SERVIZIO EROGATO: *"Tirocini extracurriculari per giovani Neet under 29, Nuova Garanzia Giovani"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Promozione e sostegno delle politiche attive per il lavoro e corrispondenti servizi territoriali e aree di crisi**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Tirocini extracurriculari per giovani Neet under 29, Nuova Garanzia Giovani
Descrizione del servizio erogato	Il servizio offre la possibilità di attivare sul territorio regionale Tirocini extra-curriculari volti a favorire la formazione e l'inserimento lavorativo di giovani Neet under 29. Il servizio si attiva su istanza dell'utente esterno nel periodo di apertura dell'Avviso pubblico. Vengono finanziate le domande ritenute ammissibili e utilmente collocate nella graduatoria, a seguito di apposita valutazione nel merito.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Rossella Bugatti
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Roberta Maestri
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Rossella Bugatti
Oggetto della prestazione	Erogazione, secondo le modalità e i limiti d'importo definiti dall'Avviso pubblico, di un'indennità di partecipazione forfettaria mensile per lo svolgimento di un'esperienza formativa presso un soggetto ospitante. Erogazione di un contributo per la promozione del tirocinio, secondo i limiti d'importo definiti dall'Avviso pubblico, al soggetto promotore privato.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Giovani NEET (età non superiore a 29 anni, che non sono in formazione, non studiano e non lavorano, in quanto disoccupati ai sensi del D.Lgs. 150/2015 e s.m.i.).

MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello multicanale. L'adesione al Programma GG, propedeutica all'avvio del Tirocinio, può essere fatta autonomamente dall'utente tramite piattaforma informatica ANPAL. Successivamente, il giovane Neet dovrà contattare il Centro per l'Impiego competente, per l'accertamento dello status di Neet, l'attribuzione dell'indice di profilatura e la stipula di un Patto di servizio GG. Poi con lo stesso CpI o l'Ente privato accreditato GG si procede con la promozione e la richiesta di Tirocinio.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Reti informatiche, modulistica fornita dalla Regione Marche e messa a disposizione degli utenti Neet e dei soggetti promotori.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La registrazione al Programma GG può essere effettuata autonomamente e tramite piattaforma ANPAL, anche prima della pubblicazione dell'Avviso pubblico, senza limitazioni di orario. Le fasi successive si svolgono su appuntamento anche in modalità remota, con il soggetto promotore.
Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo € 16,00
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 - 60125 Ancona Email istituzionale: rossella.bugatti@regione.marche.it PEC: regione.marche.lavoro@emarche.it Telefono Segreteria: Segreteria di Dirigenza, via Tiziano 44 Ancona: 0718063250 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Avvisi-Pubblici/Dettaglio-avviso/id_20201/3540 https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Garanzia-Giovani/Misure/Misura-5

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				
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb, Altro	5	5
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	60	60
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.)	n. canali Telefono, Pec, Mail, CanaliWeb, Altro	5	5
			Pubblicazione nel sito ufficiale: www.regione.marche.it	SI	SI

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.)	Link specifici: https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Avvisi-Pubblici/Dettaglio-avviso/id_20201/3540 https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Garanzia-Giovani/Misure/Misura-5	SI	SI
			Pubblicazione nei siti indicati, di tutti gli atti relativi alla gestione amministrativa dell'Avviso (Valutazione, assegnazione, liquidazioni, revoche, rapporti con l'AdG ANPAL e con INPS ectc)	SI	SI
			Utilizzo dei canali formali ed informali di comunicazione tra cittadini utenti e P.A. (Responsabile del procedimento, personale di supporto istruttorio dedicato) per risolvere quesiti, situazioni critiche, erogare informazioni e assistenza (tramite, note operative, mail e telefono)	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 - Organizzazione di forme di partecipazione e di ascolto dei soggetti e degli stakeholders coinvolti nelle varie fasi del processo generatore del servizio globalmente inteso. Riunioni, call, ascolto diretto.	Si	Si
4. Efficacia				
4.1 Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Conformità rispetto alla normativa di riferimento: Programma comunitario PON IOG 2014/2023, Regolamento di gestione di ANPAL, DGR 255 del 2019, Avvisi regionali 639 del 2020, normativa quadro di riferimento regionale, Regolamenti e normativa comunitaria.	Si	Si
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				