SERVIZIO EROGATO: *"Avviamento a selezione presso Enti Pubblici (ex art. 16 L. 56/87)"*

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	Avviamento a selezione presso Enti Pubblici (ex art. 16 L. 56/87)
Descrizione del servizio erogato	Predisposizione di graduatorie per l'avviamento a selezione presso la Pubblica Amministrazione per il reclutamento di profili professionali per i quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo (Categoria B iniziale). In dettaglio, il servizio prevede: Pubblicazione di un Avviso pubblico con tutte le opportune specifiche contrattuali e professionali, nonché le modalità per l'adesione dei candidati all'Avviso stesso; Raccolta delle candidature (conduzione di colloqui individuali e identificazione e formalizzazione delle competenze individuate); Formulazione della graduatoria applicando i criteri stabiliti dalla Regione; Pubblicazione della graduatoria e trasmissione della stessa alla P.A. richiedente; Gestione di eventuali istanze di riesame in merito alla formulazione delle graduatorie,
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	PO responsabili dei 13 CpI (in caso di procedure a carattere locale); ulteriore responsabile regionale Area Coordinamento Attività CpI (in caso di procedure a carattere regionale)
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	PO responsabili dei 13 CpI (in caso di procedure a carattere locale); ulteriore responsabile regionale Area Coordinamento Attività CpI (in caso di procedure a carattere regionale)
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	PO Responsabili dei 13 CpI (in caso di procedure a carattere locale), o un funzionario da loro designato Ulteriore Responsabile Area Coordinamento Attività CpI (in caso di procedure a carattere regionale)

Oggetto della prestazione	Inserimento in graduatoria ai fini di successivo avviamento presso la P.A.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Occupati in cerca di altra occupazione;
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello fisico (solo su appuntamento programmato); Contatti telefonici; PEC; E-mail;
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Modulistica concernente la domanda per la presentazione della candidatura
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	L'attività per la raccolta delle candidature, come da Circolare Dirigenziale ID. 19661417, viene svolta: in via preferenziale, via mail o PEC; a sportello, esclusivamente su appuntamento e nella/e giornata/e e nell'orario stabiliti nell'Avviso pubblico; Causa emergenza Covid-19 il servizio può essere erogato con modalità a distanza così come indicato nella Circolare Dirigenziale n. 19661417|12/05/2020;
Eventuali costi a carico dell'utente	Non presenti
	Indirizzo fisico: Centri per l'Impiego: ANCONA Piazza Salvo d'Acquisto, 29 ASCOLI PICENO Via Kennedy, 34/36 CIVITANOVA MARCHE Via Marinetti, 2 FABRIANO Via Rinalda Pavoni, 12 FANO Via De Cuppis, 2 FERMO Via Sapri, 65 JESI Viale del Lavoro, 32 MACERATA Via Fratelli Moretti, 14 PESARO Via Luca della Robbia, 4 SAN BENEDETTO Via Mare, 218 SENIGALLIA Via Campo Boario TOLENTINO Viale della Repubblica, 10 URBINO Via SS. Annunziata, 51 Sedi distaccate: Comunanza Via Dante Alighieri, 44 Recanati Corso Persiani Fossombrone Piazza Dante, 1 Pergola Via Don Minzoni, 9 Cingoli Via Borgo Paolo Danti, 46

Contatti	Vallefoglia Via P. Nenni, 35 Offida Corso Serpente Aureo, 42 Matelica Piazza Mattei, 1 Passo Sant'Angelo Via Picena, snc 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 centroimpiegojesi@regione.marche.it centroimpiegocivitanovamarche@regione.marche.it centroimpiegofabriano@regione.marche.it centroimpiegofano@regione.marche.it centroimpiegofermo@regione.marche.it centroimpiegojesi@regione.marche.it centroimpiegomacerata@regione.marche.it centroimpiegopesaro@regione.marche.it centroimpiegosanbenedetto@regione.marche.it centroimpiegosenigallia@regione.marche.it centroimpiegotolentino@regione.marche.it centroimpiegourbino@regione.marche.it sportellolavorocomunanza@regione.marche.it sportellolavororecanati@regione.marche.it sportellolavorofossombrone@regione.marche.it sportellolavoropergola@regione.marche.it sportellolavorocingoli@regione.marche.it sportellolavorovallefoglia@regione.marche.it sportellolavorooffida@regione.marche.it centroimpiegosenigallia@regione.marche.it sportellolavoromatelica@regione.marche.it sportellolavorocagli@regione.marche.it sportellolavoromaceratafeltria@regione.marche.it sportellolavorourbania@regione.marche.it PEC: regione.marche.centroimpiegoancona@emarche.it regione.marche.centroimpiegoascolipiceno@emarche.it regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it regione.marche.centroimpiegojesi@emarche.it regione.marche.centroimpiegomacerata@emarche.it regione.marche.centroimpiegopesaro@emarche.it regione.marche.centroimpiegosanbenedetto@emarche.it

	regione.marche.centroimpiegosenigallia@emarche.it regione.marche.centroimpiegotolentino@emarche.it 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 07216303800 SAN BENEDETTO 07357667200 SENIGALLIA 0719959104 TOLENTINO 0733955451 URBINO 0722373180 Comunanza 0736844351 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	Il servizio viene erogato prioritariamente in via telematica (e-mail o PEC) e via posta ordinaria (R/A); solo per quanti non possano accedere ai canali indicati viene erogato anche su presenza, previo appuntamento. In ogni caso, i tempi per la presentazione delle candidature sono indicati in ciascun Avviso Orario ingressi ridotto e variabile causa COVID-19	SI	SI
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Pec, Raccomandata AR, 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	90	60

		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Il tempo che intercorre fra la richiesta del servizio (presentazione candidatura utente) e l'effettiva erogazione dello stesso ossia la formulazione della graduatoria (n. massimo di giorni fra richiesta ed erogazione)	90 giorni	60 giorni
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 CanaliWeb, Altro	2	2
			Pubblicazione dell'avviso pubblico e della successiva graduatoria sia sul sito web regionale, sia sulle bacheche dei n. 13 CPI e loro sportelli decentrati. Numero 2 canali attivati	2	2
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - LEP ministeriali: D.M. n. 4 del 2018	Si	Si
		Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Corrispondenza del servizio ai LEP ministeriali: D.M. n. 4 del 2018	100%	100%

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	Il servizio si ritiene coerente quando si perviene alla formulazione della graduatoria nel rispetto dei termini procedimentali e dei profili richiesti	95%	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. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	100%	100%
		Il servizio si ritiene esaustivo quando si perviene alla formulazione della graduatoria nel rispetto dei termini procedimentali - Numero servizi esaustivi/N. totale dei servizi erogati	100%	100%