

## SERVIZIO EROGATO: "Orientamento di base"

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                                                                                                               | Orientamento di base                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Il Servizio di orientamento di base analizza le competenze della persona in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale, la supporta nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda) e mira ad orientarla sulle opportunità di formazione e lavoro che meglio si adattano al suo profilo, definendo gli atti di ricerca attiva in un percorso individualizzato di inserimento e di disponibilità allo svolgimento di determinate attività, formalizzate poi nel "Patto di servizio personalizzato". |
| 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 Cpl e operatori dell'attività                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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 come atto procedimentale. Esistono tuttavia, addetti all'erogazione del servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | PO Responsabili dei 13 Cpl e operatori dell'attività                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Colloquio individuale;<br>Raccolta delle informazioni sulle persone per la profilazione qualitativa;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Destinatari                                                                                                                 | Disoccupati/Inoccupati;<br>Percettori di NASpl;<br>Beneficiari RdC;<br>Occupati in cerca di altra occupazione;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...) | Sportello fisico solo su appuntamento programmato;<br>Contatti telefonici;<br>E-mail;<br>Sportello telematico con piattaforme di dialogo via web (Teams);<br>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;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                            | Materiale informativo<br>Postazioni per l'auto-consultazione on line (solo in alcuni Cpl)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                           | 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.<br>In ogni caso, al servizio si accede nei seguenti orari di apertura:<br>dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30<br>Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Eventuali costi a carico dell'utente                                            | nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                 | <p>Indirizzo fisico: Centri per l'Impiego:</p> <p>ANCONA Piazza Salvo d'Acquisto, 29<br/>           ASCOLI PICENO Via Kennedy, 34/36<br/>           CIVITANOVA MARCHE Via Marinetti, 2<br/>           FABRIANO Via Rinalda Pavoni, 12<br/>           FANO Via De Cuppis, 2<br/>           FERMO Via Sapri, 65<br/>           JESI Viale del Lavoro, 32<br/>           MACERATA Via Fratelli Moretti, 14<br/>           PESARO Via Luca della Robbia, 4<br/>           SAN BENEDETTO Via Mare, 218<br/>           SENIGALLIA Via Campo Boario<br/>           TOLENTINO Viale della Repubblica, 10<br/>           URBINO Via SS. Annunziata, 51</p> <p>Sedi distaccate:</p> <p>Comunanza Via Dante Alighieri, 44<br/>           Recanati Corso Persiani<br/>           Fossombrone Piazza Dante, 1<br/>           Pergola Via Don Minzoni, 9<br/>           Cingoli Via Borgo Paolo Danti, 46<br/>           Vallefoglia Via P. Nenni, 35<br/>           Offida Corso Serpente Aureo, 42<br/>           Matelica Piazza Mattei, 1<br/>           Passo Sant'Angelo Via Picena, snc<br/>           San Severino Marche Via Eustacchio, 24</p> |

Contatti

Cagli Via Alessandro Imbriano, 39  
Macerata Feltria Corso della Gioventù, 1  
Urbania

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

PEC: [regione.marche.centroimpiegoancona@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegoancona@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegoascolipiceno@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegoascolipiceno@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegojesi@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegojesi@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegomacerata@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegomacerata@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegopesaro@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegopesaro@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegosanbenedetto@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegosanbenedetto@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegosenigallia@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegosenigallia@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegotolentino@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegotolentino@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegourbino@emarche.it](mailto: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                                                                                                                                                        | 4               | 4                              |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro                                                                                                                                 |                 |                                |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Telefono (deviazione di chiamata). Canale attivato causa emergenza Covid-19                                                                                      | SI              | SI                             |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Colloqui a distanza attraverso la 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.<br>Frequenza di erogazione del servizio.                                                                                                                                                                                                                                | n. massimo di giorni di risposta                                                                                                                                 | 30              | 15                             |

| <b>3. Trasparenza</b> |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|-----------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 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.) | n. canali                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
|                       |                              | Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)                                                                                                                                                  | Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4   |
|                       |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 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 ( <a href="https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego">https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego</a> ) | SI  |
| 3.2                   | Partecipazione               |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| <b>4. Efficacia</b>   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| 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  |
| 4.2                   | Affidabilità                 | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente                                                                                                                                                                                               | n. istanze reclamo nell'anno                                                                                                                                                                                                                                                                               | 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% |

