

CARTA DEI SERVIZI

JOBROS SRL

JObros Srl Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



PREMESSA

JObros Srl, nello sviluppare i Servizi al Lavoro, intende porre al centro la persona nella sua complessità, con le sue competenze ed i suoi bisogni, mettendo a disposizione la propria struttura, i professionisti ed il know-how acquisito affinché gli utenti siano sostenuti nel loro percorso di crescita, superando la condizione da lavoratore disoccupato a lavoratore occupato. In questo processo, JObros Srl si pone in relazione al sistema produttivo locale e regionale, affinché attraverso azioni di politica attiva al lavoro si possa sostenere l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro ed il processo di selezione del personale, favorendo così anche lo sviluppo socio-economico della Regione Veneto e dei suoi cittadini.

In quest'ottica, la Carta dei Servizi dev'essere vista come uno strumento in grado di permettere agli utenti di dialogare con noi, essere costantemente aggiornati sulle opportunità offerte, godere di un servizio proattivo, dove al centro viene collocata la persona nella sua interezza e complessità.

CHI SIAMO

JObros srl è una società facente parte di ErgonGroup e svolge attività di ricerca e selezione del personale (così come definita ex D.L. 10 settembre 2003 n° 276 art. 2 comma 1 c)) e attività di orientamento, formazione e riposizionamento lavorativo.

È ente accreditato ai Servizi per il Lavoro presso la Regione Veneto, Decreto Dittatoriale Regionale n. 549 del 27/04/22, cod. accreditamento L279 (L.R. n. 3/2009, art. 25 – DGR 2238/2011 e s.m.i.).

È altresì iscritta alla sezione IV dell'Albo Informatico delle Agenzie del Lavoro per l'attività di ricerca e selezione, autorizzazione ANPAL prot. 278 del 06/08/24 – codice intermediario G224S307568.

ACCREDITAMENTI E CERTIFICAZIONI

JObros Srl ha adottato il proprio Codice Etico e di Comportamento, secondo le disposizioni del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231., ed ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per tutte le sue sedi per i seguenti servizi:

Erogazione di servizi per il lavoro.

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro nonché i processi di selezione;
- Favorire l'inserimento lavorativo dei c.d. soggetti svantaggiati;
- Valorizzare le competenze professionali possedute dagli utenti e sviluppare nuove conoscenze, competenze ed abilità nell'ottica del ricollocamento;
- Garantire pari opportunità di accesso al mercato del lavoro;
- Creare una rete di servizi al lavoro per massimizzare le opportunità offerte agli utenti.

DESTINATARI

I servizi messi a disposizione da JObros Srl si rivolgono a tutti i soggetti che si trovano in uno stato di disoccupazione (e che godono o meno di misure di sostegno al reddito), che attraverso interventi formativi e di politica attiva intendano ricollocarsi attivamente sul territorio. Le attività poste in essere si rivolgono nondimeno ai c.d. soggetti svantaggiati, in un'ottica di sviluppo e di inclusione sociale degli stessi.

MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'efficacia delle azioni realizzate da JObros Srl parte dalla presenza di *risorse dedicate* e di *strutture dedicate*. JObros Srl, infatti, si avvale della collaborazione di professionisti con esperienza nella progettazione e gestione dei percorsi di inserimento lavorativo, nonché di professionisti esterni per consulenze di carattere specialistico, e lo fa in uffici e ambienti dedicati alla gestione del servizio, alla formazione ed alla consulenza personalizzata, godendo quindi di spazi ed attrezzature dedicate alla gestione delle attività.

I servizi per il lavoro offerti da JObros Srl sono ascrivibili a:

- ✓ *Informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro*

JObros Srl consente l'accesso alla rete dei servizi erogati, informando gli utenti circa i servizi disponibili e le modalità di accesso, nonché riguardo alle opportunità occupazionali presenti sul territorio. JObros Srl si pone

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



in vicinanza alla rete dei servizi al lavoro locale, garantendo la possibilità all'utente di essere indirizzato verso altri servizi territoriali più pertinenti rispetto alle caratteristiche del singolo.

L'attività di accoglienza, accesso ed informazione garantisce l'accessibilità e l'usabilità dei servizi on-line attivati dalla Regione Veneto, in ottica di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Azioni operative:

- Gestione dell'accoglienza e informazione sui servizi disponibili e sulle modalità di accesso
 - Prima valutazione
 - Colloquio individuale
 - Diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento
 - Analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti
 - Individuazione delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali per l'utente, in riferimento al contesto sociale (compresi l'informazione e l'invio ad altri servizi territoriali, informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali)
- ✓ *Mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro*

Il servizio di mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro garantisce agli utenti alla ricerca di lavoro, e che hanno caratteristiche professionali caratterizzate da una buona occupabilità, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale ed i vincoli degli utenti stessi, sostenendoli nella ricerca di lavoro con strumenti che ne migliorino la capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.

Il servizio può mettere a disposizione delle reali ed effettive opportunità occupazionali solo attraverso la conoscenza delle macro-dinamiche del mercato del lavoro sul medio-lungo termine, e attraverso il continuo contatto con il mondo delle imprese e la relazione con gli attori del territorio.

Azioni operative:

- Raccolta e diffusione del curriculum vitae

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



- Analisi delle competenze, delle aspettative e delle motivazioni delle persone in cerca di lavoro
 - Ricerca e segnalazione delle vacancies
 - Preselezione, verifica disponibilità e gestione del contatto
- ✓ *Definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro*

L'attività di definizione e stesura del progetto individuale di accompagnamento al lavoro concretizza l'offerta di un percorso personalizzato per l'utente al fine di migliorare le sue possibilità di inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro. L'attività rappresenta quindi la concretizzazione dell'impegno reciproco che si instaura tra JOBROS Srl e l'utente, che lavorano assieme per superare gli ostacoli e raggiungere gli obiettivi definiti e prefissati nel PAI, ed è in grado di garantire l'analisi della domanda dell'utente al fine di concordare quali prestazioni siano più adeguate considerando il contesto del mercato del lavoro, l'offerta di servizi disponibili e le caratteristiche della persona.

Azioni operative:

- Stesura del curriculum vitae
- Definizione e stipula del pai – piano di azione individuale
- Partecipazione ad incontri di orientamento
- Partecipazione a corsi di formazione
- Colloqui di lavoro
- Realizzazione di tirocini
- Avvio di nuove attività imprenditoriali

JObros Srl Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



SEDI ED ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

SEDE DI PADOVA Viale dell'Industria 21 – 35129 Padova (PD)

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDI	9.00-13.00	14.00-18.00
MARTEDI	9.00-13.00	14.00-18.00
MERCOLEDI	9.00-13.00	14.00-18.00
GIOVEDI	9.00-13.00	14.00-18.00
VENERDI	9.00-13.00	14.00-18.00

Indirizzo sede operativa accreditata

Viale dell'Industria 21, 35129 Padova (PD)

telefono: 049.6365260

Responsabile di sede: Serena Sesana

SEDE DI MESTRE Corso del Popolo 147 – 30172 Mestre (VE)

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDI	-	-
MARTEDI	9.00-13.00	14.00-18.00
MERCOLEDI	-	-
GIOVEDI	9.00-13.00	14.00-18.00
VENERDI	-	-

Indirizzo sede operativa

Corso del Popolo 147 – 30172 Mestre (VE)

telefono: 049.6365260

Responsabile di sede: Giada Toniolo

JObros Srl Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



In caso di variazione di orario verrà data tempestiva comunicazione attraverso sito internet di JObros Srl (www.jobros.it) e cartellonistica all'ingresso della sede interessata.

La presente Carta dei Servizi viene diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca della sede
- Pubblicazione sul proprio sito web
- Consegna copia cartacea all'accoglienza degli utenti

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

JObros Srl, nell'ambito dei servizi al lavoro,

- tutela la privacy dell'utente in accordo alla normativa vigente fin dalle prime fasi della presa in carico del servizio;
- si impegna ad analizzare con tempestività ed attenzione i reclami e i suggerimenti ricevuti, preziosi per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

L'utente

- si impegna a fornire tempestivamente ad JObros Srl eventuali aggiornamenti sul proprio stato occupazionale;
- può recedere dal servizio concordando le modalità con il responsabile dell'attività;
- deve garantire il rispetto degli impegni presi nel momento della stipula del Piano di Azione Individuale.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, JObros Srl attiva i seguenti interventi:

- Indagini sulla soddisfazione degli utenti, in ottica di miglioramento continuo;
- Procedure di reclamo.

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO

JObros Srl definisce, pianifica e mette in atto tutte le misure e le azioni di monitoraggio necessarie per assicurare la conformità dei servizi realizzati e per perseguire i livelli di miglioramento desiderati.

Il Vertice Aziendale definisce specifici obiettivi di qualità misurabili, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione tenendo conto:

- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività
- dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine
- dei contenuti della politica per la qualità
- delle esigenze di miglioramento continuativo
- dei requisiti dei servizi cui ottemperare.

Tali obiettivi sono riportati nel documento denominato "Riesame della Direzione" elaborato, salvi casi particolari, a seguito del Riesame della Direzione e notificato a tutte le funzioni interessate. Tutte le modifiche apportate al sistema di gestione avvengono in maniera controllata e soprattutto garantendo continuamente l'integrità del sistema. Nel corso del riesame vengono presi in considerazione ed esaminati i seguenti dati di ingresso provenienti quali:

- a) azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- b) cambiamenti dei fattori interni ed esterni che sono rilevanti sul sistema di gestione per la qualità;
- c) informazioni di ritorno del cliente e delle parti interessate rilevanti compresi gli andamenti relativi:
 - 1) alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



- 2) alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 - 3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - 4) alle non conformità e alle azioni correttive
 - 5) ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - 6) ai risultati di audit;
 - 7) alle prestazioni dei fornitori esterni
- d) adeguatezza delle risorse
 - e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
 - f) opportunità per il miglioramento

Le Azioni Correttive sono emesse:

- nel caso di reclami fondati da parte degli utenti;
- per l'individuazione delle cause di non conformità, se non note;
- per valutare la necessità di individuare azioni che impediscano il ripetersi di non conformità;
- per l'individuazione e l'attuazione delle azioni correttive necessarie;
- dall'analisi di documenti di registrazione dei risultati e delle azioni adottate;
- per il riesame delle azioni correttive adottate.

Le AC sono emesse dall'azienda, registrate, e trasmesse alla Funzione aziendale competente la quale, valutato il problema e analizzate le cause, propone l'azione correttiva o preventiva e specificando la data per il completamento dell'azione correttiva stessa. In questo modo JObros Srl garantisce in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità considerando sia i risultati dell'analisi e valutazione sia gli output del Riesame di direzione, per determinare se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo. JObros Srl provvede a monitorare in modo continuativo tutte le informazioni di ritorno circa la soddisfazione/insoddisfazione del cliente: tale monitoraggio rappresenta una delle più importanti misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



PROCEDURE DI RECLAMO

In ogni momento ai partecipanti alle attività è garantita la possibilità di sporgere reclamo, qualora essi ritengano di aver riscontrato una non conformità del servizio ricevuto rispetto a quanto pubblicamente dichiarato da JObros Srl all'inizio dell'attività.

JObros Srl si impegna quindi ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazioni e gli eventuali reclami ricevuti dai beneficiari delle proprie attività.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso le seguenti modalità:

- Per posta, all'indirizzo: JObros Srl – Viale dell'Industria 21, 35129 Padova (PD)
- Per telefono, chiamando il numero 049.6365260;
- Per posta elettronica, inviando un messaggio al seguente indirizzo: qualita@jobros.it

I reclami e suggerimenti saranno inoltrati al responsabile del servizio ed esaminati da un team interno che si impegna a fornire una risposta all'interessato entro 30 giorni dal ricevimento.

ETICA AZIENDALE

Come esplicitato nel codice etico aziendale, JObros Srl si impegna a garantire che le proprie attività siano sempre conformi ai seguenti principi generali di riferimento:

- *Trasparenza;*
- *Rispetto;*
- *Legalità;*
- *Professionalità;*
- *Organizzazione interna;*
- *Condivisione con i Fornitori e i Partner;*
- *Innovazione e creatività;*
- *Orientamento al cliente e all'utente.*

JObros Srl Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



Nell'erogazione dei Servizi per il Lavoro, JObros Srl persegue i seguenti obiettivi di eticità:

- ✓ Tutela delle informazioni riservate

Viene tutelata la completa osservanza della legge e delle normative in materia di trattamento dei dati personali e assicurata la riservatezza delle informazioni ricevute da terzi in proprio possesso.

- ✓ Comunicazioni a mezzo stampa internet, televisione o altri mezzi di informazione

Viene tutelata la completa osservanza dell'art. 9 del D.lgs 276/2003 in materia di occupazione e mercato del lavoro.

- ✓ Divieto di indagini sulle opinioni e trattamenti discriminatori

JObros Srl si impegna a rispettare l'art.10 del D.lgs 276/2003 in materia di occupazione e mercato del lavoro.

- ✓ Trasparenza e completezza dell'informazione

JObros Srl si impegna ad informare in modo chiaro e trasparente tutti gli interlocutori circa l'andamento delle attività e le condizioni della collaborazione e dell'accesso ai servizi.

- ✓ Centralità della persona

È compito primario di JObros Srl garantire il pieno rispetto delle leggi e delle normative a tutela dell'integrità fisica, morale e culturale della persona.

- ✓ Pari opportunità ed imparzialità

JObros Srl si impegna ad evitare ogni discriminazione in base al sesso, all'età, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle credenze religiose, alle opinioni politiche, in qualsiasi decisione che possa influire sulle relazioni interne e sulla erogazione dei servizi.

- ✓ Tutela dell'ambiente e Protezione della salute e sicurezza

JObros Srl gestisce le sue attività garantendo la tutela dell'ambiente e la sicurezza del proprio personale e dei terzi, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia. A tutti i dipendenti e agli utenti vengono assicurate condizioni sicure e salutarie, idonee a garantirne l'integrità fisica e morale, oltre che psicologica, nel massimo rispetto della dignità individuale. A tal fine JObros Srl adotta e mantiene sistemi adeguati, rispettando i requisiti delle normative vigenti.

- ✓ Eccellenza e professionalità

JObros Srl Società soggetta alla direzione e coordinamento di ErgonGroup Srl

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it



JObros Srl mette a disposizione degli utenti la propria esperienza per rispondere al meglio ai loro bisogni, al fine di garantire l'eccellenza nell'offerta di servizi utilizzando le migliori competenze a disposizione nei settori di riferimento. JObros Srl considera di fondamentale importanza che il proprio personale operi con diligenza, accuratezza, professionalità, perseguendo un continuo miglioramento dei servizi offerti.

- ✓ Attenzione al territorio di riferimento

JObros Srl intende operare nel rispetto delle comunità locali, sostenendo iniziative di valore culturale e sociale.

- ✓ Qualità, trasparenza e correttezza negoziale

JObros Srl è orientato al miglioramento continuo delle proprie prestazioni e s'impegna, nei confronti dei propri utenti, al raggiungimento e al mantenimento dei più elevati standard di qualità dei servizi offerti, orientando la propria azione verso l'eccellenza della performance.

JObros Srl non intrattiene relazioni, dirette o indirette, con soggetti dei quali sia sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti al di fuori della liceità.

Gli accordi stipulati con gli utenti sono improntati a criteri di semplicità, chiarezza e comprensibilità, evitando il ricorso a qualsiasi pratica ingannevole, al fine della creazione di un solido rapporto ispirato ai generali valori di correttezza, onestà e professionalità.

Sede Legale

Viale Dell'Industria, 21
35129 Padova (PD)

Dati societari

P.IVA/CF 04684410287
CCIAA REA PD-409872
CAP. SOC. 330.000€

Sedi operative

Friuli Venezia Giulia
Veneto

Contatti

T. +39 049 636 5260
E. info@jobros.it
P. jobros@legalmail.it
W. www.jobros.it

