



CYCLOPES
TECNOLOGIE DI PROSSIMITÀ

CARTA DEI SERVIZI

1. 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:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- 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;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- 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 CYCLOPES S.R.L. 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.



La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza e si ispira agli articoli della Costituzione Italiana che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.

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, 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.

2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La CYCLOPES s.r.l. è una startup innovativa costituita in data 07/07/2020, con sede legale in Andretta (AV) alla C.da Occhino n.º1, iscritta al Registro Imprese della CCIAA Irpinia Sannio nella sezione speciale in qualità di "Start-up Innovativa" con n.º 03059610646.

La società ha ad oggetto lo sviluppo di software e piattaforme informatiche innovative al servizio delle imprese ed enti pubblici (Istituzioni Scolastiche, Comuni, Piani Sociali di Zona) che desiderano investire in innovazione, con l'obiettivo di favorire – questi ultimi - nell'avanzamento del livello di maturità tecnologica dei propri processi e/o della propria organizzazione, rendendole maggiormente competitive nell'arena locale e nazionale. Inoltre svolge anche attività di formazione in ambito di competenze digitali e di orientamento al lavoro e all'autoimpiego, difatti è accreditata all'Albo Nazionale delle Agenzie per il Lavoro (Cod. Intermediario A284S895744) tra i soggetti a "Regime speciale" ex art.6 D.lgs. 276/2003 e s.m.i.

La società ha la sua sede operativa alla Via SS7 Appia nel Comune di Apollosa (BN) presso il Centro Servizi AREA P.I.P., nella quale sono presenti aule tecnologicamente attrezzate ed arredate per le attività formative.

Difatti, presso la struttura formativa, oltre a tenere corsi a favore di soggetti svantaggiati (disabili, donne disoccupate, giovani neet) accoglie anche Istituti Scolastici di Ordine Superiore per la realizzazione dei PCTO (Ex Alternanza Scuola-Lavoro). La società, è anche iscritta nel Registro Nazionale dell'Alternanza Scuola Lavoro <https://scuolalavoro.registroimprese.it>, istituito con la L.n. 107/2015 e s.m.i.

Il know-how della società è stato ampiamente impiegato anche nell'utilizzo della tecnologia della realtà aumentata (Augmented Reality o AR), volta alla promozione di beni culturali, dell'arte in generale e dei prodotti agroalimentari.

Nello specifico la società opera proficuamente nei seguenti settori:

- **Realtà aumentata e virtuale:** prototipazione Virtuale, realizzazione Video 360, realizzazione contenuti VR e Virtual tour, configuratore 3D, modellazione 3D, noleggio e vendita di device con o senza tecnologia di riconoscimento facciale, dotati di intelligenza artificiale;
- **User Experience:** ideazione, progettazione creativa ed artistica di mostre, installazioni, opere d'arte che prevedano l'utilizzo di tecnologie di proiezione, multi-proiezione, touch screen, interazione naturale, realtà aumentata, realtà virtuale, hologram, mapping 3d, tecnologie di prossimità per migliorare le esperienze dell'utente;
- **Sviluppo App:** iOS Sviluppo e Android, susseguente distribuzione app sugli store;
- **Web:** sviluppo piattaforme E-commerce, siti web statici e dinamici, landing page, cataloghi interattivi, web app e portali web, nonché loro assistenza, gestione e mantenimento;
- **Digital Marketing:** Indicizzazione e posizionamento sui motori di ricerca, ottimizzazione siti web per motori di ricerca, marketing strategico e politico, campagne Google Ads e PPC, Social media marketing, E-mail marketing e remarketing;
- **Graphic design:** progettazione e restyling del logo, riposizionamento brand, brand Analysis Studio e realizzazione dell'immagine coordinata, realizzazione cataloghi e brochure, progettazione etichette, infografica, magazine digitali e impaginazione cataloghi, pubblicazioni, progettazione di Packaging, allestimento punti vendita e realizzazione di espositori;
- **Foto e video:** Fotografia Still life, pubblicitaria, video promozionali per attività commerciali e video Istituzionali, live Streaming;
- **Eventi:** Ideazione e organizzazione di eventi, progettazione e realizzazione allestimenti, ideazione e realizzazione di supporti promozionali/gadget, servizio Public relation, Ufficio stampa e Media planning.
- **Formazione Digitale per l'inserimento del mondo del lavoro**
- **Servizi di intermediazione al lavoro**
- **Servizi di intermediazione al lavoro, sostegno alla creazione di impresa e all'autoimpiego**

ISCRIZIONI ED ACCREDITAMENTI IN ALBI E REGISTRI REGIONALI E NAZIONALI

- SOCIETÀ ISCRITTA NELLA SEZIONE SPECIALE DELLE START-UP INNOVATIVE della CCIAA Irpinia Sannio dal 16/07/2020, con n.º 03059610646
- REGISTRO NAZIONALE DELL'ALTERNANZA SCUOLA – LAVORO (L.N. 107/2015) www.scuolalavoro.registroimprese.it
- ACCREDITAMENTO NAZIONALE ALL'INTERMEDIAZIONE - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi dell'art.6 D.lgs. n.276/2003 e s.m.i. – autorizzazione n. A284S895744

3. ACCESSIBILITÀ

I servizi vengono erogati presso le nostre sedi operative (vedi ultima pagina).



Il servizi offerti, i contatti, le news, le offerte di lavoro e tutto ciò che concerne l'attività svolta dalla CYCLOPES S.R.L. sono facilmente consultabili sul sito internet

www.cyclopes.net

La CYCLOPES S.R.L. è dotata inoltre della sezione JOB OPPORTUNITY della piattaforma di intermediazione al lavoro **www.tirocinisubito.it** una finestra d'incrocio domanda/offerta di lavoro, attraverso cui le aziende possono individuare le figure di cui hanno bisogno in un bacino di candidature in continuo aggiornamento e mai obsoleto, mentre per i lavoratori rappresenta una concreta opportunità per entrare nel mondo del lavoro valorizzando le attitudini e

le esperienze informali attraverso percorsi personalizzati di orientamento, formazione, stage.

4. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

La società ha la sua sede operativa presso il Centro Servizi AREA P.I.P. nel Comune di Apollosa (BN). La struttura non presenta barriere architettoniche e risulta pertanto accessibile ai soggetti diversamente abili. Essa si sviluppa su 250 mq ed è divisa in modo da avere spazi separati per le attività di governance, amministrazione e coordinamento e per le attività formative. A queste attività sono destinate due aule/laboratori e una sala formativa, dotate delle seguenti attrezzature e strumentazioni tecnologiche:

- n. 50 sedute dotate di banchetto reclinabile; tavolo relatore; video proiettore con telo; Lim; n. 20 pc fissi; telefono; stampante e connessione in iper-fibra; n.°2 Totem Multimediali
- n.°1 Impianto audio composto da mixer 4 canali + 4 diffusori a muro + 2 microfoni
- n. 2 servizi igienici uomo/donna e n. 1 per disabili.

Al fine di descrivere la struttura organizzativa in termini di risorse umane della CYCLOPES S.R.L. bisogna per forza partire dal concetto che essa opera secondo il principio di trasparenza, imparzialità e non discriminazione nel trattamento dei lavoratori e nel rapporto con i propri clienti allo scopo di valorizzare il merito e offrire un livello qualitativo di servizio elevato.

L'utente ha diritto ad 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, oltre che su appuntamento.

La società è organizzata secondo un organigramma attraverso il quale intende rappresentare il rapporto tra i diversi organi istituzionali e, tra essi e l'insieme di attori esterni che entrano in relazione con il proprio sistema imprenditoriale.

La società è amministrata dalla dott.ssa Miele Daniela, la quale è anche socio al 51%.

Il team multidisciplinare di CYCLOPES S.R.L. accoglie al proprio interno giovani professionisti esperti nelle seguenti aree professionali:

- Coordinatore e Project Manager con oltre 10 anni di esperienza nella gestione di progetti di politiche attive del lavoro;
- Addetto al monitoraggio fisico e finanziario e alla rendicontazione;
- Consulenti esperti in politiche attive del lavoro ed orientamento;
- Esperti in creazione di impresa ed autoimprenditorialità;
- Addetti al back e front/office
- Esperti in progettazione formativa e curriculare;
- Psicologa del Lavoro;
- Responsabile della Comunicazione;
- Digital Marketing Specialist;
- Addetto alla strategia del Social media marketing;
- Web developer;
- Business developer;
- Consulente del lavoro;
- Avvocato civilista/amministrativista;

5. SEGNALAZIONE E RECLAMI

I fruitori ed i clienti di CYCLOPES S.R.L. hanno la facoltà di sporgere reclamo in merito alla qualità del servizio ricevuto. La segnalazione di reclami può avvenire attraverso gli indirizzi di riferimento delle sedi (vedi ultima pag.) e al numero di telefono 0824.1986175. Si procederà dando comunicazione all'Amministratore Unico che a sua volta provvederà a ricontattare il fruitore/committente secondo le modalità che riterrà più opportuna nel caso specifico (comunicazione telefonica o via mail).attraverso la dotazione di disciplinari interni a tutti i soggetti che, sotto l'autorità di CYCLOPES S.R.L., hanno accesso a dati personali ed effettuano operazioni di trattamento ai sensi dell'art. 4 del Regolamento (UE) 2016/679.

6. INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs. 196/2003 e s.m.i. CYCLOPES S.R.L., in qualità di titolare del trattamento di dati anche particolari, ha ritenuto di dotarsi di procedure interne volte a garantire la conformità dei processi di trattamento dei dati dei dipendenti, dei candidati ai progetti di orientamento al lavoro, dei clienti, dei fornitori e dei consulenti esterni, con quanto disposto dalla normativa in materia di privacy definita sia da fonti nazionali (D.L.gs 196/03 'Il nuovo codice della privacy' e al Regolamento (UE) 2016/679. A tal fine CYCLOPES S.R.L. ha predisposto informative rivolte a tutti i soggetti summenzionati in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa comunitaria (Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati) e dalla normativa nazionale vigente in materia. Tali informative forniscono indicazioni ai soggetti interessati in merito alle finalità del trattamento, alla base giuridica, al periodo di conservazione, alla natura del conferimento e rifiuto, ai destinatari dei dati, ai soggetti autorizzati, ai diritti degli



interessati e al reclamo all'autorità di controllo così come previsto dal citato Regolamento. Il trattamento dei dati personali è svolto in forma automatizzata e manuale, con modalità e strumenti volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti espressamente autorizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti, espressamente indicati nelle informative predisposte. I dati forniti sono utilizzati con strumenti cartacei, informatici e telematici. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti e accessi non autorizzati. Decorsi i termini di conservazione indicati nelle informative, i dati vengono distrutti o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup. Ai sensi del citato Regolamento CYCLOPES S.R.L. istruisce e forma i lavoratori sul trattamento dei dati personali effettuato durante l'espletamento delle proprie mansioni, anche attraverso la dotazione di disciplinari interni a tutti i soggetti che, sotto l'autorità di CYCLOPES S.R.L., hanno accesso a dati personali ed effettuano operazioni di trattamento ai sensi dell'art. 4 del Regolamento (UE) 2016/679.

7. INDIRIZZI, RECAPITI E ORARI

CYCLOPES S.R.L.

PEC: info@pec.cyclopes.net

E-mail: info@cyclopes.net

Tel. 0824.1986175

Centro Servizi Area P.I.P.

2030 Apollosa (BN)

CYCLOPES S.r.l.

L'Amm.re Unico

Dott.ssa Daniela MIELE