

SERVIZIO EROGATO: "Incontro domanda e offerta di 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	Incontro domanda e offerta di lavoro
Descrizione del servizio erogato	Il servizio di incontro domanda e offerta di lavoro supporta l'inserimento e il reinserimento occupazionale delle persone attraverso attività di scouting delle opportunità lavorative, promozione delle candidature, preselezione dei profili professionali e raccordo con le imprese alla ricerca di personale, favorendo il matching tra fabbisogni occupazionali e competenze disponibili sul mercato 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 Cpl e funzionari/operatori designati
Oggetto della prestazione	Gestione del processo di incontro tra domanda e offerta di lavoro mediante raccolta e valorizzazione delle candidature, acquisizione dei fabbisogni professionali delle imprese, ricerca e preselezione dei profili idonei, promozione delle candidature, supporto al contatto tra aziende e candidati e monitoraggio degli esiti occupazionali, predisposizione eventi di recruiting, anche in collaborazione con soggetti privati accreditati ai servizi al lavoro.
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 tramite sportello fisico, telefono, posta elettronica e colloqui a distanza mediante Microsoft Teams. Il servizio è rivolto sia alle persone in cerca di occupazione sia alle imprese che intendono ricercare personale attraverso il supporto del Centro per l'Impiego.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Sedi e postazioni dei Centri per l'Impiego, dotazioni informatiche e telefoniche, sistemi informativi regionali e nazionali per la gestione delle candidature e delle richieste di personale, gestionale Job Agency, piattaforme per colloqui a distanza (Microsoft Teams), strumenti di preselezione e matching, modulistica e documentazione di supporto.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Le candidature e le richieste di personale sono gestite secondo l'ordine di ricezione e la disponibilità degli operatori. Le attività di preselezione e matching vengono attivate sulla base dei fabbisogni professionali espressi dalle imprese e della disponibilità di candidature coerenti. L'accesso al servizio è garantito durante gli orari di apertura dei Centri per l'Impiego e tramite i canali digitali e telematici dell'Amministrazione
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.	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 operative, sistemi informativi e strumenti conformi agli standard nazionali e regionali per l'incontro domanda e offerta di lavoro.	Si Si

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	N. vacancy gestite /N. vacancy pervenute) *100 E' esclusa la gestione dei flussi lavoro estero, che sottostanno ad altre modalità di trattazione.	>=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. vacancy gestite con completamento delle attività previste di raccolta delle candidature, verifica requisiti, preselezione e registrazione dell'esito/N. totale vacancy gestite	100%	100%