

# CARTA DEI SERVIZI

**KRONOS II SRL**  
**SEDE: VIA SAN LORENZO, 11/C**

**AGENZIA PER IL LAVORO**

## INDICE

Kronos II S.r.l.	Pag.	3
I servizi che offriamo alle aziende	Pag.	5
I servizi che offriamo ai candidati	Pag.	6
La carta dei servizi	Pag.	7
Diritti e doveri dell'utente	Pag.	9
Gestione dei reclami e delle segnalazioni	Pag.	10
Monitoraggio e controllo dei servizi	Pag.	10
Riferimenti	Pag.	10

## Kronos II srl

La Kronos II SRL è accreditata ai Servizi per il Lavoro con DD. n. 369 del 27/09/2015 ed ha sede a Bari in Via San Lorenzo, 117.

L'azienda si è sempre occupata prevalentemente dell'istruzione di ragazzi e adulti e del loro inserimento lavorativo.

Da alcuni anni la Kronos coglie il bisogno di formazione professionale che esiste all'interno del tessuto economico della Puglia e sviluppa delle attività formative in tutti i settori produttivi offrendo un'elevata specializzazione ai suoi allievi.

La sede dell'Ente è dotata delle più moderne tecnologie multimediali e di videoconferenza e di confortevoli servizi logistici, in modo da creare un ambiente stimolante ed ottimale per la formazione.

La possibilità, poi, di utilizzare sistemi di videocomunicazione a distanza, di accedere ad internet a banda larga e di avere a disposizione servizi multimediali accessibili in qualunque momento, consente agli allievi un continuo scambio interdisciplinare di conoscenze in modo da essere pronti ad accogliere le prospettive che il futuro offre, essendo al contempo consapevoli della storia, della tradizione, della realtà, della cultura del nostro paese, a cui l'insegnamento della Kronos è improntato.

In sintesi la Kronos svolge le seguenti attività:

- offre servizi di orientamento finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro di giovani e adulti;
- offre servizi di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o relative ad altre misure o iniziative di politica attiva del lavoro che favoriscano l'integrazione professionale, l'inserimento o il reinserimento lavorativo.

I servizi al lavoro erogati da Kronos II srl rispettano quanto previsto dagli standard della Regione Puglia, rispetto ai servizi erogati, alle capacità logistiche richieste (sedi idonee e attrezzature adeguate e aggiornate) e alle competenze professionali impegnate (operatori dotati di qualificata esperienza nell'ambito dei servizi alle persone e ai datori di lavoro).

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

- è un servizio flessibile attento alle necessità di ciascuno, in particolare alle esigenze di conciliazione con gli impegni familiari;
- mette a disposizione spazi di autoconsultazione cui poter accedere liberamente e poter trovare materiale informativo per supportare la ricerca di occupazione oltre che la possibilità di utilizzare un PC;
- è collegato in rete per attività di ricerca attiva del lavoro;

- favorisce l'accesso, per la ricerca del lavoro, ad una consistente banca dati di aziende operanti in settori differenti nei vari territori.

## L' Offerta Formativa

I corsi che KRONOS decide di proporre vengono suddivisi, per tipologia di struttura e di complessità, in diverse fasce:

- **FORMAZIONE DI BASE RIVOLTA A STUDENTI/ LAVORATORI/INOCCUPATI E DISOCCUPATI**
- **FORMAZIONE CONTINUA**

### *I nostri obiettivi*

- Innanzitutto la Kronos si pone come obiettivo la soddisfazione dei clienti, proponendo anche soluzioni personalizzate per aziende e per privati. Grazie ad un costante lavoro di ricerca, documentazione e aggiornamento Kronos si propone di offrire un servizio attuale e flessibile.
- Proporre corsi in formazione a distanza (FAD) e in presenza rivolti prevalentemente agli ambiti scientifico-sanitario, giuridico - economico e tecnologico.
- Strutturare la propria attività, sin dalle prime mosse, su di un sistema sinergico di qualità certificata ISO 9001:2008. Mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità sempre aggiornato e attivo.
- Sviluppare molteplici attività di ricerca scientifica e di mercato, al fine di trovare nuove spazi e ambiti ove poter lavorare in qualità.

## **SERVIZI PER IL LAVORO**

Ambiti Operativi:

- Intermediazione
- Ricerca e selezione del personale
- Supporto alla ricollocazione professionale

Ulteriori servizi:

- Accoglienza e informazione sul Programma
- Orientamento specialistico o di II livello
- Accompagnamento al lavoro
- Sostegno all'autoimpiego e all'auto-imprenditorialità

### **I servizi che offriamo alle Aziende sono:**

- Reclutamento e selezione: il cliente chiede e noi attiviamo tutti i nostri canali di reclutamento per trovare e selezionare il profilo ricercato, senza impegno e spese aggiuntive.
- Formazione: qualificare e accrescere le competenze professionali del personale sulla base delle specifiche esigenze dei nostri clienti.
- Individuazione dei profili professionali più adeguati alla domanda in termini sia qualitativi che economici.
- Data base ampio e funzionale, sfruttando tutti i vantaggi dell'informatizzazione.
- Gestione di tutte le pratiche burocratiche.
- Massima affidabilità e trasparenza.
- Rapporto diretto e fiduciario col personale di filiale.
- Consulenza legale/fiscale/del lavoro per contratti di apprendistato, tirocini formativi, stage, alternanza scuola lavoro, applicazione CCNL e loro modifiche.
- Consulenza per la selezione del personale secondo una consolidata esperienza e test tecnico-pratici per accertare la rispondenza del profilo dei candidati all'esigenza funzionale del cliente.
- Consulenza sul mercato del lavoro: quali sono le figure più ricercate, quali le più difficili da trovare, come attivare tempestivi ed efficaci canali di reclutamento sulla base delle esigenze di ciascun cliente.

Le nostre Risorse Umane lavorano per la realizzazione degli obiettivi delle imprese clienti. Il Responsabile della Kronos è un consulente. La sua specializzazione è l'accoglienza, orientamento utenti e conoscenza del mercato del lavoro e delle sue dinamiche. Capire le reali esigenze delle imprese con cui stabiliamo partnership e collaborazioni è il primo requisito per formulare la risposta giusta.

### **I servizi che offriamo ai candidati sono:**

- Informazioni su quali percorsi di formazione è più opportuno seguire per il percorso professionale scelto.
- Informazioni su come si scrivere un curriculum vitae e una lettera di presentazione per ottenere un colloquio.
- Informazioni su come ci si prepara prima di andare ad un colloquio.
- Quali informazioni chiedere al proprio consulente di filiale per aumentare le possibilità di essere scelto.
- Ascolto e sostegno nel mettere a frutto i propri talenti e avere maggiori riconoscimenti, un supporto psicologico e motivazionale nel guidare e dare tutte le garanzie possibili per affrontare con sicurezza e serenità gli impegni che si prospettano.
- Compilazione e aggiornamento di una scheda anagrafica e di una scheda professionale: quest'ultima, contiene, fra l'altro, informazioni relative alle esperienze formative e lavorative, alle disponibilità del lavoratore, alle competenze e attitudini.

Per l'ottimizzazione del connubio tra Azienda e Lavoratore siamo in grado di prenderci cura della crescita professionale delle risorse inserite promuovendo diversi percorsi formativi:

- Formazione di base
- Formazione professionale (specialistica e qualificante)
- Formazione on the job (in affiancamento sul posto di lavoro)
- Formazione continua (per sostenere l'aggiornamento, l'adattamento professionale e la riqualifica sul lavoro)
- Partenariato e stage sia con Enti che con Aziende per offrire alle risorse la migliore preparazione possibile in vista dell'inserimento lavorativo.

Le nostre risorse godono pienamente dei diritti e dei doveri dei lavoratori sanciti dalla Costituzione, dal D. Lgs. 276/03, dalle disposizioni del D. Lgs. 368/01 e dal CCNL delle Agenzie per il Lavoro. I candidati, sulla base della legge per la privacy 196/03 hanno il diritto di chiedere l'eliminazione dei loro dati dai nostri archivi oppure di prolungarne l'iscrizione.

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

Attraverso la carta dei servizi la Kronos si pone come obiettivo quello di comunicare all'utenza le finalità e i principi delle attività, le modalità di erogazione e i servizi disponibili, i criteri e le strutture attraverso cui il servizio viene erogato, i diritti e i doveri dell'utente, le procedure di reclamo e di controllo. Il valore della trasparenza della carta mette l'utente nella condizione di valutare la qualità del servizio e allo stesso tempo di offrire suggerimenti per il perfezionamento. L'obiettivo dei Servizi al Lavoro è quello di supportare attraverso validi strumenti persone alla ricerca di un lavoro, persone che nella fase della ricerca di un lavoro vogliono accrescere la propria professionalità e persone che si trovano nella delicata situazione di rischio di esclusione dal mercato del lavoro. Tutto questo è possibile offrendo all'utenza colloqui di orientamento individuali e di gruppo, corsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione, attività di orientamento e consulenza qualificata, impulso alla ricerca attiva di un lavoro, incrocio domanda offerta lavoro.

I destinatari dei servizi al lavoro sono:

- Inoccupati e Disoccupati
- Lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali
- Utenti segnalati dal Centro per l'impiego e/o da altri Enti

### Erogazione del servizio

I servizi che la Kronos mette a disposizione degli utenti sono:

- Informazione ed Accoglienza;
- Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati (PAI);
- Bilancio di competenze;
- Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro.

La fase dell'informazione e dell'accoglienza stabilisce un primo contatto tra utente ed operatore, in quanto consente all'utente di conoscere e di usufruire dei servizi messi a disposizione dalla Kronos, all'operatore invece di raccogliere i dati utili per pianificare e personalizzare l'assistenza.

### Modalità di erogazione:

- Informazione e presentazione delle servizio;
- Raccolta CV e documentazione che attesti lo status dell'utente;
- Organizzazione incontri informativi di gruppo per la presentazione dei progetti;
- Breve colloquio per definire un possibile percorso di inserimento/reinserimento;
- Colloqui preliminari per la pianificazione dei percorsi personalizzati.
- Attività di consulenza qualificata con un operatore che sulla base del cv e delle informazioni fornite, concorda con l'utente un piano di azione individuale.

In questa fase si procede all'accertamento delle competenze professionali acquisite da parte dell'utente durante le precedenti esperienze lavorative, individuando eventuali punti di criticità per l'inserimento lavorativo; successivamente si vagliano gli ambiti di disponibilità e le preferenze relativamente sia ai percorsi formativi che all'attività lavorativa. Sulla base delle informazioni raccolte si mette a punto un progetto professionale denominato PAI (Piano di Azione Individuale).

La struttura si impegna ad erogare determinati servizi all'utente e quest'ultimo si impegna a frequentare le attività concordate. Formalizzazione e sottoscrizione del PAI.

### Bilancio delle competenze

L'utilizzo dello strumento del bilancio di competenze ha lo scopo di aiutare a fare il punto su se stessi, rilevando capacità acquisite, esperienze maturate, interessi, attitudini e aspirazioni spesso inesprese quindi sconosciute allo stesso soggetto.

Modalità di erogazione:

- Individuazione e valorizzazione delle competenze professionali acquisite durante precedenti esperienze lavorative;
- Comprendere dove si possono trasferire le proprie competenze e abilità;
- Elaborare un progetto per lo sviluppo professionale che ha come scopo il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### Scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro

Lo scouting aziendale indica una serie di azioni a supporto dell'utente per la definizione di un piano di ricerca di lavoro.

Questo intervento si pone l'obiettivo della definizione del piano di ricerca attiva del lavoro ed assistenza nel contatto con l'azienda; raccolta e diffusione del c.v.; ricerca e segnalazione delle offerte di lavoro, preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto/visita in azienda.

Modalità di erogazione:

- individuazione delle opportunità professionali
- valutazione delle proposte di lavoro
- invio delle candidature



### Strutture attraverso cui è attuato il servizio

Saranno messi a disposizione gli uffici della Kronos per la consulenza personalizzata; inoltre saranno messi a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione.

Gli uffici sono siti presso la sede di Bari.

- Contatto diretto, telefonico e/o per mail con gli operatori;
- Sito web per incrocio domanda /offerta;
- Presentazione del profilo professionale alle aziende del territorio;
- Informazione per aziende interessate ai profili inviati.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

Il rapporto tra l'utente e l'Agenzia per il Lavoro si fonda sul principio della trasparenza e del rispetto degli impegni reciproci che vengono presi.

L'utente ha diritto a:

- essere accolto in strutture e ambienti idonei all'attività di accoglienza e ascolto, in accordo con le normative vigenti in materia di accesso e sicurezza negli ambienti lavorativi e negli orari di servizio, ovvero dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (salvo variazioni di orario dovute ad esigenze delle aziende);
- essere tutelato in materia di privacy nel rispetto della normativa vigente (196/03);
- essere eliminato dalla banca dati dell'Agenzia chiedendo l'eliminazione tramite apposita comunicazione;
- poter effettuare segnalazioni, reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità del servizio.

L'utente è tenuto a:

- fornire tempestivamente all'Agenzia eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale, alla presa di accordi per finalità di presentazione o alla stipula di contratti;
- rispettare le disposizioni in materia di privacy relativamente agli accordi e alla documentazione sottoscritta in Agenzia.

## **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

### **Raccolta del reclamo**

All'interno di ogni filiale è presente un modulo per reclami/suggerimenti.

Il reclamo o la segnalazione possono essere inviati direttamente all'agenzia via e-mail, fax o servizio postale agli indirizzi della filiale di competenza.

### **Analisi del reclamo**

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

### **Formulazione e comunicazione della risposta**

Al termine della verifica interna, sarà compito del 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.

### **Statistica dei reclami e delle segnalazioni**

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

## **MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI**

E' prevista la raccolta semestrale delle segnalazioni e dei reclami da parte della Responsabile del Personale dell'Agenzia allo scopo di effettuare un'analisi comparata dei giudizi attribuiti. Inoltre, periodicamente i Responsabili di filiale dell'Agenzia compilano un report per documentare l'attività realizzata, i risultati raggiunti, le eventuali criticità riscontrate e le proposte di miglioramento. Almeno una volta l'anno il Responsabile del Personale e i Responsabili di Filiale si riuniscono per condividere buone prassi, criticità ed eventuali modifiche all'organizzazione dei servizi.

### **Riferimenti**

KRONOS II SRL

- VIA SAN LORENZO,11/C - BARI, TEL. 0805008777, e-mail: info@agenziakronos.com