

SERVIZIO EROGATO: *"Percorsi integrati di formazione e orientamento nelle botteghe scuola"*

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	Percorsi integrati di formazione e orientamento nelle botteghe scuola
Descrizione del servizio erogato	Attivazione di quaranta percorsi integrati di addestramento/formazione e di inserimento in esperienze pratiche, con il coinvolgimento attivo dei Maestri artigiani, in qualità di tutor, nell'ambito delle Botteghe scuola. 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)	015 - Politiche per il lavoro e la formazione professionale / 15_04 - Politica regionale unitaria per il lavoro e la formazione professionale
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 di inserimento lavorativo, presso un soggetto ospitante Bottega scuola. Erogazione di un contributo per l'attività di tutoraggio al Maestro artigiano della Bottega scuola.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/e ai sensi del D.Lgs 150/2015 e ss.mm., residenti nella Regione Marche, non sono percettori/trici di alcun ammortizzatore sociale.
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Sportello multicanale: CPI, ufficio regionale
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Reti informatiche, modulistica fornita dalla Regione Marche e messa a disposizione degli utenti
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	La richiesta può essere inoltrata informaticamente, durante il periodo di apertura dell'Avviso (la procedura per l'attivazione dell'intervento è a sportello con finestre temporali), tramite accesso alla piattaforma SIFORM2, senza limitazioni di orario.
Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo da 16 euro
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 - 60125 Ancona</p> <p>Email istituzionale: rossella.bugatti@regione.marche.it</p> <p>PEC: regione.marche.lavoro@emarche.it</p> <p>Telefono Segreteria: Segreteria di Dirigenza, via Tiziano 44 Ancona: 0718063250</p> <p>Pagina Web Ufficiale: http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Avvisi-Pubblici/Dettaglio-avviso/id_20201/2324</p>

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, Mail, CanaliWeb, Altro 4	4
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	58
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
			Pubblicazione nel sito ufficiale: www.regione.marche.it	SI

3.1	Informazione e Comunicazione	Link specifici: http://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Avvisi-Pubblici/Dettaglio-avviso/id_20201/2324	SI	SI	
		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.)	Pubblicazione nei siti indicati, di tutti gli atti relativi alla gestione amministrativa dell'Avviso (Valutazione, assegnazione, liquidazioni, revoche, rapporti con le strutture regionali coinvolte nell'attuazione dell'Avviso)	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: DGR n. 957 del 2017; Avviso pubblico n. 256 del 2018	Si	Si
4.2 Affidabilità				
4.3 Compiutezza				

