

SERVIZIO EROGATO: "Accompagnamento 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	Accompagnamento al lavoro
Descrizione del servizio erogato	Il servizio è finalizzato a supportare la persona nella ricerca attiva di opportunità occupazionali e nel percorso di inserimento o reinserimento lavorativo. Comprende attività di affiancamento nella definizione delle strategie di ricerca del lavoro, supporto alla candidatura, valorizzazione delle competenze professionali, individuazione delle opportunità occupazionali coerenti con il profilo della persona, preparazione ai colloqui di selezione e monitoraggio delle azioni concordate. Il servizio può essere erogato individualmente o tramite laboratori e si integra con gli altri servizi per il lavoro, in particolare orientamento, incontro domanda-offerta, tirocini e formazione.
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	Analisi del fabbisogno occupazionale della persona; definizione e monitoraggio delle azioni di ricerca attiva del lavoro; supporto alla predisposizione e aggiornamento degli strumenti di candidatura; accompagnamento alla presentazione delle candidature; preparazione ai colloqui di selezione; individuazione di opportunità occupazionali coerenti con il profilo professionale; partecipazione a laboratori tematici e attività di accompagnamento all'inserimento lavorativo.
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 competente o tramite modalità a distanza mediante strumenti di comunicazione individuati dall'Amministrazione. L'accesso avviene a seguito della presa in carico e della definizione del percorso personalizzato concordato con il CPI.
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)	Le attività di accompagnamento al lavoro sono erogate secondo una programmazione definita dai Centri per l'Impiego sulla base dei fabbisogni dell'utenza e delle opportunità occupazionali rilevate. Ciascun Centro per l'Impiego pubblica con cadenza mensile il calendario dei laboratori, dei seminari e delle iniziative di accompagnamento al lavoro, organizzati in presenza o in modalità a distanza. L'accesso alle attività avviene secondo le modalità indicate nei singoli programmi e nell'ambito del percorso concordato con l'utente.
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 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.	Registrazione del servizio e/o prenotazione della prima attività di accompagnamento al lavoro.	sì	sì

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.)	Pubblicazione mensile del calendario dei laboratori di accompagnamento al lavoro da parte dei CPI regionali. Presenza di modulo di contatto online per l'accesso ai servizi 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 e 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 accompagnamento al lavoro dai LEP e dagli atti regionali di riferimento.	Si Si

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(N. attività di accompagnamento al lavoro effettivamente erogate / N. attività programmate) × 100	≥95%	≥95%
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. interventi di accompagnamento al lavoro conclusi con registrazione delle attività svolte e delle azioni concordate / N. totale di interventi di accompagnamento al lavoro erogati) × 100	100%	100%