

koinos

Consorzio per lo sviluppo cooperativo

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Koinos - Consorzio per lo sviluppo cooperativo", con sede legale a Fonte (TV), è un organismo di rappresentanza e tutela degli interessi delle Società Cooperative consorziate ed ha quale scopo principale ed essenziale quello di compiere, nell'interesse dei medesimi, tutte le attività, e di promuovere tutte le iniziative ritenute utili per i propri soci e all'esterno.

KOINOS - soggetto accreditato dalla Regione Veneto ai servizi per il lavoro con decreto regionale n. 719 del 3 luglio 2012 - possiede una sede operativa a Montebelluna, nel proprio territorio di riferimento.

L'attenzione al servizio erogato è impegno di KOINOS ed è proprio in quest'ottica di gestione che si vuole perseguire la qualità, rilevando le esigenze dei clienti e traducendole in caratteristiche del servizio erogato.

Direttamente o attraverso le proprie associate KOINOS opera essenzialmente nei seguenti settori:

Formazione, qualificazione e aggiornamento

- Attività di progettazione, coordinamento, docenza in corsi di aggiornamento e di qualificazione per il personale aziendale a vari livelli.
- Formazione professionale e riqualificazione sia in Italia che in ambito internazionale.
- Attività di orientamento e di avviamento al lavoro.
- Promozione e divulgazione del metodo cooperativo.
- Individuazione di stage aziendali e accompagnamento.

Comunicazione

- Progetti di miglioramento della comunicazione aziendale.
- Realizzazione di convegni, manifestazioni, mostre ed eventi.
- Organizzazione di conferenze stampa, convegni e seminari di studio.
- Progettazione e realizzazione di cataloghi, house organs e ogni sorta di materiale divulgativo (brochures, depliants, ecc.).
- Attività di editing e cura la redazione di libri e riviste.

CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** rappresenta un passo importante nella direzione della qualità, della trasparenza, del corretto rapporto con i destinatari dei nostri servizi.

Ci impegniamo inoltre perché venga raggiunto quello che per noi resta l'obiettivo primario, e cioè agevolare l'accesso ai servizi e garantire la qualità nei confronti dei beneficiari, nel rispetto di quanto la nostra carta prevede.

La Carta dei Servizi impegna KOINOS a realizzare obiettivi di qualità, di efficacia ed efficienza e ad aiutare l'utente nell'utilizzo del servizio fornito coerente con i propri bisogni, controllando la qualità delle prestazioni mediante verifica delle stesse e controllo tra quanto proposto e quanto realizzato. L'utente potrà infatti inoltrare suggerimenti per collaborare al miglioramento dei servizi e reclami per segnalare problemi, disfunzioni e difformità tra le prestazioni erogate e quanto scritto sulla Carta.

Si tratterà necessariamente di una carta perfezionabile, che terrà conto delle esperienze fatte e dei suggerimenti degli utenti. L'onere che ci assumiamo è quello di migliorare il rapporto con gli utenti, essere trasparenti, fornire informazioni puntuali, assumere impegni reciproci precisi, migliorare la qualità delle prestazioni.

1) CARTA DEI SERVIZI ALLE PERSONE

KOINOS essendo specializzato da anni in attività di:

- Coordinamento e organizzazione di stages aziendali in progetti F.S.E.
- progettazione e gestione di strumenti telematici per l'incrocio della domanda e offerta di lavoro
- promozione e costituzione di nuove imprese cooperative curando in modo particolare la fase di avvio delle attività

intende, a partire dalle competenze precedentemente maturate, sviluppare in particolar modo attività di:

- **orientamento** rivolto a tutti coloro che sono alla ricerca di un aiuto, erogando dalla semplice informazione orientativa a veri e propri bilanci di competenze.
- informazione mirata attraverso l'analisi della domanda della persona, bilancio delle risorse personali, servizi di ricerca attiva del lavoro, gestione di una banca dati per favorire l'incrocio tra domanda / offerta di lavoro e accompagnamento al lavoro.

- **inserimento lavorativo** attraverso progetti imperniati sulla sottoscrizione di un Patto di Servizio che definisce gli impegni che KOINOS e la persona beneficiaria assumono rispettivamente, e di un Piano di Azione Individualizzato (PAI). Quest'ultimo viene progettato e periodicamente rivisto da operatori qualificati e dal beneficiario stesso, e prevede tutte quelle le azioni utili per accrescere l'occupabilità del beneficiario finale. I progetti saranno portati avanti con le realtà territoriali qualificate per l'area dell'inserimento lavorativo.

Un'attenzione particolare verrà rivolta alle fasce deboli della popolazione, donne in difficoltà, giovani in cerca di prima occupazione, immigrati, attraverso la collaborazione continua in rete con enti pubblici e privati ed associazioni del privato sociale del territorio.

Tempi

E' possibile avere informazioni recandosi personalmente nelle sedi durante gli orari di apertura al pubblico, o tramite mail e telefono. I colloqui informativi iniziali sono preferibilmente su appuntamento.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a:

- ❖ Adulti inoccupati e disoccupati;
- ❖ Adulti occupati in cerca di altra occupazione;
- ❖ Tutti coloro che sono interessati a corsi universitari, di formazione e/o di specializzazione.

2) CARTA DEI SERVIZI ALLE LE AZIENDE/PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

KOINOS essendo specializzato da anni in attività rivolte alle aziende e in specie in:

- corsi di aggiornamento per il personale direttivo, amministrativo e non di PMI e di società cooperative
- consulenza direzionale e formazione nello specifico campo della qualità e della comunicazione aziendale
- attività di progettazione e realizzazione di progetti nazionali e internazionali rivolti allo sviluppo del territorio
- interventi di marketing e comunicazione territoriale, di valorizzazione e di sensibilizzazione del territorio per mezzo di convegni, manifestazioni ed eventi, materiale divulgativo, libri, video, ecc.
- organizzazione e gestione per conto terzi di campagne di comunicazione mirate

intende, a partire dalle competenze precedentemente maturate, sviluppare in particolar modo attività di:

a) Servizi di informazione e consulenza:

Il servizio offre alle aziende informazioni generali e consulenza circa progettazione negli ambiti formativi, di orientamento, outplacement, inclusione sociale e pari opportunità.

In tal senso l'impegno sarà reciproco: da una parte KOINOS si impegna a:

- esplicitare con chiarezza le informazioni fruibili;
- aggiornare le informazioni anche in relazione ai mutamenti delle norme vigenti;
- tutelare la riservatezza delle informazioni ricevute.

Dall'altra parte le aziende si impegnano a:

- fornire i propri dati ai fini di un costante aggiornamento del data base.

b) Servizio di pre-selezione – Ricerca del personale

Il servizio è finalizzato ad agevolare l'incontro tra domanda e l'offerta di lavoro attraverso l'incrocio tra la richiesta di professionalità espressa dalle aziende e le competenze ed aspirazioni in possesso di chi cerca lavoro.

Il servizio sarà erogato attraverso la seguente modalità:

- L'azienda indica il profilo professionale richiesto, le competenze e le caratteristiche personali necessarie, le condizioni contrattuali e il contesto aziendale di inserimento. L'operatore del servizio estrapola dalla propria banca dati i nominativi dei disponibili al lavoro in possesso delle specifiche competenze e propone all'azienda una lista di candidati pre-selezionati tramite colloquio. Se l'azienda desidera procedere autonomamente alla selezione del candidato, può richiedere i nominativi delle persone in possesso delle competenze richieste e contattare direttamente i potenziali candidati;
- L'azienda può richiedere la diffusione della propria offerta di lavoro attraverso l'inserimento nell'apposita pagina del sito internet di KOINOS o attraverso l'esposizione nelle bacheche;

Alla fine del percorso viene effettuata la verifica dell'esito delle selezioni aziendali.

c) Servizio di tirocini formativi e di orientamento

E' un servizio finalizzato a promuovere il tirocinio come esperienza di formazione e orientamento al lavoro mediante l'inserimento del tirocinante in azienda.

Il tirocinio tende ad agevolare l'incontro tra aziende e risorse umane, a favorire la crescita professionale del tirocinante, ad orientarlo nelle scelte professionali attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Non costituisce un rapporto di lavoro subordinato, pertanto non è prevista alcuna retribuzione né contribuzione.

A sua discrezione, l'azienda ospitante può riconoscere eventuali rimborsi spese.

Il servizio sarà erogato attraverso la seguente modalità:

Per le aziende:

- Colloquio informativo sulle caratteristiche e modalità del tirocinio;
- Stipula di apposita convenzione tra datore di lavoro e KOINOS;
- Supporto al tutor aziendale;
- Inserimento del tirocinante.

Per gli utenti:

- Colloquio informativo sulle caratteristiche e modalità di tirocinio e verifica delle competenze di base e della motivazione del potenziale tirocinante;
- Inserimento del tirocinante in azienda;
- Tutoraggio e monitoraggio durante tutto l'arco del tirocinio.

L'impegno sarà di KOINOS, dell'azienda e del tirocinante: da una parte KOINOS si impegna a:

- Stipulare la convenzione di tirocinio formativo nei tempi prestabiliti;
- Coadiuvare l'azienda nella ricerca dei lavoratori da impiegare;
- Coadiuvare l'azienda nella stesura del progetto formativo;
- Monitorare il percorso formativo/lavorativo del tirocinante.

Le aziende si impegnano a:

- Rispettare il programma formativo concordato;
- Attivare le assicurazioni obbligatorie;
- Compilare e sottoscrivere la scheda di valutazione finale del tirocinio.

Il tirocinante si impegna a:

- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali interruzioni;
- Rispettare gli obiettivi e le modalità concordati nel progetto formativo.

Tempi

È possibile avere informazioni recandosi personalmente nelle sedi negli orari di apertura al pubblico, o tramite mail e telefono. I colloqui informativi iniziali sono preferibilmente su appuntamento e durano mediamente 30 minuti.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a:

- ❖ Imprese;

- ❖ Pubbliche amministrazioni
- ❖ Disoccupati, inoccupati.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

KOINOS garantisce il rispetto della normativa sulla privacy ai sensi del “Regolamento Europeo 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati” (GDPR) e in base all'ex art.13 D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

L'erogazione delle attività e degli interventi avviene inoltre secondo il principio di pari opportunità e di non discriminazione basato sul sesso, la razza, l'origine etnica e la provenienza geografica dei lavoratori, nella piena osservanza degli artt. 9 e 10 del Dlgs 276/2003.

SUGGERIMENTI / RECLAMI

➤ SUGGERIMENTI:

Il suggerimento è una segnalazione che l'utente inoltra a KOINOS per migliorare la qualità dei servizi erogati, prospettando le opportune osservazioni.

Può essere effettuato su apposito stampato disponibile presso la struttura stessa, oppure presentato in qualunque altra forma scritta e va spedito via posta tramite Raccomandata A/R, oppure consegnato direttamente ad KOINOS.

➤ RECLAMI:

Gli utenti possono presentare un reclamo al fine di segnalare una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato o per segnalare un qualsiasi disservizio. I reclami possono essere anticipati in qualsiasi forma: verbale, telefonica, scritta, via fax, via e-mail. Al fine di facilitare l'accertamento del fatto segnalato, è opportuno formulare il reclamo con precisione, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema. Il reclamo anticipato in forma verbale o telefonica dovrà essere successivamente presentato in forma scritta. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

A tutti gli utenti che avranno inviato una segnalazione o reclamo verrà inviata una risposta scritta o via e-mail entro 30 giorni dal ricevimento.

INFORMAZIONI UTILI

Unità operativa di Montebelluna

Via Piave, 71/C – 31044 Montebelluna (TV)



Consorzio per lo sviluppo cooperativo

Tel. 0423 374166

E-mail: info@koinosservizi.it

PEC: consorziokoinos@pec.it

Orari di apertura: Giovedì 8.30 – 12.30 e su appuntamento