

SERVIZIO EROGATO: *"Incrocio domanda e offerta di lavoro"*

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	Incrocio domanda e offerta di lavoro
Descrizione del servizio erogato	Servizio volto a realizzare l'inserimento, o il reinserimento, della persona nel mercato del lavoro favorendo l'incontro tra la domanda di lavoro, espressa dalle imprese, e l'offerta, presentata dai candidati, attraverso il processo che prevede: promozione dei profili, delle competenze e della professionalità dei soggetti presso il sistema imprenditoriale; contatto con i potenziali candidati per la verifica della loro effettiva disponibilità; raccolta e verifica delle auto-candidature; preselezione; registrazione dell'esito del processo di selezione nel sistema informativo unitario; inserimento lavorativo;
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 impegnati nel servizio
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Non presente in quanto non si palesa come atto procedimentale. Esistono tuttavia, addetti all'erogazione del servizio
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	PO responsabili dei 13 Cpl o specifici funzionari da loro incaricati

Oggetto della prestazione	Raccolta dei CV; Raccolta dati delle organizzazioni produttive; Scouting delle opportunità lavorative; Gestione della banca dati (inserimento e aggiornamento dati); Gestione dei colloqui con l'utenza; Gestione dei contatti con le imprese; Individuazione di candidature idonee (preselezione); Reclutamento di figure specializzate e di difficile reperimento;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Percettori; Occupati in cerca di altra occupazione; 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)	Materiale informativo, moduli
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 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 JESI Viale del Lavoro, 32 MACERATA Via Fratelli Moretti, 14 PESARO Via Luca della Robbia, 4 SAN BENEDETTO Via Mare, 218

Contatti

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.centroimpiegofesi@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			SI	SI
			Telefono (deviazione di chiamata). Canale attivato causa emergenza Covid-19				
			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	15	7		

3. Trasparenza					
3.1	Informazione e Comunicazione		n. canali Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
		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.)	Le offerte di lavoro che arrivano al Cpl sono comunicate attraverso i seguenti canali: pubblicazione sul sito della Regione; (https://www.regionemarche.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 Cpl (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	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	90%	100%
-----------------	---	---	-----	------