SERVIZIO EROGATO: *"Accreditamento dei soggetti che erogano servizi per il lavoro nella Regione Marche"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI, LAVORO, ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accreditamento dei soggetti che erogano servizi per il lavoro nella Regione Marche
Descrizione del servizio erogato	Provvedimento mediante il quale si riconosce ad un operatore pubblico o privato l'idoneità a erogare i servizi al lavoro nel territorio della Regione Marche
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	015 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale / 15_01 - Servizi per lo sviluppo del mercato del lavoro
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Roberta Maestri
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Roberta Maestri
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Marisa Fabietti
Oggetto della prestazione	Adozione Decreto con il quale la Regione Marche riconosce ad un operatore privato l'idoneità a partecipare attivamente al sistema regionale dei servizi per l'impiego, erogando sul territorio regionale e/o provinciale le prestazioni dei servizi per il lavoro, anche mediante l'utilizzo di risorse pubbliche
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	• soggetti costituiti nella forma di società di capitali, le società cooperative ed i consorzi delle predette persone giuridiche; • Le Agenzie private del lavoro, autorizzate all'attività di somministrazione ai sensi della normativa vigente nazionale e all'attività di intermediazione, ai sensi della normativa vigente nazionale e regionale; • le Associazioni dei datori di lavoro e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale che possono svolgere l'attività anche per il tramite delle associazioni territoriali e delle società di servizi controllate e loro patronati; • le Associazioni senza fini di lucro che hanno per oggetto la tutela del lavoro, l'assistenza e la promozione delle attività imprenditoriali, la progettazione e l'erogazione di percorsi formativi e di alternanza scuola-lavoro, la tutela della disabilità e loro patronati; • gli Enti Bilaterali previsti dai CCNL sottoscritti dalle organizzazioni datoriali e sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale; • La Fondazione Lavoro, istituita dall'Ordine dei Consulenti del Lavoro ed in possesso di autorizzazione nazionale, ai sensi del Decreto Legislativo 10 Settembre 2003, n. 276 articolo 6 comma 2 e successive modifiche ed integrazioni, attraverso i Consulenti del Lavoro delegati all'esercizio dell'intermediazione.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Dal 01/01/2020 sportello telematico con Sistema informativo DAFORM
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Dal 2020 tutto il processo è gestito mediante l'utilizzo della piattaforma informatica DAFORM con documenti in originale digitale che sono archiviati all'interno della piattaforma DAFORM e del sistema di protocollo PALEO.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Sette giorni alla settimana senza limitazione di orario in quanto il procedimento è completamente digitalizzato attraverso il sistema informativo DAFORM. Help desk telefonico in orario di ufficio.
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Palazzo Leopardi - Via Tiziano n. 44 - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.impiegopolitichelavoro@regione.marche.it PEC: regione.marche.lavoro@emarche.it Telefono Segreteria: 0718063250 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/Servizi-per-limpiego-pubblici-e-privati

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	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
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 delle disposizioni e relativa disciplina e modulistica sul sito https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/Servizi-per-limpiego-pubblici-e-privati; Presenza di canali di comunicazione tra cittadino e P.A. (Responsabile del procedimento) per segnalazioni, quesiti e reclami; Utilizzo dell'istituto di cui all'art. 10 bis della L. 241/90 (comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza)	SI	SI
3.2 Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, … altre forme di partecipazione)	Indicare quali - Commissione Regionale Lavoro, ex art. 6 L.R. n. 2 del 25 gennaio 2005.	Si	Si

4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(N. istanze accettate)/(n. totale istanze pervenute)%	100%	100%
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
4.3 Compiutezza	Esaustività e qualità della modulistica, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della presentazione dell'istanza onde evitare, una volta avviata la pratica, di doverla riprocessare tornando a chiedere all'utente ulteriori adempimenti	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	100%	100%