



CARTA DEI SERVIZI ISTITUTO BISOGNO SRL

CONTENUTI E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e informa l'utente sul tipo di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto

I PRINCIPI SU CUI SI INFORMA LA CARTA DEI SERVIZI SONO:

1. Il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
2. Deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
3. I servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
4. gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
5. il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un

“patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente.

Ha lo scopo di informare e accompagnare l'utente nell'inserimento nel mercato del lavoro; è destinata a persone disoccupate, inoccupate o occupate alla ricerca di nuova occupazione; è altresì uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale la Società rende nota ed implementa la qualità dei servizi erogati, grazie al contributo degli utenti, destinatari informati e partecipi attivamente agli stessi servizi.

Con la Carta dei servizi al lavoro Istituto bisogno srl stringe con ogni utente un patto di reciproca serietà fondato sulla conoscenza, sul controllo e monitoraggio del lavoro che si svolge. La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e sulla base delle considerazioni di osservazioni e segnalazioni dell'utenza.

Gli strumenti e le modalità per attuare tali presupposti si possono riassumere nel principio della centralità dell'utente. La persona viene posta al centro del servizio sviluppando un'azione attiva per coloro che sono in cerca di occupazione accompagnandoli lungo un percorso di servizi qualificati e attività concrete quali colloqui informativi, conoscitivi, valutativi e di orientamento, di formazione, supporto e accompagnamento al lavoro e all'auto-impiego, proposta attiva dei profili alle realtà produttive del territorio. Per il raggiungimento degli obiettivi di servizio sono adottate misure idonee di controllo e monitoraggio periodico con relativa reportistica.

ISTITUTO BISOGNO SRL è un'azienda nata nel 2022 ed è riuscita ben presto a ritagliarsi un ruolo importante nel novero degli enti di Formazione Professionale in Regione Campania.

L'ente di formazione professionale ha sede centrale a Montella (AV) presso il prestigioso Palazzo Capone in via Largo G. Capone nel cuore dell'Alta Irpinia.

Istituto Bisogno srl opera nei settori dei servizi alle imprese, della formazione professionale, della comunicazione ed organizzazione di eventi e manifestazioni. L'ente di formazione, nei vari ambiti operativi, ha maturato nel corso degli anni una notevole esperienza garantendo ai suoi clienti sempre massima professionalità ed efficienza nel raggiungimento degli obiettivi fissati.

Istituto Bisogno srl, offre anche servizi alle imprese, dalla consulenza contabile ed amministrativa alla formazione: l'attività di formazione costituisce l'hub tra le aziende e la forza lavoro perché rappresenta uno strumento preferenziale per la crescita personale e professionale, permettendo alle aziende e ai professionisti di mantenere le loro risorse umane sempre aggiornate ed al passo con i tempi.

L'Ente, negli ultimi anni, ha ampliato la propria gamma di servizi specializzandosi nel

contesto del Marketing territoriale di enti pubblici ed imprese del territorio.

La società ha condotto attività volte al supporto della promozione e della valorizzazione del

territorio ed ha incoraggiato l'adozione e la diffusione delle Tecnologie di Informazione e di Comunicazione. Nel settore della comunicazione ha ideato, progettato e realizzato con successo, campagne di comunicazione e di promozioni ad eventi promossi sia,

da Amministrazioni Pubbliche quali Regione e Provincia, che da Aziende e Associazioni di Categoria.

Nell'arco degli anni, si è specializzata nella Formazione Professionale accreditandosi come ente di Formazione presso la Regione Campania.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

- CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015 in relazione alle attività di Erogazione di servizi di formazione alle imprese ed enti pubblici.
- CERTIFICAZIONE ISO 45001:2018 in relazione al sistema di gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- CERTIFICAZIONE EN ISO/IEC 27001:2022 in relazione al sistema di gestione della sicurezza dei dati personali – Privacy



Servizi di politica attiva del lavoro

Istituto Bisogno srl é Ente accreditato dalla Regione Campania con codice 03303/06/22

I servizi erogati sono:

- *Attività di orientamento di base, specialistico ed individualizzato, mediante l'utilizzo del bilancio delle competenze;*
- *Attivazione di tirocini extra-curricolari e di inclusione sociale, autofinanziati o a valere di fondi regionali, nazionali ed europei (es. PAR GARANZIA GIOVANI, PAR GOL, IEFP ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE);*
- *Attivazione Progetto formativo che comprende: Stesura Convenzione – Stesura Progetto formativo – Assicurazione Responsabilità Civile – Corso base Sicurezza luoghi di lavoro – Attività di tutoraggio – Rilascio attestazione competenze acquisite dal tirocinante*

Istituto Bisogno srl dal 2022 svolge un'importante attività con i corsi finanziati **PAR GOL e IEFP**. Il Programma nazionale Garanzia Occupabilità Lavoratori (2021-2025) è il perno dell'azione di riforma delle politiche attive del lavoro previsto nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e

Resilienza, Missione 5 "Inclusione e coesione", Componente 1 "Politiche attive del lavoro e sostegno all'occupazione", Riforma 1.1 "Politiche attive del lavoro e formazione" finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU. Attraverso il Programma GOL SI intende mettere in campo politiche attive integrate con la formazione e con l'inserimento lavorativo per migliorare l'occupabilità dei lavoratori, innalzarne il livello delle tutele attraverso la formazione e facilitarne le transizioni occupazionali. . I Beneficiari del programma sono persone dai 30 fino a 65 anni, residenti e/o domiciliate in Campania, che sono disoccupati percettori di NASPI o DIS-COLL, percettori di reddito di cittadinanza, donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità ecc. Tante sono le attività previste dal programma GOL tra cui: Reinserimento lavorativo (attraverso orientamento e intermediazione) Aggiornamento – upskilling – (interventi formativi), Riqualficazione – reskilling – (formazione professionale) e Lavoro e inclusione (per superare barriere in ingresso).

Il sistema regionale di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) è uno dei canali per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione stabiliti dalla legge. Con la complessiva riforma della scuola superiore il sistema di IeFP regionale è stato pienamente riconosciuto nell'ambito del secondo ciclo di istruzione ed i titoli rilasciati sono validi – al pari di quelli scolastici – su tutto il territorio nazionale, poiché fanno riferimento a repertori di figure professionali e a standard di competenze concordati a livello nazionale tra tutte le Regioni e lo Stato.

I percorsi di qualifica della IeFP hanno la durata di 3 anni a conclusione dei quali gli studenti

sostengono un esame finalizzato ad acquisire l'attestato di qualifica professionale di terzo livello EQF. Tale titolo consente di accedere ad un quarto anno (non obbligatorio) che offre la possibilità di migliorare la preparazione professionale e di conseguire il "diploma professionale" di quarto

livello EQF. I Beneficiari sono ragazzi dai 14 ai 25 anni, residenti in Regione Campania, inoccupati e che non hanno completato il titolo di istruzione secondaria di secondo grado.



I servizi offerti

A supporto delle attività di erogazione delle iniziative formative, **Istituto bisogno srl** offre i seguenti servizi:

1. **Segreteria:** accoglienza allievi, cura degli aspetti organizzativi, controllo presenze, verifica registri
2. **Fornitura materiale didattico:** consegna dispense, manuale didattici e di supporto ai temi trattati, fornitura materiale per stampe e per l'attività d'aula
3. **Coordinamento didattico:** definizione del progetto operativo con calendario, obiettivi e contenuti, cura dell'organizzazione generale e dei rapporti con la committenza, monitoraggio sull'intervento formativo e valutazione dell'operato
4. **Tutoring:** supporto organizzativo e didattico, attivazione stage e tirocini, monitoraggio attività di aula
5. **Docenza** svolta dal personale qualificato , esperto e con esperienza maturata nei differenti ambiti lavorativi
6. **Rendicontazione:** verifica documentazione, stesura relazione analitica, di merito e tecnico finanziaria dell'attività realizzata, articolata secondo le linee guida di riferimento

ATTREZZATURE

La nostra organizzazione dispone di risorse, strutture e personale qualificato per garantire la piena realizzazione degli interventi progettuali proposti. Di seguito si riportano le principali dotazioni e capacità operative:

Strutture e spazi operativi

- Sede principale ubicata a Montella – via Largo G.Capone composta da:
- Uffici amministrativi e gestionali completamente attrezzati.
- Sale riunioni e spazi dedicati alle attività formative, dotati di attrezzature multimediali moderne.
- Aule didattiche confortevoli e adeguate alle normative vigenti in materia di sicurezza e accessibilità.
- Laboratori pratici per attività tecniche e professionali.
- Spazi polifunzionali per eventi, seminari e incontri pubblici.

Dotazioni di arredi e attrezzature

- Arredi per uffici e aule:
- Scrivanie, sedute ergonomiche, armadi e scaffalature adeguati alle esigenze operative e formative.
- Tavoli modulari e sedie impilabili per configurare gli spazi a seconda delle necessità.
- Attrezzature tecnologiche:
- Computer desktop e laptop di ultima generazione, con software aggiornati per attività di progettazione, formazione e gestione.
- Stampanti, scanner, fotocopiatrici multifunzione.
- Proiettori e sistemi di videoconferenza per didattica e incontri virtuali.
- Lavagne interattive multimediali e monitor digitali per supportare la formazione.
- Strumenti tecnici e materiali specifici:
- Kit e materiali didattici per attività pratiche e laboratoriali.

- Attrezzature tecniche specifiche legate agli ambiti progettuali (es. strumenti per lavori artigianali, software specialistici, dispositivi per attività sperimentali).

Risorse umane e personale qualificato

- Team amministrativo e gestionale:
- Personale esperto nella gestione di progetti e rendicontazione, con competenze specifiche in ambito organizzativo e normativo.
- Formatori e tecnici specializzati:
- Professionisti qualificati con esperienza nei settori di intervento, selezionati in base alle competenze richieste dai progetti.
- Tutor didattici per il supporto e l'accompagnamento dei destinatari durante le attività formative.
- Personale per la gestione logistica e operativa:
- Addetti alla manutenzione e alla gestione delle strutture.
- Responsabili tecnici per il corretto utilizzo delle attrezzature.

Capacità tecnico-professionale e organizzativa

- Esperienza comprovata nella gestione di progetti complessi:
- Gestione di programmi formativi articolati, con un alto numero di destinatari e partner coinvolti.
- Capacità di rispettare tempi e obiettivi definiti, garantendo un elevato standard qualitativo.
- Sistema organizzativo efficiente:
- Procedure interne consolidate per la pianificazione, il monitoraggio e la valutazione delle attività.

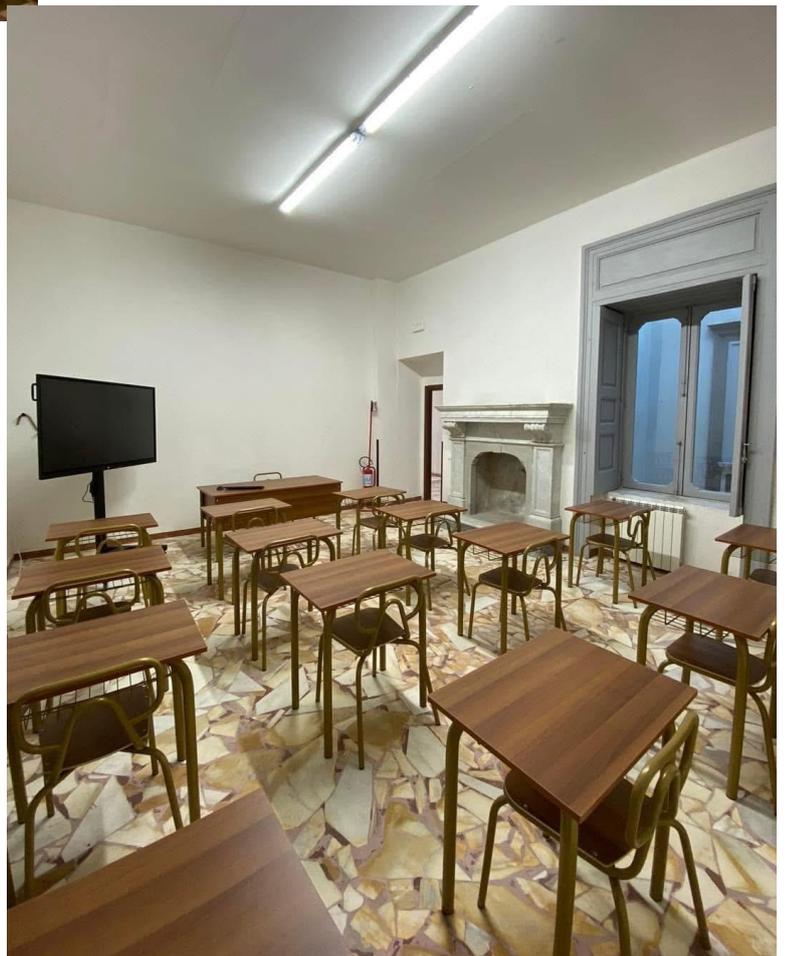
- Strumenti digitali per la gestione dei flussi di lavoro e la comunicazione interna/esterna.
- Flessibilità operativa:
- Possibilità di adattare le strutture e le risorse in base alle specifiche esigenze progettuali.

Grazie a queste dotazioni e competenze, siamo in grado di garantire un'efficace implementazione degli interventi proposti, assicurando qualità, efficienza e una piena rispondenza agli obiettivi previsti.

LA SEDE:



Istituto Bisogno Srl
Sede legale: Napoli, Via Mergellina 45
Sede operativa: Montella, Via Largo Gino Capone snc
Telefono: 3517659471 / 08271970017
Piva: 10063761216
www.istitutobisogno.it



Istituto Bisogno Srl
Sede legale: Napoli, Via Mergellina 45
Sede operativa: Montella, Via Largo Gino Capone snc
Telefono: 3517659471 / 08271970017
Piva: 10063761216
www.istitutobisogno.it

POLITICA AZIENDALE: MISSION E VISION

Istituto Bisogno srl è un'azienda il cui principale aspetto è la gestione delle risorse umane. Istituto Bisogno srl considera i dipendenti patrimonio da valorizzare e si impegna nell'applicazione di **BUONE PRATICHE** volte a favorire la responsabilizzazione del personale attraverso: la formazione continua; un migliore equilibrio tra lavoro, famiglia e tempo libero per la compagine femminile (essendo la compagine sociale rappresentata per il 90 % da donne, come si evince dai Libri Sociali); principio di uguaglianza per le retribuzioni e le prospettive di carriera delle donne.

Altro aspetto fondamentale è il **COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI NELLA VITA AZIENDALE**: sia come principale modalità per un approccio inclusivo alla relazione, sia come spinta motivazionale dei dipendenti, con lo scopo di creare un clima sereno in azienda; ridurre il turnover e l'assenteismo; attrarre le migliori competenze del mercato; gestire efficacemente i progetti; diffondere un maggior senso di responsabilità.

In tal senso Istituto Bisogno srl attrae e conserva i lavoratori qualificati che si contraddistinguono non solo per competenze professionali ma anche per qualità personali e capacità di adattarsi ad un contesto fortemente dinamico.

Istituto Bisogno Srl
Sede legale: Napoli, Via Mergellina 45
Sede operativa: Montella, Via Largo Gino Capone snc
Telefono: 3517659471 / 08271970017
Piva: 10063761216
www.istitutobisogno.it