

SERVIZIO EROGATO: "Accoglienza e prima informazione"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Gestione del Mercato del Lavoro e dei Servizi per l'Impiego (pubblici e privati)**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accoglienza e prima informazione
Descrizione del servizio erogato	Attività che ha la funzione di presentare il catalogo dei servizi e delle misure fruibili nel mercato del lavoro a livello locale, regionale e nazionale, al fine di soddisfare le prime richieste della persona di tipo informativo, o amministrativo.
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	I PO dei 13 Centri per l'Impiego
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Non presente in quanto non si palesa con un provvedimento finale
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Non presente in quanto non si palesa come atto procedimentale. Esistono tuttavia, addetti all'erogazione del servizio
Oggetto della prestazione	Cura dell'accoglienza dell'utente, espletamento di pratiche amministrative, rilascio di informazioni sui servizi offerti e informazioni di base sulle opportunità di lavoro e formazione;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Percettori di indennità sostitutive del reddito; Occupati in cerca di altra occupazione; Destinatari di progetti speciali (Reddito di Cittadinanza, Assegno di Ricollocazione, Garanzia Giovani, ecc.);
MODALITA' DI EROGAZIONE	

<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p>	<p>Sportello fisico solo su appuntamento programmato; Contatti telefonici; E-mail; Sportello telematico con piattaforme di dialogo via web (Teams); Causa emergenza Covid-19 il servizio può essere erogato con modalità a distanza così come indicato nella Circolare dirigenziale n. 19661417 12/05/2020 con utilizzo prevalente della piattaforma Teams;</p>
<p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>	<p>Materiale informativo e postazioni per l'auto-consultazione on line, (solo in alcuni CPI)</p>
<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>Accesso immediato se con "modalità a distanza" (telefono, Teams, e-mail). Con tempi che variano in base alla disponibilità di operatori in servizio, se su appuntamento. In ogni caso, al servizio si accede nei seguenti orari di apertura: dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30 Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	
	<p>Indirizzo fisico: Centri per l'Impiego: ANCONA Piazza Salvo d'Acquisto, 29 ASCOLI PICENO Via Kennedy, 34/36 CIVITANOVA MARCHE Via Marinetti, 2 FABRIANO Via Rinalda Pavoni, 12 FANO Via De Cuppis, 2 FERMO Via Sapri, 65 JESI Viale del Lavoro, 32 MACERATA Via Fratelli Moretti, 14 PESARO Via Luca della Robbia, 4 SAN BENEDETTO Via Mare, 218 SENIGALLIA Via Campo Boario TOLENTINO Viale della Repubblica, 10 URBINO Via SS. Annunziata, 51</p> <p>Sedi distaccate: Comunanza Via Dante Alighieri, 44 Recanati Corso Persiani Fossombrone Piazza Dante, 1 Pergola Via Don Minzoni, 9 Cingoli Via Borgo Paolo Danti, 46 Vallefoglia Via P. Nenni, 35 Offida Corso Serpente Aureo, 42 Matelica Piazza Mattei, 1 Passo Sant'Angelo Via Picena, snc</p>

Contatti

San Severino Marche Via Eustacchio, 24
Cagli Via Alessandro Imbriano, 39
Macerata Feltria Corso della Gioventù, 1
Urbania Via Manzoni, 25

Email istituzionale: centroimpiegoancona@regione.marche.it
centroimpiegojesi@regione.marche.it
centroimpiegocivitanovamarche@regione.marche.it
centroimpiegofabriano@regione.marche.it
centroimpiegofano@regione.marche.it
centroimpiegofermo@regione.marche.it
centroimpiegojesi@regione.marche.it
centroimpiegomacerata@regione.marche.it
centroimpiegopesaro@regione.marche.it
centroimpiegosanbenedetto@regione.marche.it
centroimpiegosenigallia@regione.marche.it
centroimpiegotolentino@regione.marche.it
centroimpiegourbino@regione.marche.it
sportellolavorocomunanza@regione.marche.it
sportellolavororecanati@regione.marche.it
sportellolavorofossombrone@regione.marche.it
sportellolavoropergola@regione.marche.it
sportellolavorocingoli@regione.marche.it
sportellolavorovallefoglia@regione.marche.it
sportellolavorooffida@regione.marche.it
centroimpiegosenigallia@regione.marche.it
sportellolavoromatelica@regione.marche.it
sportellolavorocagli@regione.marche.it
sportellolavoromaceratafeltria@regione.marche.it
sportellolavorourbania@regione.marche.it

PEC: regione.marche.centroimpiegoancona@emarche.it
regione.marche.centroimpiegogascolipiceno@emarche.it
regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it
regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it
regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it
regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it
regione.marche.centroimpiegojesi@emarche.it
regione.marche.centroimpiegomacerata@emarche.it
regione.marche.centroimpiegopesaro@emarche.it
regione.marche.centroimpiegosanbenedetto@emarche.it
regione.marche.centroimpiegosenigallia@emarche.it
regione.marche.centroimpiegotolentino@emarche.it
regione.marche.centroimpiegourbino@emarche.it

Telefono Segreteria: ANCONA 0712137532
ASCOLI PICENO 0736352800
CIVITANOVA MARCHE 0733783411

FABRIANO 0732779299
FANO 0721818470
FERMO 0734254701
JESI 0731236711
MACERATA 0733409111
PESARO 0721 6303800
SAN BENEDETTO 07357667200
SENIGALLIA 0719959104
TOLENTINO 0733955451
URBINO 0722373180

Comunanza 0736 844351
Recanati 071981304
Fossombrone 0721714633
Pergola 0721778285
Cingoli 0733604715
Vallefoglia 0721495824
Offida 0736880645
Matelica 0737783067
Passo Sant'Angelo 0733663104
San Severino Marche 0733633434
Cagli 0721787278
Macerata Feltria 072274150
Urbania 0722319455

Pagina Web Ufficiale: <https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego>

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	Esclusivamente su appuntamento: dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30 Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30	SI	SI
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
2. Tempestività				
		n. massimo di giorni di risposta	30	15
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	I tempi variano in base al tipo di erogazione: se via mail o telefonicamente, l'erogazione è immediata; se su appuntamento, dipende dalla disponibilità degli operatori in servizio	30	15

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		
			Ufficio o Sportello, Telefono, Mail, CanaliWeb Sul portale della Regione c'è un'apposita area dedicata ai Cpl in cui sono riportati numeri di telefono, indirizzi e-mail e indirizzi fisici di ciascun Centro (https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego)	4	4
3.2	Partecipazione				
4. Efficacia					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Corrispondenza del servizio ai LEP ministeriali: D.M. n. 4/2018	Si	Si
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	90%	100%

