SERVIZIO EROGATO: *"Finanziamento di progetti per l'inserimento di Borse lavoro presso datori di lavoro privati"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Servizi per l'impiego e politiche del lavoro**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Finanziamento di progetti per l'inserimento di Borse lavoro presso datori di lavoro privati
Descrizione del servizio erogato	Il servizio è volto a finanziare borse lavoro di disoccupati iscritti al CPI che realizzano un progetto presso datori di lavoro "privati" Imprese/studi/associazioni. La domanda a valere sull'Avviso Pubblico è presentata dal disoccupato. Il servizio si attiva su richiesta dell'interessato nel periodo di apertura del bando. La procedura per l'attivazione dell'intervento è pluriennale con finestre temporali. Vengono finanziate le domande ritenute ammissibili e che hanno ottenuto una valutazione non inferiore a 60 e sulla base delle risorse stanziate, utilmente collocate nella graduatoria per ogni finestra temporale.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	015 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale / 15_03 - Sostegno all'occupazione
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Maestri Roberta
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente di Struttura Roberta Maestri
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Simona Traini
Oggetto della prestazione	Erogazione, bimestrale per l'importo definito dall'Avviso pubblico, di una indennità mensile di borsa di euro 800 per 8 mesi.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	I destinatari diretti sono persone fisiche disoccupate che attivano Borse lavoro
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello telematico – sistema informativo SIFORM2 Procedura a finestre pluriennali

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Bando informatizzato mediante l'utilizzo delle piattaforme informatiche regionali SIFORM2 e JANET (SIL) con documenti in originale digitale che transitano via PEC e che sono archiviati all'interno delle stesse piattaforme collegata al sistema di protocollazione regionale PALEO.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Avviso è pluriennale (2023-2024-2025). Le richieste possono essere inoltrate dopo la pubblicazione dell'Avviso e in corrispondenza delle finestre temporali di apertura programmate e rese note dall'Avviso.
Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo a carico del destinatario diretto Assicurazione infortuni e RCA a carico del soggetto ospitante (datori di lavoro privati)
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 – 60125 Ancona Email istituzionale: borselav@regione.marche.it PEC: regione.marche.lavoro@emarche.it Telefono Segreteria: 071 8063894-3780 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Fondi-Europei/Bandi-di-finanziamento/id_27685/6946

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'		INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
		Descrizione	Formula di calcolo		
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi					
1.	**Accessibilità**				
1.1	Accessibilità fisica				
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb	1	1
2.	**Tempestività**				
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	60	60
3.	**Trasparenza**				
3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
			Pubblicazione avviso sul sito www.norme.marche.it	SI	SI
			Link ufficiale: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Fondi-Europei/Bandi-di-finanziamento/id_27685/6946	SI	SI

3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	Pubblicazione di tutti gli atti relativi alla gestione amministrativa dell'avviso (concessioni, liquidazioni, revoche, ecc)	SI	SI
			Presenza di canali di comunicazione tra cittadino e P.A. (Responsabile del procedimento) per segnalazioni, quesiti e reclami (mail e telefono)	SI	SI
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità				
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
4.3	Compiutezza				