SERVIZIO EROGATO: *"Dichiarazione di Immediata Disponibilità (D.I.D) – Patto di Servizio (P.S.P.)"*

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	Dichiarazione di Immediata Disponibilità (D.I.D) – Patto di Servizio (P.S.P.)
Descrizione del servizio erogato	Il soggetto alla ricerca di lavoro, che dichiara la sua immediata disponibilità, dovrà sottoscrivere un Patto di servizio personalizzato (PSP) attraverso il quale verrà preso in carico dal Centro per l'Impiego competente. Nel PSP sono definiti impegni reciproci sottoscritti dalle parti (CpI e cittadino). L'elaborazione del PSP prevede un percorso individuale coerente rispetto alle caratteristiche personali, formative e professionali della persona e della profilazione. Il PSP deve contenere alcuni elementi essenziali: - individuazione di un responsabile delle attività; - definizione del profilo personale di occupabilità; - definizione degli atti di ricerca attiva che devono essere compiuti e la tempistica degli stessi; -frequenza ordinaria di contatti con il responsabile delle attività; - modalità con cui la ricerca attiva di lavoro è dimostrata al responsabile delle attività. Nel PSP deve essere, inoltre, riportata la disponibilità del richiedente alle seguenti attività: - partecipazione a iniziative e laboratori per rafforzare la ricerca attiva del lavoro, o altra iniziativa di orientamento; - partecipazione a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione o altra iniziativa di politica attiva o di attivazione. - accettazione di congrue offerte di lavoro.
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	PO responsabili dei 13 CpI e Operatori responsabili dell'attività
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	PO responsabili dei 13 CpI e Operatori responsabili dell'attività

Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	PO responsabili dei 13 CpI
Oggetto della prestazione	Dichiarazione di immediata disponibilità; Raccolta delle informazioni sulla persona e registrazione o aggiornamento scheda anagrafica; Individuazione delle prestazioni di politica attiva del lavoro; Stipula del PSP; Aggiornamento dei contenuti del PSP; Verifica periodica intervenendo, se necessario, con azioni correttive;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Percettori; Occupati in cerca di altra occupazione; Persone con disabilità; Destinatati di progetti speciali (REI, AdR, Garanzia Giovani, ecc.);
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello fisico solo su appuntamento programmato Sportello telematico con piattaforme di dialogo via web (Teams) Contatti telefonici e mail
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Documenti previsti nel gestionale dedicato (Job Agency)
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il servizio viene erogato, nelle varie modalità indicate, ossia su appuntamento, via Teams o telefonicamente, nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30 Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30 A causa dell'emergenza Covid-19, il servizio può essere erogato con modalità a distanza così come indicato nella Circolare dirigenziale n. 19661417|12/05/2020;
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente
	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 JES IViale del Lavoro, 32 MACERATA Via Fratelli Moretti, 14

Contatti	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 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 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.centroimpiegoascolipiceno@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 07216303800 SAN BENEDETTO 07357667200 SENIGALLIA 0719959104 TOLENTINO 0733955451 URBINO 0722373180 Comunanza 0736844351 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 Orario ingressi ridotto e variabile causa COVID-19	SI	SI
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
		Telefono (deviazione di chiamata). Canale attivato causa emergenza Covid-19	SI	SI
		Colloqui a distanza mediante piattaforma Teams. Canale attivato causa emergenza Covid-19	SI	SI
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Il tempo che intercorre fra la richiesta del servizio (DID) e la stipula del Patto di servizio personalizzato - durata massima espressa in giorni	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 Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
			Sul portale della Regione c'è un'apposita area dedicata ai CpI in cui sono riportati numeri di telefono e indirizzi e-mail e indirizzi fisici di ciascun Centro (https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego)	SI	SI
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - LEP ministeriali: D.M. n. 4 del 2018	Si	Si
		Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Corrispondenza del servizio ai LEP ministeriali: D.M. n. 4 del 2018	100%	100%
4.2	Affidabilità				
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%