

SERVIZIO EROGATO: "Dichiarazione di Immediata Disponibilità (D.I.D) – Patto di Servizio (P.S.P.)"

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	Dichiarazione di Immediata Disponibilità (D.I.D) – Patto di Servizio (P.S.P.)
Descrizione del servizio erogato	Il soggetto alla ricerca di lavoro, che dichiara la sua immediata disponibilità, dovrà sottoscrivere un Patto di servizio personalizzato (PSP) attraverso il quale verrà preso in carico dal Centro per l'Impiego competente. Nel PSP sono definiti impegni reciproci sottoscritti dalle parti (Cpl e cittadino). L'elaborazione del PSP prevede un percorso individuale coerente rispetto alle caratteristiche personali, formative e professionali della persona e della profilazione. Il PSP deve contenere alcuni elementi essenziali: - individuazione di un responsabile delle attività; - definizione del profilo personale di occupabilità; - definizione degli atti di ricerca attiva che devono essere compiuti e la tempistica degli stessi; - frequenza ordinaria di contatti con il responsabile delle attività; - modalità con cui la ricerca attiva di lavoro è dimostrata al responsabile delle attività. Nel PSP deve essere, inoltre, riportata la disponibilità del richiedente alle seguenti attività: - partecipazione a iniziative e laboratori per rafforzare la ricerca attiva del lavoro, o altra iniziativa di orientamento; - partecipazione a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione o altra iniziativa di politica attiva o di attivazione. - accettazione di congrue offerte di lavoro.
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 Cpl e Operatori responsabili dell'attività
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	PO responsabili dei 13 Cpl e Operatori responsabili dell'attività

Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	PO responsabili dei 13 Cpl
Oggetto della prestazione	Dichiarazione di immediata disponibilità; Raccolta delle informazioni sulla persona e registrazione o aggiornamento scheda anagrafica; Individuazione delle prestazioni di politica attiva del lavoro; Stipula del PSP; Aggiornamento dei contenuti del PSP; Verifica periodica intervenendo, se necessario, con azioni correttive;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Percettori; Occupati in cerca di altra occupazione; Persone con disabilità; Destinatari di progetti speciali (REI, AdR, Garanzia Giovani, ecc.);
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...)	Sportello fisico solo su appuntamento programmato Sportello telematico con piattaforme di dialogo via web (Teams) Contatti telefonici e mail
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Documenti previsti nel gestionale dedicato (Job Agency)
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il servizio viene erogato, nelle varie modalità indicate, ossia su appuntamento, via Teams o telefonicamente, nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30 Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30 A causa dell'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 sono previsti costi a carico dell'utente
	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 JES IViale del Lavoro, 32 MACERATA Via Fratelli Moretti, 14

Contatti

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
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.centroimpiegogesi@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	Esclusivamente su appuntamento: dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30 Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30 Orario ingressi ridotto e variabile causa COVID-19	SI	SI
1.2	Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali	4	4
			Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro		
			Telefono (deviazione di chiamata). Canale attivato causa emergenza Covid-19	SI	SI
			Colloqui a distanza mediante piattaforma Teams. Canale attivato causa emergenza Covid-19	SI	SI
2. Tempestività					
		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 (DID) e la stipula del Patto di servizio personalizzato - durata massima espressa in giorni	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.)	Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4
			Sul portale della Regione c'è un'apposita area dedicata ai Cpl in cui sono riportati numeri di telefono e indirizzi e-mail e indirizzi fisici di ciascun Centro (https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego)	4
3.2	Partecipazione		SI	SI
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
		Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Corrispondenza del servizio ai LEP ministeriali: D.M. n. 4 del 2018	Si
4.2	Affidabilità		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. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	90%
				100%

