

SERVIZIO EROGATO: "Accoglienza e prima informazione"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Formazione, servizi per l'impiego e crisi aziendali**

Dirigente: **Massimo Rocchi**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accoglienza e prima informazione
Descrizione del servizio erogato	Il servizio assicura il primo contatto con il Centro per l'Impiego e ha la funzione di accogliere la persona, orientarla rispetto ai servizi disponibili e fornire le prime informazioni amministrative e operative. L'attività comprende l'ascolto del bisogno espresso dall'utente, l'individuazione del servizio o del canale più adeguato, il supporto nella comprensione delle procedure di accesso e l'eventuale indirizzamento verso servizi specialistici o appuntamenti dedicati. Il servizio riguarda informazioni di base sul mercato del lavoro, sulle misure regionali e nazionali attive, sulle opportunità di formazione e lavoro e sulle principali pratiche amministrative connesse ai servizi per l'impiego.
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 del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Non è previsto un provvedimento finale
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	EQ Responsabili Cpl e funzionari/operatori designati
Oggetto della prestazione	Accoglienza dell'utente, analisi preliminare della richiesta, rilascio di informazioni chiare e aggiornate sui servizi disponibili, supporto alla corretta individuazione del percorso di accesso e gestione delle prime esigenze informative o amministrative. Quando la richiesta non può essere conclusa nell'ambito della prima informazione, l'utente viene indirizzato al servizio competente o alla successiva presa in carico tramite appuntamento.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; percettori di indennità sostitutive del reddito; occupati in cerca di altra occupazione; persone coinvolte in specifiche misure o programmi di politica attiva del lavoro, a titolo esemplificativo e non esaustivo: Supporto per la formazione e il lavoro, Programma GOL, Assegno di Inclusione e altri interventi regionali, nazionali o europei.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Accesso multicanale: sportello fisico, contatto telefonico, posta elettronica istituzionale e canali digitali per colloqui o interazioni a distanza, ove disponibili e coerenti con la tipologia di richiesta. L'accesso allo sportello avviene negli orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, 9.00-12.30. Nelle giornate di martedì e giovedì, dalle 15.00 alle 17.00, l'accesso è previsto solo su appuntamento.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Materiale informativo cartaceo e digitale; modulistica e indicazioni operative pubblicate sui canali istituzionali, in particolare sito web regionale https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale e canali social @RegioneMarcheLavFor. Postazioni fisiche per l'auto-consultazione ove presenti; supporto degli operatori per l'individuazione del servizio competente e per la corretta compilazione o presentazione delle richieste.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Accesso immediato se con "modalità a distanza" (telefono, Teams, e-mail). L'accesso al servizio avviene negli orari di apertura al pubblico e secondo le modalità organizzative definite dal Centro per l'Impiego territorialmente competente. Per le richieste semplici e immediatamente evadibili, la prima informazione è resa di norma contestualmente al primo contatto. Per le richieste che richiedono approfondimenti, verifica documentale o presa in carico specialistica, l'utente viene orientato verso il servizio competente o verso un appuntamento dedicato. L'accoglienza si esplica, oltre che in presenza e online, altresì attraverso i riscontri a richieste di informazioni e servizi pervenuti via email, via social, compilazione Form, via email.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utenza.

Contatti	Indirizzo fisico: I recapiti dei Centri per l’Impiego e degli sportelli territoriali, comprensivi di indirizzi, numeri telefonici, e-mail istituzionali, PEC, orari di apertura e modalità di accesso, sono consultabili nella pagina istituzionale dedicata. L’utente è invitato a fare riferimento al Centro per l’Impiego territorialmente competente o allo sportello collegato, secondo le informazioni aggiornate pubblicate sul portale regionale e, ove presenti, sulle pagine Google My Business presidiate dai singoli CPI. Pagina istituzionale dedicata ai Centri per l’Impiego: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego Email istituzionale: presenti nella Pagina istituzionale dedicata ai Centri per l’Impiego: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego PEC: presenti nella Pagina istituzionale dedicata ai Centri per l’Impiego: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego Telefono Segreteria: presenti nella Pagina istituzionale dedicata ai Centri per l’Impiego: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego 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	n. sedi/sportelli attivi	13 sedi principali distribuite sul territorio regionale e n. 12 sedi distaccate, come da assetto territoriale vigente.	Mantenimento di almeno 13 sedi principali distribuite sul territorio regionale
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Mail, CanaliWeb, SocialMedia	5	5
2. Tempestività					
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	(n. richieste evase al primo contatto o correttamente indirizzate / n. totale richieste gestite) x 100	>=95%	>=95%

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.)	Annuale aggiornamento delle informazioni essenziali sul portale istituzionale, presso gli sportelli e sulle pagine Google My Business presidiate dai singoli CPI. Presenza di modulo di contatto online per accesso a servizi pubblicato sul sito istituzionale: https://www.regione.marche.it/contatta-cpi	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 - Presenza di almeno un canale per segnalazioni, reclami o suggerimenti tramite presidio delle pagine Google My Business dei CPI ai fini della risposta alle recensioni o segnalazioni dell'utenza	Si Si
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 - Annuale aggiornamento dei riferimenti normativi, amministrativi e procedurali applicabili al servizio.	Si Si

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	100%	100%