

SERVIZIO EROGATO: "Eures - European Employment Services"

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	Eures - European Employment Services
Descrizione del servizio erogato	Il servizio EURES – European Employment Services è finalizzato a favorire la mobilità professionale in ambito europeo, sostenendo le persone interessate a cercare opportunità di lavoro, tirocinio o apprendistato in altri Paesi dell'Unione europea, dello Spazio economico europeo e in Svizzera, nonché i datori di lavoro che intendono ricercare personale in ambito europeo. Il servizio comprende attività di informazione, orientamento e consulenza sulle opportunità occupazionali all'estero, sulle condizioni di vita e di lavoro nei Paesi aderenti alla rete, sugli strumenti disponibili attraverso il portale EURES e sulle iniziative di reclutamento promosse a livello europeo. In raccordo con la rete nazionale ed europea EURES, il servizio può inoltre supportare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, la partecipazione a eventi di selezione e l'accesso a programmi o misure di sostegno alla mobilità professionale, secondo le modalità e le opportunità tempo per tempo disponibili.
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 responsabile del servizio, con funzioni di Line Manager EURES; consulenti e assistenti EURES operanti presso i Centri per l'Impiego regionali.
Oggetto della prestazione	Informazione, orientamento e consulenza specialistica in materia di mobilità professionale europea, finalizzati a supportare le persone nella ricerca di opportunità di lavoro, tirocinio o apprendistato nei Paesi aderenti alla rete EURES e i datori di lavoro nella ricerca di personale in ambito europeo, anche attraverso l'utilizzo del portale EURES, la partecipazione a iniziative di reclutamento e l'eventuale accesso a misure o programmi di sostegno alla mobilità.
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 o i webinar informativi, 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 e webinar informativi, portale EURES e portali dei programmi europei collegati alla mobilità professionale, modulistica e documentazione di supporto.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'accesso al servizio avviene secondo le modalità organizzative del Centro per l'Impiego territorialmente competente o dello sportello EURES di riferimento. Le informazioni di primo livello sono fornite, ove possibile, in occasione del primo contatto o accesso al servizio. Il servizio prevede, di norma, la realizzazione di un webinar informativo con cadenza mensile. I colloqui individuali e le attività di consulenza specialistica sono programmati mediante appuntamento, secondo la disponibilità degli operatori e in relazione alla tipologia di richiesta.
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 Sezione del portale Regione Marche dedicata al servizio EURES – servizi alla mobilità professionale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/EURES-servizi-alla-mobilit%C3%A0-professionale Email istituzionale: presenti nella Sezione del portale Regione Marche dedicata al servizio EURES – servizi alla mobilità professionale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/EURES-servizi-alla-mobilit%C3%A0-professionale PEC: presenti nella Sezione del portale Regione Marche dedicata al servizio EURES – servizi alla mobilità professionale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/EURES-servizi-alla-mobilit%C3%A0-professionale Telefono Segreteria: presenti nella Sezione del portale Regione Marche dedicata al servizio EURES – servizi alla mobilità professionale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/EURES-servizi-alla-mobilit%C3%A0-professionale Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/EURES-servizi-alla-mobilit%C3%A0-professionale
-----------------	---

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 lavorativi intercorrenti tra la data di richiesta del servizio e la data del primo riscontro qualificato o dell'avvio di altra attività di erogazione del servizio.	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.)	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. Pubblicazione del calendario dei webinar Eures 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 - Verifica della presenza degli elementi essenziali del servizio: informazione, orientamento e consulenza specialistica sulla mobilità professionale europea, utilizzo degli strumenti EURES e raccordo con la rete nazionale ed europea	Si	Si
4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	(N. servizi Eures erogati secondo quanto previsto o concordato / N. totale servizi Eures 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. servizi EURES conclusi con erogazione completa delle informazioni, attività o supporti pertinenti alla richiesta / N. totale servizi EURES conclusi) × 100	100%	100%

