

## SERVIZIO EROGATO: "Accoglienza e prima informazione"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Gestione del Mercato del Lavoro e dei Servizi per l'Impiego (pubblici e privati)**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

| PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione                                                                                                               | Accoglienza e prima informazione                                                                                                                                                                                                                        |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Attività che ha la funzione di presentare il catalogo dei servizi e delle misure fruibili nel mercato del lavoro a livello locale, regionale e nazionale, al fine di soddisfare le prime richieste della persona di tipo informativo, o amministrativo. |
| 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 dell'Ufficio che eroga il servizio                                                                             | I PO dei 13 Centri per l'Impiego                                                                                                                                                                                                                        |
| Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento) | Non presente in quanto non si palesa con un provvedimento finale                                                                                                                                                                                        |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato                                                                  | Non presente in quanto non si palesa come atto procedimentale. Esistono tuttavia, addetti all'erogazione del servizio                                                                                                                                   |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Cura dell'accoglienza dell'utente, espletamento di pratiche amministrative, rilascio di informazioni sui servizi offerti e informazioni di base sulle opportunità di lavoro e formazione;                                                               |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Destinatari                                                                                                                 | Disoccupati/Inoccupati;<br>Percettori di indennità sostitutive del reddito;<br>Occupati in cerca di altra occupazione;<br>Destinatari di progetti speciali (Reddito di Cittadinanza, Assegno di Ricollocazione, Garanzia Giovani, ecc.);                |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..) | Sportello fisico solo su appuntamento programmato;<br>Contatti telefonici;<br>E-mail;<br>Sportello telematico con piattaforme di dialogo via web (Teams);<br>Causa emergenza Covid-19 il servizio può essere erogato con modalità a distanza così come indicato nella Circolare dirigenziale n. 19661417   12/05/2020 con utilizzo prevalente della piattaforma Teams;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)                           | Materiale informativo e postazioni per l'auto-consultazione on line, (solo in alcuni CPI)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)                          | Accesso immediato se con "modalità a distanza" (telefono, Teams, e-mail).<br>Con tempi che variano in base alla disponibilità di operatori in servizio, se su appuntamento.<br>In ogni caso, al servizio si accede nei seguenti orari di apertura:<br>dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30<br>Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Eventuali costi a carico dell'utente                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                | Indirizzo fisico: Centri per l'Impiego:<br>ANCONA Piazza Salvo d'Acquisto, 29<br>ASCOLI PICENO Via Kennedy, 34/36<br>CIVITANOVA MARCHE Via Marinetti, 2<br>FABRIANO Via Rinalda Pavoni, 12<br>FANO Via De Cuppis, 2<br>FERMO Via Sapri, 65<br>JESI Viale del Lavoro, 32<br>MACERATA Via Fratelli Moretti, 14<br>PESARO Via Luca della Robbia, 4<br>SAN BENEDETTO Via Mare, 218<br>SENIGALLIA Via Campo Boario<br>TOLENTINO Viale della Repubblica, 10<br>URBINO Via SS. Annunziata, 51<br><br>Sedi distaccate:<br>Comunanza Via Dante Alighieri, 44<br>Recanati Corso Persiani<br>Fossombrone Piazza Dante, 1<br>Pergola Via Don Minzoni, 9<br>Cingoli Via Borgo Paolo Danti, 46<br>Vallefoglia Via P. Nenni, 35<br>Offida Corso Serpente Aureo, 42<br>Matelica Piazza Mattei, 1<br>Passo Sant'Angelo Via Picena, snc |

Contatti

San Severino Marche Via Eustacchio, 24  
Cagli Via Alessandro Imbriano, 39  
Macerata Feltria Corso della Gioventù, 1  
Urbania Via Manzoni, 25

Email istituzionale: [centroimpiegoancona@regione.marche.it](mailto:centroimpiegoancona@regione.marche.it)  
[centroimpiegojesi@regione.marche.it](mailto:centroimpiegojesi@regione.marche.it)  
[centroimpiegocivitanovamarche@regione.marche.it](mailto:centroimpiegocivitanovamarche@regione.marche.it)  
[centroimpiegofabriano@regione.marche.it](mailto:centroimpiegofabriano@regione.marche.it)  
[centroimpiegofano@regione.marche.it](mailto:centroimpiegofano@regione.marche.it)  
[centroimpiegofermo@regione.marche.it](mailto:centroimpiegofermo@regione.marche.it)  
[centroimpiegojesi@regione.marche.it](mailto:centroimpiegojesi@regione.marche.it)  
[centroimpiegomacerata@regione.marche.it](mailto:centroimpiegomacerata@regione.marche.it)  
[centroimpiegopesaro@regione.marche.it](mailto:centroimpiegopesaro@regione.marche.it)  
[centroimpiegosanbenedetto@regione.marche.it](mailto:centroimpiegosanbenedetto@regione.marche.it)  
[centroimpiegosenigallia@regione.marche.it](mailto:centroimpiegosenigallia@regione.marche.it)  
[centroimpiegotolentino@regione.marche.it](mailto:centroimpiegotolentino@regione.marche.it)  
[centroimpiegourbino@regione.marche.it](mailto:centroimpiegourbino@regione.marche.it)  
[sportellolavorocomunanza@regione.marche.it](mailto:sportellolavorocomunanza@regione.marche.it)  
[sportellolavororecanati@regione.marche.it](mailto:sportellolavororecanati@regione.marche.it)  
[sportellolavorofossombrone@regione.marche.it](mailto:sportellolavorofossombrone@regione.marche.it)  
[sportellolavoropergola@regione.marche.it](mailto:sportellolavoropergola@regione.marche.it)  
[sportellolavorocingoli@regione.marche.it](mailto:sportellolavorocingoli@regione.marche.it)  
[sportellolavorovallefoglia@regione.marche.it](mailto:sportellolavorovallefoglia@regione.marche.it)  
[sportellolavorooffida@regione.marche.it](mailto:sportellolavorooffida@regione.marche.it)  
[centroimpiegosenigallia@regione.marche.it](mailto:centroimpiegosenigallia@regione.marche.it)  
[sportellolavoromatelica@regione.marche.it](mailto:sportellolavoromatelica@regione.marche.it)  
[sportellolavorocagli@regione.marche.it](mailto:sportellolavorocagli@regione.marche.it)  
[sportellolavoromaceratafeltria@regione.marche.it](mailto:sportellolavoromaceratafeltria@regione.marche.it)  
[sportellolavorourbania@regione.marche.it](mailto:sportellolavorourbania@regione.marche.it)

PEC: [regione.marche.centroimpiegoancona@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegoancona@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegogascolipiceno@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegogascolipiceno@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegojesi@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegojesi@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegomacerata@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegomacerata@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegopesaro@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegopesaro@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegosanbenedetto@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegosanbenedetto@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegosenigallia@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegosenigallia@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegotolentino@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegotolentino@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegourbino@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegourbino@emarche.it)

Telefono Segreteria: ANCONA 0712137532  
ASCOLI PICENO 0736352800  
CIVITANOVA MARCHE 0733783411

FABRIANO 0732779299  
FANO 0721818470  
FERMO 0734254701  
JESI 0731236711  
MACERATA 0733409111  
PESARO 0721 6303800  
SAN BENEDETTO 07357667200  
SENIGALLIA 0719959104  
TOLENTINO 0733955451  
URBINO 0722373180

Comunanza 0736 844351  
Recanati 071981304  
Fossombrone 0721714633  
Pergola 0721778285  
Cingoli 0733604715  
Vallefoglia 0721495824  
Offida 0736880645  
Matelica 0737783067  
Passo Sant'Angelo 0733663104  
San Severino Marche 0733633434  
Cagli 0721787278  
Macerata Feltria 072274150  
Urbania 0722319455

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 | Esclusivamente su appuntamento: dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30 Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30 | SI              | SI                             |
| 1.2                                            | Accessibilità multicanale                                                                                                                | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. canali<br><br>Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro                                                             | 4               | 4                              |
| 2. Tempestività                                |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |                 |                                |
|                                                | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio. | n. massimo di giorni di risposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                               | 30              | 15                             |
|                                                |                                                                                                                                          | I tempi variano in base al tipo di erogazione: se via mail o telefonicamente, l'erogazione è immediata; se su appuntamento, dipende dalla disponibilità degli operatori in servizio                                                                                                                                                                                     |                                                                                                               | 30              | 15                             |

| 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.) | n. canali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|                |                              | Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)                                                                                                                                                  | Ufficio o Sportello, Telefono, Mail, CanaliWeb<br><br>Sul portale della Regione c'è un'apposita area dedicata ai Cpl in cui sono riportati numeri di telefono, indirizzi e-mail e indirizzi fisici di ciascun Centro ( <a href="https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego">https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego</a> ) |  |
| 3.2            | Partecipazione               |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 4. Efficacia   |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 4.1            | Conformità                   | Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate                                                                                                                                                                                                                | Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Corrispondenza del servizio ai LEP ministeriali: D.M. n. 4/2018                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| 4.2            | Affidabilità                 | Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente                                                                                                                                                                                               | n. istanze reclamo nell'anno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 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. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

