Svezia, 9, 35127 Padova PD

Tel. 041 510 0598

Fax. 041 510 0597

info@kairos-consulting.com

Apertura sportello

Previo appuntamento.