SERVIZIO EROGATO: *"Osservatorio Regionale del Mercato del Lavoro"*

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	Osservatorio Regionale del Mercato del Lavoro
Descrizione del servizio erogato	L'Osservatorio Regionale del Mercato del Lavoro realizza attività di monitoraggio del mercato del lavoro e della situazione economica regionale. Si propone come un punto di raccordo per il bilanciamento di considerazioni economiche e sociali con studi specifici che valutino la situazione del mercato del lavoro e dell'economia. L'Osservatorio, inoltre, svolge una funzione di supporto alla politica di programmazione della Giunta Regionale, con la redazione delle relazioni introduttive ai documenti istituzionali della Regione Marche.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Filippo Gabrielli
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Non presente
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Non presente

Oggetto della prestazione	Oltre ad approfondimenti tematici svolti anche a livello territoriale e settoriale, l'Osservatorio realizza un Rapporto Annuale sul Mercato del Lavoro e quattro pubblicazioni trimestrali, "I Quaderni dell'Osservatorio". Le attività principali dell'Osservatorio sono le seguenti: • Analisi e monitoraggio del mercato del lavoro a livello regionale e provinciale • Approfondimenti sulle dinamiche economiche a livello settoriale e territoriale • Analisi a livello congiunturale e strutturale sul quadro economico e del mercato del lavoro locale • Elaborazioni su banche dati locali e nazionali (Istat, Inps, Inail, Movimprese, etc.) • Elaborazioni e analisi dei dati Sil - Job Agency di fonte amministrativa (Centri per l'Impiego, l'Orientamento e la Formazione) • Attività di supporto a livello istituzionale • Fornitura su richiesta ad enti ed associazioni di dati e di elaborazioni sull'andamento del mercato del lavoro e dell'economia locale
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Intera collettività, istituzioni, associazioni di categoria, enti territoriali e servizi interni dell'Amministrazione Regionale.
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Si accede al servizio, ossia a tutte le pubblicazioni e dati, attraverso l'indirizzo: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/Osservatorio-regionale-mercato-del-lavoro I componenti dell'Osservatorio, Filippo Gabrielli e Corrado Paccassoni, sono raggiungibili telefonicamente; poco dopo l'inizio dell'emergenza Covid-19 è stato attivato il servizio di deviazione di chiamata.
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	L'utente può accedere al servizio tramite collegamento internet https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/Osservatorio-regionale-mercato-del-lavoro. Non è prevista aluna modulistica o particolare procedura per la richiesta di dati o elaborazioni.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il sito internet dell'Osservatorio è consultabile a qualsiaisi orario in tutti i giorni della settimana. I componenti sono raggiungibili telefonicamente per l'intera durata dell'orario di lavoro.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non è previsto alcun costo da parte dell'utente

Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano 44 - 60125 Ancona Email istituzionale: orml@regione.marche.it filippo.gabrielli@regione.marche.it corrado.paccassoni@regione.marche.it PEC: Non presente Telefono Segreteria: Segreteria di Dirigenza, via Tiziano 44 Ancona: 0718063250 Altro personale di riferimento: 0718063224; 0718063608; Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/Osservatorio-regionale-mercato-del-lavoro.

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	n. ore apertura ufficio a settimana	30	30
		Deviazione di chiamata da inizio emergenza Covid-19	SI	SI
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, 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. erogazioni nell'anno	5	5

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 Ufficio o Sportello, Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	5	5
			Sito internet dedicato: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Lavoro-e-Formazione-Professionale/Osservatorio-regionale-mercato-del-lavoro	SI	SI
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità				
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	Pubblicazioni realizzate / pubblicazioni da realizzare	100%	100%