

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

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	Dichiarazione di Immediata Disponibilità (D.I.D) – Patto di Servizio (P.S.P.)
Descrizione del servizio erogato	Il servizio è rivolto alle persone che intendono dichiarare la propria immediata disponibilità al lavoro e avviare, con il Centro per l'Impiego competente, un percorso personalizzato di accompagnamento alla ricerca di occupazione. La Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) costituisce il primo passaggio per il riconoscimento dello stato di disoccupazione e comporta la disponibilità della persona allo svolgimento di attività lavorativa e alla partecipazione alle misure di politica attiva concordate con il servizio competente. A seguito della DID, il Centro per l'Impiego prende in carico la persona e procede, attraverso un colloquio individuale, alla definizione o all'aggiornamento del Patto di Servizio Personalizzato (PSP). Il PSP individua gli impegni reciproci tra cittadino e Centro per l'Impiego e definisce un percorso coerente con le caratteristiche personali, formative e professionali della persona, con il suo profilo di occupabilità e con gli obiettivi di inserimento o reinserimento lavorativo. Nel Patto sono indicati, in particolare, il responsabile delle attività, il profilo personale di occupabilità, le azioni di ricerca attiva da svolgere, i tempi e le modalità di realizzazione, la frequenza dei contatti con il Centro per l'Impiego e le modalità con cui la persona documenta l'attività svolta. Il PSP può prevedere, in base al bisogno rilevato, la partecipazione a iniziative di orientamento, laboratori per la ricerca attiva del lavoro, percorsi formativi o di riqualificazione e altre misure di politica attiva o di attivazione. La sottoscrizione del PSP formalizza il percorso condiviso e richiama la persona al rispetto degli impegni assunti, compresa la partecipazione alle iniziative concordate e l'accettazione di offerte di lavoro congrue, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
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
Oggetto della prestazione	Acquisizione o verifica della Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro; presa in carico della persona da parte del Centro per l'Impiego competente; raccolta, registrazione e aggiornamento delle informazioni necessarie alla definizione del percorso personalizzato; svolgimento del colloquio individuale; formalizzazione, sottoscrizione e aggiornamento del Patto di Servizio Personalizzato; attivazione e monitoraggio delle misure e degli impegni concordati.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Percettori di indennità sostitutive del reddito; 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 in presenza presso il Centro per l'Impiego territorialmente competente, mediante sportello fisico, previo appuntamento ove previsto. Accesso a distanza tramite contatto telefonico o posta elettronica e, per i colloqui individuali, mediante piattaforme di comunicazione via web, quali Microsoft Teams o strumenti analoghi individuati dall'Amministrazione.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Sedi e postazioni di front office dei Centri per l'Impiego; dotazioni informatiche e telefoniche; sistemi informativi regionali e nazionali per la gestione della DID e del PSP; piattaforme per colloqui da remoto; modulistica e documenti generati dai sistemi o messi a disposizione dall'Amministrazione.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Le richieste sono accolte secondo l'ordine di arrivo e la disponibilità degli operatori del CPI competente. Il colloquio per la presa in carico e la definizione/sottoscrizione del PSP è programmato, di norma, entro i termini previsti dagli standard di servizio e dalla normativa vigente, previa verifica della posizione dell'utente. 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.

Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente
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.	Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta e la registrazione/prenotazione del servizio afferente al rilascio DID e PSP	7 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi

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 /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	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Presenza di procedure, sistemi informativi e modulistica conformi alla normativa di riferimento per DID e PSP	Si Si

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(N. procedure DID-PSP concluse entro lo standard di servizio / N. totale procedure DID-PSP concluse) × 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. PSP sottoscritti completi di tutti gli elementi previsti dalla normativa e dalle procedure operative / N. totale di PSP sottoscritti) × 100	100%	100%