SERVIZIO EROGATO: *"Attivazione del tirocinio extracurriculare di inserimento lavorativo"*

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	Attivazione del tirocinio extracurriculare di inserimento lavorativo
Descrizione del servizio erogato	Il servizio è volto alla promozione di un'esperienza formativa on the job ai fini di un incremento delle competenze professionali del cittadino in cerca di una occupazione e prevede: Scouting delle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese, corrispondenti alle caratteristiche del soggetto (gestione dei contatti con le imprese); Preselezione ed invio all'impresa della rosa di profili individuati (gestione dei contatti con i candidati); Tutoraggio; Assolvimento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa; Redazione della Convezione e del Progetto formativo individuale; Dossier individuale e attestazione dell'attività svolta; Monitoraggio del tirocinio; Gestione della banca dati (inserimento e aggiornamento dati);
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
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	PO Responsabili dei 13 CpI
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	PO Responsabili dei 13 CpI, o un operatore da loro designato
Oggetto della prestazione	Tutoraggio, redazione di una convenzione di tirocinio, di un progetto formativo individuale e di un dossier individuale del tirocinante, in collaborazione con il soggetto ospitante ed il tirocinante stesso. Attestazione dell'attività svolta.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Percettori in costanza di rapporto di lavoro; Disabili;
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)	Modulistica relativa a convenzione, progetto formativo individuale, dossier individuale, attestazione risultati
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Accesso immediato se con “modalità a distanza” (telefono, Teams, e-mail); con tempi che variano in base alla disponibilità di operatori in servizio, se su appuntamento. In ogni caso, al servizio si accede nei seguenti orari di apertura: dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30 Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30 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	imposta di bollo a carico della sola azienda
	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	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 Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
		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.	n. massimo di giorni di risposta	7	7

	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	L'erogazione del servizio va dal momento della pubblicazione dell'offerta di tirocinio all'avvio dello stesso (dopo l'analisi delle candidature, la scelta del candidato da parte dell'azienda ospitante e la compilazione di tutta la modulistica necessaria)	SI	SI
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, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
		Le offerte di lavoro che arrivano al CpI sono comunicate attraverso i seguenti canali: Pubblicazione sul sito della Regione (https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego/Offerte-di-lavoro); Newsletters ai disoccupati in carico sottoscrittori del Patto di servizio; Contatto telefonico diretto; Affissione sulle bacheche del CpI (e sue eventuali sedi distaccate);	SI	SI

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				
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	Corrispondenza del progetto formativo con le azioni di miglioramento dell'occupabilità del tirocinante -	90%	100%