

SERVIZIO EROGATO: "Orientamento al lavoro"

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	Orientamento al lavoro
Descrizione del servizio erogato	Il servizio comprende attività di orientamento di base e di orientamento specialistico, finalizzate a sostenere la persona nella definizione del proprio percorso di inserimento o reinserimento lavorativo. L'orientamento di base, svolto contestualmente alla stipula del patto di servizio, riguarda l'accoglienza, l'analisi della domanda, la prima ricostruzione del profilo formativo e professionale, l'individuazione dei bisogni e l'informazione sulle opportunità e sui servizi disponibili. L'orientamento specialistico consiste in un approfondimento personalizzato del profilo dell'utente, delle competenze possedute e dei fabbisogni di sviluppo, con supporto alla definizione dell'obiettivo professionale, alla scelta delle azioni di politica attiva più coerenti e alla costruzione di un percorso individuale di ricerca attiva del lavoro.
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 CPI e funzionari/operatori designati
Oggetto della prestazione	Colloquio individuale di orientamento, di base o specialistico, finalizzato all'analisi del profilo dell'utente, alla definizione dell'obiettivo professionale e alla condivisione delle azioni utili all'inserimento o reinserimento lavorativo, anche nell'ambito del patto di servizio personalizzato.
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 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 dei Centri per l'Impiego, dotazioni informatiche e telefoniche, sistemi informativi regionali e nazionali, piattaforme per colloqui a distanza (Microsoft Teams), strumenti per la profilazione e l'orientamento professionale, modulistica e documentazione di supporto.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'orientamento di base è erogato contestualmente alla stipula del patto di servizio, secondo le modalità organizzative del Centro per l'Impiego territorialmente competente. L'orientamento specialistico è programmato, ove necessario, mediante appuntamento dedicato, di norma entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta o dalla rilevazione del fabbisogno orientativo.
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: Pagina istituzionale dedicata ai Centri per l'Impiego: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego PEC: Pagina istituzionale dedicata ai Centri per l'Impiego: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego Telefono Segreteria: 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.	n. massimo di giorni di risposta	30	30

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 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	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Presenza degli elementi e delle attività previste nei servizi di orientamento dai LEP e dagli atti regionali di riferimento	Si Si

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(N. percorsi orientativi conclusi secondo quanto concordato/N. totale di percorsi orientativi avviati) *100	100%	100%
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. di interventi di orientamento conclusi con registrazione completa delle informazioni e definizione delle azioni concordate/N. totale di interventi di orientamento erogati) *100	100%	100%