

SERVIZIO EROGATO: *"Avviamento a selezione presso Enti Pubblici (ex art. 16 L. 56/87)*
"

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	Avviamento a selezione presso Enti Pubblici (ex art. 16 L. 56/87)
Descrizione del servizio erogato	Il servizio consiste nella gestione delle procedure di avviamento a selezione presso le Pubbliche Amministrazioni, ai sensi dell'art. 16 della L. 56/1987, per il reclutamento di personale da inquadrare in profili professionali per i quali è richiesto il solo assolvimento dell'obbligo scolastico. La procedura, attivata su richiesta dell'Ente pubblico interessato, prevede la pubblicazione dell'avviso, la raccolta delle candidature, la verifica delle condizioni previste, la formazione e pubblicazione della graduatoria provvisoria e definitiva, nonché la trasmissione all'Amministrazione richiedente dei nominativi da avviare a selezione. Il servizio comprende inoltre la gestione di eventuali istanze di riesame relative alla graduatoria provvisoria.
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)	EQ Responsabili Cpl e funzionari/operatori designati
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	EQ Responsabili Cpl e funzionari/operatori designati Ulteriore Responsabile Area Coordinamento Attività Cpl (in caso di procedure a carattere regionale)
Oggetto della prestazione	Valutazione della candidatura e, in caso di esito positivo dell'istruttoria, inserimento nella graduatoria ai fini dell'eventuale avviamento a selezione presso l'Amministrazione pubblica richiedente.
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,..)	La domanda di partecipazione deve essere presentata esclusivamente in modalità telematica tramite il sistema informativo lavoro regionale/portale "Janet", nei termini indicati dall'avviso pubblico e con autenticazione mediante identità digitale. In caso di difficoltà o impossibilità all'utilizzo di mezzi informatici, è previsto il supporto degli operatori addetti al servizio presso i Centri per l'Impiego, previo appuntamento e con proprie credenziali di autenticazione.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Sistema informativo lavoro regionale/portale "Janet"; avviso pubblico e istruzioni operative; funzionalità telematiche per la compilazione, l'inoltro e l'eventuale revoca della domanda; ricevuta con codice univoco rilasciata dalla piattaforma; materiale informativo e postazioni informatiche presso i Centri per l'Impiego, ove disponibili.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La domanda può essere compilata, inoltrata ed eventualmente revocata esclusivamente nell'arco temporale indicato nell'avviso pubblico, tramite il sistema informativo lavoro regionale/portale "Janet", dalle ore 0.00 del primo giorno alle ore 24.00 dell'ultimo giorno previsto. A seguito dell'inoltro, il sistema rilascia in tempo reale apposita ricevuta con codice univoco.
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	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, CanaliWeb	2	2
2. Tempestività					
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Giorni intercorrenti tra la valida richiesta dell'Amministrazione e l'approvazione della graduatoria definitiva; giorni intercorrenti tra l'approvazione della graduatoria e la comunicazione dei nominativi.	60 giorni per procedure non a valenza regionale; 90 giorni per procedure a valenza regionale	Entro 60 giorni per procedure non a valenza regionale; 90 giorni per procedure a valenza regionale

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.)	Verifica annuale della presenza e dell'aggiornamento delle informazioni relative al servizio, agli avvisi pubblici, alle modalità di partecipazione, alle graduatorie e ai canali di contatto con i Centri per l'Impiego sul portale istituzionale, presso gli sportelli. Presenza di modulo di contatto online per accesso a servizi pubblicato sul sito istituzionale: https://www.regione.marche.it/contatta-cpi	Sì Sì
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 canali di contatto con i CPI e di funzionalità telematica per la presentazione dell'istanza di riesame della graduatoria provvisoria, ove prevista dalla procedura.	Sì Sì

4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Presenza e applicazione di normativa, atti regionali, avviso pubblico, criteri di formazione della graduatoria e modalità di pubblicazione degli esiti.	Si	Si
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(N. procedure concluse con approvazione della graduatoria definitiva e trasmissione dei nominativi / N. procedure attivate) × 100	≥90%	≥90%
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. procedure complete di avviso, istruttoria, graduatoria provvisoria, riesame ove previsto, graduatoria definitiva e comunicazione nominativi / N. procedure attivate) × 100	100%	100%

