

## SERVIZIO EROGATO: "Collocamento mirato ai sensi della L. 68/99"

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                                                                                                               | Collocamento mirato ai sensi della L. 68/99                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Descrizione del servizio erogato                                                                                            | Servizio volto a realizzare l'inserimento o il reinserimento della persona con disabilità nel mercato del lavoro favorendo l'incontro tra la domanda di lavoro espressa dall'impresa e l'offerta di prestazione lavorativa del disabile in maniera compatibile con le indicazioni del Comitato Tecnico che valuta le capacità lavorative residue del soggetto.                          |
| 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 dell'attività.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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 un operatore da loro designato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Oggetto della prestazione                                                                                                   | Iscrizione al collocamento mirato/ obbligatorio;<br>Acquisizione documentazione;<br>Verifica della sussistenza dei requisiti: età lavorativa, status occupazionale, percentuale di invalidità, residue capacità lavorative (documentazione utile ai fini dell'iscrizione);<br>Eventuali richieste di certificazioni/contatti INPS-INAIL;<br>Gestione del rapporto col Comitato Tecnico; |
| TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Destinatari                                                                                                                 | Disabili;<br>Categorie protette;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| MODALITA' DI EROGAZIONE                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,...) | Sportello fisico solo su appuntamento programmato;<br>Sportello telematico con piattaforme di dialogo via web (Teams);<br>Contatti telefonici;<br>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);<br>con tempi che variano in base alla disponibilità di operatori in servizio, se su appuntamento.<br>In ogni caso, al servizio si accede nei seguenti orari di apertura:<br>dal Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30<br>Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30<br>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:<br>ANCONA Piazza Salvo d'Acquisto, 29<br>ASCOLI PICENO Via Kennedy, 34/36<br>CIVITANOVA MARCHE Via Marinetti, 2<br>FABRIANO Via Rinalda Pavoni, 12<br>FANO Via De Cuppis, 2<br>FERMO Via Sapri, 65<br>JESI Viale del Lavoro, 32<br>MACERATA Via Fratelli Moretti, 14<br>PESARO Via Luca della Robbia, 4<br>SAN BENEDETTO Via Mare, 218<br>SENIGALLIA Via Campo Boario<br>TOLENTINO Viale della Repubblica, 10<br>URBINO Via SS. Annunziata, 51<br>Sedi distaccate:<br>Comunanza Via Dante Alighieri, 44<br>Recanati Corso Persiani<br>Fossombrone Piazza Dante, 1<br>Pergola Via Don Minzoni, 9<br>Cingoli Via Borgo Paolo Danti, 46<br>Vallefoglia Via P. Nenni, 35<br>Offida Corso Serpente Aureo, 42<br>Matelica Piazza Mattei, 1<br>Passo Sant'Angelo Via Picena, snc<br>San Severino Marche Via Eustacchio, 24<br>Cagli Via Alessandro Imbriano, 39<br>Macerata Feltria Corso della Gioventù, 1<br>Urbania Via Manzoni, 25<br><br>Email istituzionale: <a href="mailto:centroimpiegoancona@regione.marche.it">centroimpiegoancona@regione.marche.it</a> |

Contatti

centroimpiegotesi@regione.marche.it  
centroimpiegocivitanovamarche@regione.marche.it  
centroimpiegofabriano@regione.marche.it  
centroimpiegofano@regione.marche.it  
centroimpiegofermo@regione.marche.it  
centroimpiegotesi@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.centroimpiegoteancona@emarche.it  
regione.marche.centroimpiegoteascolipiceno@emarche.it  
regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it  
regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it  
regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it  
regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it  
regione.marche.centroimpiegotesi@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<br>Martedì e Giovedì, 9.00-12.30 e 15.00-16.30<br>Orario ingressi ridotto e variabile causa COVID-19 | SI              | SI                             |
| 1.2                                            | Accessibilità multicanale | Canali diversi di accesso al servizio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | n. canali<br><br>Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro                                                                                                                      | 4               | 4                              |
|                                                |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Colloqui a distanza tramite 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.<br>Frequenza di erogazione del servizio.                                                                                                                                                                                                                                | n. massimo di giorni di risposta                                                                                                                                       | 30              | 15                             |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|                                  | Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio.<br>Frequenza di erogazione del servizio.                                                                                                                                                                                                                                                                          | I tempi variano in base al tipo di erogazione: se via mail o telefonicamente, l'erogazione è immediata; se su appuntamento, dipende dalla disponibilità degli operatori in servizio                                                                                                                        | 30 | 15 |
| <b>3. Trasparenza</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |    |
| 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.)<br>Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.) | n. canali<br><br>Telefono,<br>Mail,<br>CanaliWeb,<br>Altro                                                                                                                                                                                                                                                 | 4  | 4  |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Sul portale della Regione c'è un'apposita area dedicata ai Cpl in cui sono riportati numeri di telefono, indirizzi e-mail e indirizzi fisici di ciascun Centro ( <a href="https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego">https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego</a> ) | 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 -<br>Comitato Tecnico;<br>Commissione Regionale Lavoro;<br>Servizi specialistici dell'Asur;<br>Ambiti Territoriali Sociali;<br>Associazioni Disabili                                                                                                                                        | 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   | 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% |