

SERVIZIO EROGATO: *"Le Marche per i giovani e il ricambio generazionale: Borse Tematiche c/o Botteghe-Scuola e Maestri Artigiani"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Dipartimento Politiche sociali, Lavoro, Istruzione e Formazione**

Dirigente: **Roberta Maestri**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Le Marche per i giovani e il ricambio generazionale: Borse Tematiche c/o Botteghe-Scuola e Maestri Artigiani
Descrizione del servizio erogato	Il Servizio prevede l'attivazione di percorsi integrati di addestramento e/o riqualificazione con il coinvolgimento attivo delle imprese artigiane e dei Maestri al fine di far realizzare al giovane disoccupato un'esperienza formativa "on the Job" per l'acquisizione di competenze professionali, utile per il reinserimento nel mercato del lavoro. La procedura per l'attivazione dell'intervento è a sportello con finestre temporali. Vengono finanziate le domande ritenute ammissibili e che hanno ottenuto un punteggio non inferiore a 60/100 e 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 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	Lara Caponi
Oggetto della prestazione	Assegnazione, secondo le modalità previste dall'Avviso pubblico, di Borse Tematiche presso Botteghe Scuola e Maestri Artigiani
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati under 36 residenti nella Regione Marche iscritti ad un Centro per l'Impiego della Regione Marche, interessati ad acquisire competenze professionali nel settore dell'artigianato artistico, tipico e tradizionale
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Sportello telematico: Sistema Informativo SIFORM 2

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Bando informatizzato mediante l'utilizzo della piattaforma informatica SIFORM 2 con documenti in originale digitale che transitano via PEC e che sono archiviati all'interno della piattaforma SIFORM 2 e del sistema di protocollo PALEO , gestione operativa su piattaforma JANET/SIL.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La richiesta può essere inoltrata, a partire dal giorno successivo all'apertura degli Avvisi Pubblici (la procedura per l'attivazione dell'intervento è a sportello con finestre temporali), tramite accesso sulla piattaforma SIFORM 2 senza limitazioni di orario.
Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo di €. 16,00
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 - 60125 Ancona Email istituzionale: settore.impiegopolitichelavoro@regione.marche.it Email del responsabile del procedimento: lara.caponi@regione.marche.it PEC: regione.marche.socialelavoroistruzione@emarche.it Telefono Segreteria: 071/8063951 e 071/8063894 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/RicercaBandi/id_32790/6841

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	Appuntamento da concordare con i Centri per l'Impiego	SI	Si
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali CanaliWeb, SocialMedia, TecnologiaMobile o App	3	3
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 Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, CanaliWeb, Altro	5 5
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%
			Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Presenza di normativa comunitaria, DGR, Avviso Pubblico: PR Marche FSE+2021-2027, DGR n. 270 del 06/03/2023, DGR 1142 del 31/07/2023, DDS n. 617/SIP del 13/10/2023.	Si
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0



4.3 Compiutezza				
-----------------	--	--	--	--