

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **JOB ITALIA S.P.A. – AGENZIA PER IL LAVORO**

**Aggiornata al 24.06.2024**

#### **INDICE**

- 1. PRESENTAZIONE DI JOB ITALIA S.P.A.**
- 2. SERVIZI ALLE IMPRESE E ALLE PERSONE**
- 3. CRITERI E PRINCIPI**
- 4. STANDARD DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO**
- 5. STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE**
- 6. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**
- 7. SEGNALAZIONE E RECLAMI**
- 8. ORARI D'APERTURA, CONTATTI E REQUISITI D'ACCREDITAMENTO**

1

#### **Job Italia Spa – Agenzia per il lavoro**

Sede legale Via. A. Benedetti 4 – 37045 Legnago (VR)  
Cod.Fisc. / P.I. 03714920232 – Cap. Soc. € 1.600.000,00 i.v.  
Aut.Min.Lav. Prot. N. 13/1/0001610/03.01 del 05/02/2010  
PEC amministrazione@pec.jobitalia.net

Sede amministrativa Viale Vittorio Veneto, 12  
06012 Città di Castello (PG)  
Tel. +39.075.8522695 – Fax. +39.075.8512165  
amministrazione@jobitalia.net



## 1. PRESENTAZIONE DI JOB ITALIA S.P.A.

Job Italia S.p.a. è una società per azioni a capitale interamente Italiano in possesso dei requisiti giuridici e finanziari di cui all'art 5 del D.lgs 276/2003.

La sede legale è a Legnago (VR) in via A. Benedetti, 4 cap 37045 e la direzione amministrativa è a Città di Castello (PG) in Via Vittorio Veneto, 12 cap 06012.

Job Italia S.p.a. è autorizzata alle attività di Agenzia di somministrazione di tipo “generalista” con Aut. Min. Lav. Prot. n.13/I/0001610/03.01 del 05/02/2010 ai sensi dell'art. 4 d. lgs. 276/2003, in possesso di due stelle del rating di legalità, opera seguendo procedure certificate secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015 e secondo gli standard etici internazionali relativi alle condizioni di lavoro (SA8000:2014).

Alla ricerca costante delle soluzioni più idonee a garantire tempestività, legalità e sicurezza ai propri partner, Job Italia è strutturata secondo un modello organizzativo di gestione e controllo 231/2001 e collabora con le società leader nel mercato di riferimento.

L'agenzia è autorizzata, inoltre, allo svolgimento delle seguenti attività: formazione, ricerca & selezione, intermediazione, somministrazione di lavoro, outsourcing, outplacement e supporto alla ricollocazione professionale.

Vanta una profonda conoscenza dei territori in cui opera. Le numerose aziende del territorio che si affidano alla nostra professionalità cercano profili professionali specifici per le loro esigenze senza rinunciare alla flessibilità e trasparenza di un'azienda forte di oltre un decennio di esperienza nel mercato dei servizi per il lavoro. La propria vicinanza, appartenenza e conoscenza dei tessuti connettivi e produttivi contribuiscono, assieme alle competenze del team, a garantire risposte ai bisogni delle imprese e delle persone.

Di seguito l'elenco aggiornato delle nostre filiali presenti in Italia:

- FILIALE DI ANZIO Via G. Marconi 171 - 00042 Anzio (RM) Tel. 351 0398276 - [anzio@jobitalia.net](mailto:anzio@jobitalia.net)
- FILIALE DI ANCONA Via Primo Maggio, 150/B (2° piano) – 60131 Ancona Tel 071.0984791 [ancona@jobitalia.net](mailto:ancona@jobitalia.net)
- FILIALE DI AREZZO Via Giotto 55 - 52100 Arezzo (AR) Tel. 0575 24176 - [arezzo@jobitalia.net](mailto:arezzo@jobitalia.net)
- FILIALE DI BARI Via Don Guanella 15 - 70124 Bari (BA) Tel. 080 2146599 - [bari@jobitalia.net](mailto:bari@jobitalia.net)
- FILIALE DI BOLOGNA Via Milazzo 12/C - 40121 Bologna (BO) Tel. 051 246342 - [bologna@jobitalia.net](mailto:bologna@jobitalia.net)
- FILIALE DI BOLOGNA 2 Via Milazzo 12/A - 40121 Bologna (BO) Tel. 051 1961591 - [bologna@jobitalia.net](mailto:bologna@jobitalia.net)
- FILIALE DI CESENA Via Chiaramonti 113 - 47521 Forlì (FC) Tel. 0547 28157 [cesena@jobitalia.net](mailto:cesena@jobitalia.net)
- FILIALE DI CITTÀ DI CASTELLO Via Dante Alighieri 11 - 06012 Città di Castello (PG) Tel. 075 8522760 - [cittadicastello@jobitalia.net](mailto:cittadicastello@jobitalia.net)

### Job Italia Spa – Agenzia per il lavoro

Sede legale Via. A. Benedetti 4 – 37045 Legnago (VR)  
Cod.Fisc. / P.I. 03714920232 – Cap. Soc. € 1.600.000,00 i.v.  
Aut.Min.Lav. Prot. N. 13/I/0001610/03.01 del 05/02/2010  
PEC [amministrazione@pec.jobitalia.net](mailto:amministrazione@pec.jobitalia.net)

Sede amministrativa Viale Vittorio Veneto, 12  
06012 Città di Castello (PG)  
Tel. +39.075.8522695 – Fax. +39.075.8512165  
[amministrazione@jobitalia.net](mailto:amministrazione@jobitalia.net)



- FILIALE DI CITTÀ DI COSENZA Viale Mancini, 251 B, Cosenza (PG) Tel. 331 1756303  
[cosenza@jobitalia.net](mailto:cosenza@jobitalia.net)
- FILIALE DI FIRENZE Via Orazio Vecchi 77/79 - 50127 Firenze (FI) Tel. 055 4221426  
[firenze@jobitalia.net](mailto:firenze@jobitalia.net)
- FILIALE DI FOLIGNO via Monte Acuto 49 – I° piano – 06034 Foligno (PG) Tel 351 1478535  
[foligno@jobitalia.net](mailto:foligno@jobitalia.net)
- FILIALE DI FROSINONE Via Degli Anziati 17 - 03100 Frosinone (FR) Tel. 337 1351948  
[frosinone@jobitalia.net](mailto:frosinone@jobitalia.net)
- FILIALE DI JESI Via Del Lavoro 4/H - 60035 Jesi (AN) Tel. 0731 205713  
[jesi@jobitalia.net](mailto:jesi@jobitalia.net)
- FILIALE DI LECCE Via Ludovico Ariosto 43, secondo piano – 73100 Lecce Tel 080.2146599  
[lecce@jobitalia.net](mailto:lecce@jobitalia.net)
- FILIALE DI MILANO Via Carlo Farini 56 - 20159 Milano (MI) Tel. 02 66825231  
[milano@jobitalia.net](mailto:milano@jobitalia.net)
- FILIALE DI MODENA Via Poletti 16/A - 41124 Modena (MO) Tel. 059 359611  
[modena@jobitalia.net](mailto:modena@jobitalia.net)
- FILIALE DI MONTEBELLUNA Via Roma 23/A - 31044 Montebelluna (TV) Tel. 0423 1840134 -  
[montebelluna@jobitalia.net](mailto:montebelluna@jobitalia.net)
- FILIALE DI PERUGIA Via Nino Bixio 81/A - 06135 Perugia (PG) Tel. 075 5990857 -  
[perugia@jobitalia.net](mailto:perugia@jobitalia.net)
- FILIALE DI POGGIBONSI Via Borgo Marturi 29 - 53036 Poggibonsi (SI) Tel. 331 7198109 -  
[poggibonsi@jobitalia.net](mailto:poggibonsi@jobitalia.net)
- FILIALE DI PONTEDERA Via S. D'acquisto 44/B - 56025 Pontedera (PI) Tel. 334 7261225 -  
[pontedera@jobitalia.net](mailto:pontedera@jobitalia.net)
- FILIALE DI REGGIO EMILIA Via Cadoppi 10/C - 42124 Reggio Emilia (RE) Tel. 340 3572910 -  
[reggioemilia@jobitalia.net](mailto:reggioemilia@jobitalia.net)
- FILIALE DI RIMINI Via Flaminia 187/N - 47924 Rimini (RN) Tel. 0541 307405 -  
[rimini@jobitalia.net](mailto:rimini@jobitalia.net)
- FILIALE DI ROMA ANTICA Via Del Velodromo 80 - 00179 Roma (RM) Tel. 06 5750187 -  
[roma@jobitalia.net](mailto:roma@jobitalia.net)
- FILIALE DI ROMA LATINA Via Alfredo Baccarini 48/A - 00179 Roma (RM) Tel. 333 7821369 -  
[romaeur@jobitalia.net](mailto:romaeur@jobitalia.net)
- FILIALE DI TERNI Via Gramsci 15 – 05100 Terni Tel +39 342 9412025  
[terni@jobitalia.net](mailto:terni@jobitalia.net)
- FILIALE DI TREVIGLIO Via Mazzini 1 - 24047 Treviglio (BG) Tel. 036 3740118 -  
[treviglio@jobitalia.net](mailto:treviglio@jobitalia.net)
- FILIALE DI TREVISO Piazza Della Vittoria 8/9 - 31100 Treviso (TV) Tel. 0422 1550119 -  
[treviso@jobitalia.net](mailto:treviso@jobitalia.net)
- FILIALE DI VENEZIA Via Banchina dell'Azoto 15 - 30175 Venezia (VE) Tel. 041 8830142 -  
[venezia@jobitalia.net](mailto:venezia@jobitalia.net)
- FILIALE DI VIBO VALENTIA Via P. De Maria 10 - 89900 Vibo Valentia (VV) Tel. 080 2146599  
- [vibovalentia@jobitalia.net](mailto:vibovalentia@jobitalia.net)
- FILIALE DI VICENZA Via Orna 2 - 36040 Brendola (VI) Tel. 0444 1429940 -  
[vicenza@jobitalia.net](mailto:vicenza@jobitalia.net)
- REGISTERED OFFICE: LEGNAGO
- NEXT OPENING: PADOVA, SASSUOLO
- OPERATIONAL BRANCHES Napoli - Parma - Pescara - Varese

**Job Italia Spa – Agenzia per il lavoro**

Sede legale Via. A. Benedetti 4 – 37045 Legnago (VR)  
Cod.Fisc. / P.I. 03714920232 – Cap. Soc. € 1.600.000,00 i.v.  
Aut.Min.Lav. Prot. N. 13/I/0001610/03.01 del 05/02/2010  
PEC amministrazione@pec.jobitalia.net

Sede amministrativa Viale Vittorio Veneto, 12  
06012 Città di Castello (PG)  
Tel. +39.075.8522695 – Fax. +39.075.8512165  
amministrazione@jobitalia.net



## 2. SERVIZI ALLE IMPRESE E ALLE PERSONE

Job Italia S.p.a. offre i seguenti servizi alle imprese:

### SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO

Nella somministrazione sono impiegati profili ad elevata qualifica, tecnici e operai specializzati. Job Italia risponde tempestivamente a tutte le richieste garantendo il miglior profilo disponibile a ricoprire la missione e le migliori soluzioni per le imprese di tutti i settori. Dispone di una rete capillare di competenze al servizio delle imprese e di chi cerca lavoro, garantendo il miglior servizio. Oltre il 40% dei lavoratori in somministrazione sono impiegati nell'industria, ma si ha anche una forte concentrazione nei servizi alle imprese, nella pubblica amministrazione, istruzione e sanità.

### STAFF LEASING

Job Italia spa dispone di collaboratori specializzati nella ricollocazione di personale assunto a tempo indeterminato al termine delle missioni lavorative. Ricolloca entro massimo 5 giorni dal termine della missione il 70% del personale ed entro i restanti 30 giorni, l'altro 30%.

### RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE

Individua i candidati migliori in base alle richieste. Il servizio di ricerca e selezione del personale supporta il cliente nell'intero processo, dalla selezione all'inserimento. Il know-how degli specialisti HR unito a strumenti di web recruiting innovativi consentono di proporre in tempi rapidi, i più motivati, esperti e competenti candidati disponibili nel mercato per l'immediato inserimento. Job Italia svolge nei propri career center tutte le attività rivolte a chi avendo già un lavoro vuole migliorare la propria condizione oppure desidera cambiare completamente.

### TIROCINI FORMATIVI

Job Italia Spa individua, orienta e seleziona i profili migliori mettendoli poi in contatto con le imprese. Promuove esperienze in azienda finalizzate a favorire l'inserimento lavorativo mediante l'apprendimento attivo. Accompagna per tutta la durata del progetto il tirocinante e monitora il percorso di sviluppo, garantendone il regolare svolgimento.

### POLITICHE ATTIVE

Quotidianamente orienta candidati aderenti alle misure di politiche attive (GOL, GARANZIA GIOVANI, SFL) allo scopo di accompagnarli al lavoro e quando necessario formarli per riqualificarli. I lavoratori in somministrazione possono usufruire di un sistema di formazione continua mirato a soddisfare le reali esigenze del mercato del lavoro. Il sistema ha lo scopo di rispondere on time al continuo e tendenziale mutamento dei profili occupazionali (skill upgrading) e alle esigenze di formazione delle aziende correlate alla difficoltà nel reperire i profili. Job Italia ha anche il ruolo di ponte tra i percorsi di istruzione e il mondo del lavoro.

### PAY – ROLL

Soluzioni per la gestione in outsourcing delle buste paga e delle presenze a supporto delle figure HR delle aziende. Strumento utile anche per far chiarezza sulla normativa sul lavoro grazie ad informazioni sempre immediate ed aggiornate.

#### Job Italia Spa – Agenzia per il lavoro

Sede legale Via. A. Benedetti 4 – 37045 Legnago (VR)  
Cod.Fisc. / P.I. 03714920232 – Cap. Soc. € 1.600.000,00 i.v.  
Aut.Min.Lav. Prot. N. 13/I/0001610/03.01 del 05/02/2010  
PEC amministrazione@pec.jobitalia.net

Sede amministrativa Viale Vittorio Veneto, 12  
06012 Città di Castello (PG)  
Tel. +39.075.8522695 – Fax. +39.075.8512165  
amministrazione@jobitalia.net



## FORMAZIONE

Rilevato il fabbisogno delle aziende clienti relativamente ai profili professionali da inserire, Job Italia provvede alla progettazione, pianificazione e attivazione di corsi di formazione. Formazione per l'inserimento lavorativo rischi generici e specifici, primo soccorso, antincendi e quanto serve per avviare prontamente al lavoro il personale selezionato. Job Italia organizza e finanzia Academy in collaborazione con i propri clienti partner.

## OUTPLACEMENT

Job Italia fornisce attraverso una propria divisione specializzata attività di supporto alla ricollocazione professionale del personale diretto delle aziende clienti. Si occupa di tutte le attività necessarie e utili per raggiungere la ricollocazione del lavoratore accompagnandolo anche attraverso un percorso di aggiornamento e se necessario di riqualificazione delle competenze.

## INTERMEDIAZIONE

I collaboratori di Job Italia sono nati e cresciuti nei territori dove svolgono la loro attività e rilevato il fabbisogno sanno guidare i propri clienti fino alla soluzione migliore. E' in possesso di banche dati profilate che consentono di fornire la necessaria consulenza per realizzare l'attività di intermediazione. Infine ha collaboratori che si occupano della intermediazione per l'inserimento di soggetti con la L. 68/99.

### 3. CRITERI E PRINCIPI

Job Italia S.p.a. si uniforma ai principi stabiliti dalle direttive sulla qualità e carte dei Servizi nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e quanto stabilito con la Finanziaria 2008, all'Art. 54-ter (Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali), più forza per la tutela dei cittadini attraverso le "Carte della Qualità e dei servizi".

Nell'erogazione dei propri servizi al lavoro Job Italia S.p.a. si ispira ai seguenti principi:

- a. Centralità dell'utente e personalizzazione del servizio. Porre al centro del servizio la persona. Sviluppare un'azione attiva di prevenzione alla perdita del lavoro e alla disoccupazione di lunga durata. Favorire la ricerca attiva di lavoro.
- b. Eguaglianza, imparzialità e trasparenza. Garantire agli utenti condizioni di uguaglianza, parità di trattamento nell'ambito dell'offerta del servizio e di trasparenza durante l'erogazione del servizio.
- c. Partecipazione e coinvolgimento attivo. Favorire la partecipazione e il coinvolgimento attivo degli utenti attraverso tutte le fasi del servizio.
- d. Efficacia ed efficienza. Garantire il rispetto degli obiettivi dei servizi attraverso un'attività di monitoraggio periodico.
- e. Riservatezza. Job Italia S.p.A. garantisce la riservatezza delle informazioni di cui è messo a conoscenza nello svolgimento della propria attività. I destinatari trattano dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito delle proprie attività lavorative e non divulgano dati e informazioni previo specifico consenso dell'interessato.

I servizi al lavoro sono indirizzati a qualsiasi cittadino in cerca di prima occupazione, disoccupati anche in mobilità o in cassa integrazione o occupati a rischio di esclusione dal mercato del lavoro, oltre che ad occupati che desiderano cambiare professione.

#### 4. STANDARD DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO

Job Italia S.p.a. predispone le più idonee procedure di ascolto e i più semplici strumenti di customer Satisfaction.

Periodicamente, come previsto dal Sistema Qualità, l'ufficio incaricato verifica la qualità dei servizi erogati, tramite sistemi di auditing tramite la somministrazione di questionari di soddisfazione oppure tramite apposita sezione informatica dedicata. L'incaricato raccoglie le informazioni pervenute, le analizza e successivamente dispone le misure necessarie per il miglioramento del servizio erogato, condividendo così le buone prassi e le eventuali criticità.

In quest'ottica le strategie messe in atto sono volte a garantire un miglioramento continuo grazie al monitoraggio e la misurazione dei risultati, da cui trarre indicatori di processo coerenti con i criteri di misurazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi per il lavoro contemplati nella presente Carta dei servizi.

6

#### 5. STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE

Le strutture oggetto di accreditamento regionale possiedono i requisiti ministeriali previsti per le agenzie per il lavoro con Autorizzazione Ministeriale e quelli previsti dalle norme in materia di salute, igiene e sicurezza sul luogo di lavoro.

Ogni unità operativa accreditata è dotata di postazioni, attrezzature informatiche e piattaforme software adeguate alla gestione delle attività. Tutte le unità operative si avvalgono di personale prevalentemente interno in possesso dei requisiti previsti e regolare contratto di lavoro.

Le figure professionali dedicate alla gestione dei servizi per il lavoro e le relative attività sono:

##### **Responsabile dell'unità organizzativa**

Professionista qualificato che coordina le risorse umane e organizzative supervisionando il servizio attraverso il controllo delle attività e il monitoraggio dell'erogazione e dei risultati raggiunti.

Promuove i servizi per il lavoro sul territorio di competenza relazionandosi con le istituzioni e gli attori locali. Attua e monitora le azioni e i programmi di attività.

##### **Operatore del mercato del lavoro locale**

Professionista qualificato che gestisce l'accoglienza, fornendo le prime informazioni all'utenza e ne effettua lo screening; fornisce consulenza informativa di primo livello e supporto all'auto-consultazione dei diversi materiali e della documentazione resa disponibile agli utenti dell'agenzia per il lavoro. Effettua diagnosi dei bisogni dell'utenza sulla base dell'analisi delle esperienze formative, professionali e sociali. Valuta l'occupabilità dell'utente in relazione al contesto sociale e territoriale. Condivide con l'utente il progetto professionale e lo assiste nella realizzazione del percorso personale, monitorando le azioni orientative, di accompagnamento e per l'inserimento lavorativo messe in atto in ogni fase, avendo attenzione alla coerenza e conformità delle azioni intraprese rispetto al piano di azione individuale.

## 6. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Sulla base dei principi sopra esposti e nel rispetto degli impegni reciprocamente presi l'utente è informato dei seguenti diritti e doveri.

L'utente ha il diritto di:

- 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 nel rispetto delle disposizioni derivanti dall'accreditamento regionale.
- Tutela della privacy e riservatezza dei dati personali forniti all'atto dell'accesso ai servizi per il lavoro mediante sottoscrizione di specifica informativa ed espressione del proprio consenso.

L'utente ha il dovere di:

- Fornire le informazioni e i documenti necessari all'erogazione dei servizi per il lavoro e ad aggiornare tempestivamente l'agenzia per il lavoro su variazioni del proprio stato.
- Partecipare alle iniziative e agli interventi di politica attiva per il lavoro proposti, nell'ambito del percorso individuale e nel reciproco rispetto del patto di servizio condiviso.
- Garantire l'osservanza degli impegni presi.

## 7. SEGNALAZIONE RECLAMI

Job Italia S.p.a. in caso di disservizio consente all'utente di esercitare il diritto alla tutela mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Job Italia S.p.a. raccoglie segnalazioni e reclami da parte dei propri utenti sull'erogazione del servizio, al fine di rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruizione o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Le modalità applicative per la raccolta, il trattamento e la registrazione di reclami e segnalazioni sono definite secondo le modalità sotto riportate:

1. Raccolta: le segnalazioni e reclami possono pervenire da clienti/utenti tramite varie fonti quali strumenti online, pagine web dedicate, e-mail oppure segnalando la questione direttamente in ufficio. Quando non immediatamente risolvibili, il dipendente di Job Italia spa provvederà a inoltrarli tramite E-mail dedicata al responsabile dell'area. Job Italia ha attivato anche un canale di segnalazione gestita dall'ODV esterno.
2. Verifica della fondatezza: la funzione preposta, valutato l'oggetto della segnalazione o reclamo, ne verificherà le informazioni e circostanze prima di procedere con il trattamento. Quelli futili, indefiniti o infondati verranno archiviati senza seguito.
3. Trattamento: garantisce coordinamento e tracciatura, verifica delle evidenze oggettive, rispetto dei tempi di risposta al reclamante.
4. Registrazione: avviene tramite apposito report in ordine cronologico. Gli esiti vengono analizzati periodicamente e condivise con la direzione aziendale.

5. Risposta al reclamo: il responsabile dedicato RUO provvede in tempi congrui e comunque non oltre 3 giornate lavorative a fornire una risposta esaustiva comprensiva della motivazione e delle modalità di risoluzione. Nei casi per i quali fossero necessari approfondimenti, il reclamo viene gestito entro 10 giorni lavorativi.

## 8. ORARI D'APERTURA, CONTATTI E REQUISITI DI ACCREDITAMENTO

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00.

### ACCREDITAMENTO SERVIZI AL LAVORO

FILIALE DI BRENDOLA (VI) ACCREDITATA AI SERVIZI AL LAVORO PRESSO LA REGIONE VENETO codice accreditamento L293, Decreto 332 del 24.06.2024  
INCARICATO RUO (Responsabilità unità operativa): Dott.ssa ILARIA BATTAGLIA

### CONTATTI:

Job Italia S.p.a., Viale V. Veneto, 12- 06012 Città di Castello (PG)

Tel +39.075.8522695, Fax +39.075.8512165 Email: [amministrazione@jobitalia.net](mailto:amministrazione@jobitalia.net)

Pec [amministrazione@pec.jobitalia.net](mailto:amministrazione@pec.jobitalia.net)