

SERVIZIO EROGATO: "Collocamento mirato ai sensi della L. 68/99"

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	Collocamento mirato ai sensi della L. 68/99
Descrizione del servizio erogato	- Servizio rivolto alle persone con disabilità art. 1 e alle categorie protette art. 18 co. 2 della L. 68/99, attraverso: • l'iscrizione negli elenchi di cui all'art. 8 L. 68/99 delle persone con disabilità e delle categorie protette; • la realizzazione dell'inserimento o del reinserimento nel mercato del lavoro favorendo l'incontro tra la domanda e l'offerta sia delle persone con disabilità che delle persone appartenenti all'art. 18 c.2, della L. 68/99, nel contesto del collocamento mirato e obbligatorio. - Servizio rivolto ai datori di lavoro, attraverso il supporto e consulenza, l'applicazione del sistema del collocamento obbligatorio, la trattazione delle procedure di esonero, compensazione, sospensione, certificazione d'ottemperanza.
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	Servizi per il cittadino: - Iscrizione al collocamento mirato/ obbligatorio - Acquisizione documentazione - Verifica della sussistenza dei requisiti: età lavorativa, status occupazionale, percentuale di invalidità, residue capacità lavorative (documentazione utile ai fini dell'iscrizione) - Eventuali richieste di certificazioni - Gestione del rapporto col Comitato Tecnico - Avviamenti al lavoro - Coordinamento con la rete dei Servizi Socio-Sanitari del territorio, laddove necessario Servizi per il datore di lavoro: - Informativa e consulenza sugli obblighi previsti dalla legge; - Servizio di preselezione per la ricerca di lavoratori - Gestione convenzioni art. 11 L. 68/99 e art. 14 D.Lgs 276/2003 - Gestione richieste nominative; - Autorizzazione all'assunzione/Nulla Osta - Autorizzazione ai computi art. 4 L. 68/99 - Autorizzazione all'esonero parziale - Riconoscimento della sospensione temporanea dagli obblighi di assunzione; - Rilascio certificati di verifica di ottemperanza art. 17 L. 68/99 - Avviamento a selezione nella PA per le assunzioni L. 68/99 per le quali è necessario il solo requisito dell'obbligo scolastico (fatti salvi gli ulteriori requisiti per specifiche professionalità).
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	L'utenza del servizio è composta da: -Persone con disabilità - Categorie protette -Aziende - Enti pubblici-privati
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Accesso presso il Centro per l'Impiego territorialmente competente, di norma previo appuntamento programmato; Sportello fisico e canali a distanza: telefono, e-mail istituzionale e piattaforma Teams; Procedura informatizzata regionale dedicata per le fasi di attivazione e gestione del tirocinio nell'ambito del sistema informativo regionale.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Sedi dei Centri per l'Impiego e relative dotazioni informatiche e telematiche; canali di contatto telefonico, e-mail e piattaforme per incontri a distanza; procedura informatizzata regionale dedicata all'attivazione e gestione dei tirocini, a decorrere dalla piena operatività della stessa; modulistica regionale vigente relativa a convenzione, Progetto Formativo Individuale, dossier individuale e attestazione finale.

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Accesso al servizio, di norma, previo appuntamento programmato o a seguito di contatto tramite i canali istituzionali. I tempi di presa in carico e di fruizione del servizio sono correlati alla completezza delle informazioni e della documentazione fornita, alla verifica dei requisiti e delle condizioni di attivazione del tirocinio, nonché al necessario raccordo tra tirocinante, soggetto ospitante e Centro per l'Impiego 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'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: consultare la Pagina istituzionale dedicata ai Centri per l'Impiego: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego PEC: consultare la Pagina istituzionale dedicata ai Centri per l'Impiego: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego Telefono Segreteria: consultare la 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 massimo di giorni lavorativi dalla richiesta alla registrazione/prenotazione del servizio per la conseguente risposta/presa in carico.	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 - Corrispondenza della prestazione alla normativa e regolamentazione vigente e agli atti/modelli adottati per la gestione del servizio.	Si Si

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	Riconducibilità della richiesta alle procedure afferenti al collocamento mirato e obbligatorio per la conseguente corretta evasione del servizio corrispondente al bisogno.	Sì	Sì
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	Percentuale di servizi con documentazione completa	100%	100%