

## SERVIZIO EROGATO: "Accoglienza e prima informazione"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Servizi per l'impiego e politiche del lavoro**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accoglienza e prima informazione
Descrizione del servizio erogato	Attività che ha la funzione di presentare il catalogo dei servizi e delle misure fruibili nel mercato del lavoro a livello locale, regionale e nazionale, al fine di soddisfare le prime richieste della persona di tipo informativo, o amministrativo.
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	Maestri Roberta
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	.
Oggetto della prestazione	Cura dell'accoglienza dell'utente, espletamento di pratiche amministrative, rilascio di informazioni sui servizi offerti e informazioni di base sulle opportunità di lavoro e formazione;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Percettori di indennità sostitutive del reddito; Occupati in cerca di altra occupazione; Destinatari di progetti speciali (Garanzia Giovani, beneficiari SFL, GOL ecc.)
MODALITA' DI EROGAZIONE	

<p>Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)</p>	<p>Sportello fisico; Contatti telefonici; E-mail; Sportello telematico con piattaforme di dialogo via web (Teams);</p>
<p>Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)</p>	<p>Materiale informativo e postazioni per l'auto-consultazione on line, (solo in alcuni CPI)</p>
<p>Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)</p>	<p>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, 15.00-17.00 solo su appuntamento.</p>
<p>Eventuali costi a carico dell'utente</p>	
	<p>Indirizzo fisico: 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 - Piazzale Mercurio, 63 Pesaro - Via Luca della Robbia, 4 San Benedetto del Tronto - Via Mare, 218 Senigallia - Via Campo Boario Tolentino - Viale della Repubblica, 10 Urbino - Via SS. Annunziata, 51</p> <p>Indirizzo fisico Sedi distaccate: Comunanza - Via Dante Alighieri, 44 Recanati - Corso Persiani Fossombrone - Piazza Dante, 1 Pergola - Via Don Minzoni, 9 Montegiorgio- Corso Italia, 60 Cingoli - Via Borgo Paolo Danti, 46 Vallefoglia - Via P. Nenni, 35 Offida - Corso Serpente Aureo, 42 Cagli - Via Alessandro Imbriano, 39 Macerata Feltria - Corso della Gioventù, 1</p>

Contatti

Urbania - Via Manzoni, 25

Email istituzionale: [centroimpiegoancona@regione.marche.it](mailto:centroimpiegoancona@regione.marche.it)  
[centroimpiegojesi@regione.marche.it](mailto:centroimpiegojesi@regione.marche.it)  
[centroimpiegocivitanovamarche@regione.marche.it](mailto:centroimpiegocivitanovamarche@regione.marche.it)  
[centroimpiegofabriano@regione.marche.it](mailto:centroimpiegofabriano@regione.marche.it)  
[centroimpiegofano@regione.marche.it](mailto:centroimpiegofano@regione.marche.it)  
[centroimpiegofermo@regione.marche.it](mailto:centroimpiegofermo@regione.marche.it)  
[centroimpiegojesi@regione.marche.it](mailto:centroimpiegojesi@regione.marche.it)  
[centroimpiegomacerata@regione.marche.it](mailto:centroimpiegomacerata@regione.marche.it)  
[centroimpiegopesaro@regione.marche.it](mailto:centroimpiegopesaro@regione.marche.it)  
[centroimpiegosanbenedetto@regione.marche.it](mailto:centroimpiegosanbenedetto@regione.marche.it)  
[centroimpiegosenigallia@regione.marche.it](mailto:centroimpiegosenigallia@regione.marche.it)  
[centroimpiegotolentino@regione.marche.it](mailto:centroimpiegotolentino@regione.marche.it)  
[centroimpiegourbino@regione.marche.it](mailto:centroimpiegourbino@regione.marche.it)  
[sportellolavorocomunanza@regione.marche.it](mailto:sportellolavorocomunanza@regione.marche.it)  
[sportellolavororecanati@regione.marche.it](mailto:sportellolavororecanati@regione.marche.it)  
[sportellolavorofossombrone@regione.marche.it](mailto:sportellolavorofossombrone@regione.marche.it)  
[sportellolavoropergola@regione.marche.it](mailto:sportellolavoropergola@regione.marche.it)  
[sportellolavorocingoli@regione.marche.it](mailto:sportellolavorocingoli@regione.marche.it)  
[sportellolavorovallefoglia@regione.marche.it](mailto:sportellolavorovallefoglia@regione.marche.it)  
[sportellolavorooffida@regione.marche.it](mailto:sportellolavorooffida@regione.marche.it)  
[centroimpiegosenigallia@regione.marche.it](mailto:centroimpiegosenigallia@regione.marche.it)  
[sportellolavorocagli@regione.marche.it](mailto:sportellolavorocagli@regione.marche.it)  
[sportellolavoromaceratafeltria@regione.marche.it](mailto:sportellolavoromaceratafeltria@regione.marche.it)  
[sportellolavorourbania@regione.marche.it](mailto:sportellolavorourbania@regione.marche.it)

PEC: [regione.marche.centroimpiegoancona@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegoancona@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegomascolipiceno@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegomascolipiceno@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegocivitanovamarche@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofabriano@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofano@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegofermo@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegojesi@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegojesi@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegomacerata@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegomacerata@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegopesaro@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegopesaro@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegosanbenedetto@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegosanbenedetto@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegosenigallia@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegosenigallia@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegotolentino@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegotolentino@emarche.it)  
[regione.marche.centroimpiegourbino@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegourbino@emarche.it)

Telefono Segreteria: Centralino:  
Ancona 071 2137532  
Ascoli Piceno 0736 352800  
Civitanova Marche 0733 827801  
Fabriano 0732 779299  
Fano 0721 818470

Fermo 0734 212601  
Jesi 0731 220301  
Macerata 0733 363101  
Pesaro 0721 6303800  
San Benedetto del Tronto 0735 655600  
Senigallia 071 7931801  
Tolentino 0733 954201  
Urbino 0722 373180

Comunanza 0736 844351  
Recanati 071 981304  
Fossombrone 0721 714633  
Pergola 0721 778285  
Montegiorgio 0734 212601  
Cingoli 0733 604715  
Vallefoglia 0721 495824  
Offida 0736 880645  
Cagli 0721 787278  
Macerata Feltria 0722 74150  
Urbania 0722 319455

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		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
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	Da Lunedì al Venerdì, 9.00-12.30; Martedì e Giovedì, 15.00-17.00 esclusivamente su appuntamento	SI	SI
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
<b>2. Tempestività</b>				
		n. massimo di giorni di risposta	30	15
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. 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.) 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, SocialMedia	5	5
			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/Dai-CPI">https://www.regionemarche.it/Entra-in-Regione/Centri-Impiego/Dai-CPI</a> )	SI	SI
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Corrispondenza del servizio ai LEP ministeriali: D.M. n. 4/2018	SI	SI
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0

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%
-----------------	---	---	-----	------