

**SERVIZIO EROGATO:** *"Dichiarazione di Immediata Disponibilità (D.I.D) – Patto di Servizio (P.S.P.)"*

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	Dichiarazione di Immediata Disponibilità (D.I.D) – Patto di Servizio (P.S.P.)
Descrizione del servizio erogato	<p>Il soggetto alla ricerca di lavoro, che dichiara la sua immediata disponibilità, dovrà sottoscrivere un Patto di servizio personalizzato (PSP) attraverso il quale verrà preso in carico dal Centro per l'Impiego competente. Nel PSP sono definiti impegni reciproci sottoscritti dalle parti (Cpl e cittadino). L'elaborazione del PSP prevede un percorso individuale coerente rispetto alle caratteristiche personali, formative e professionali della persona e della profilazione.</p> <p>Il PSP deve contenere alcuni elementi essenziali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- individuazione di un responsabile delle attività;</li> <li>- definizione del profilo personale di occupabilità;</li> <li>- definizione degli atti di ricerca attiva che devono essere compiuti e la tempistica degli stessi;</li> <li>- frequenza ordinaria di contatti con il responsabile delle attività;</li> <li>- modalità con cui la ricerca attiva di lavoro è dimostrata al responsabile delle attività.</li> </ul> <p>Nel PSP deve essere, inoltre, riportata la disponibilità del richiedente alle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione a iniziative e laboratori per rafforzare la ricerca attiva del lavoro, o altra iniziativa di orientamento;</li> <li>- partecipazione a iniziative di carattere formativo o di riqualificazione o altra iniziativa di politica attiva o di attivazione.</li> <li>- accettazione di congrue offerte di lavoro.</li> </ul>
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)	PO responsabili dei 13 Cpl Operatori responsabili dell'attività

Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	PO responsabili dei 13 Cpl
Oggetto della prestazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dichiarazione di immediata disponibilità</li> <li>- Raccolta delle informazioni sulla persona e registrazione o aggiornamento scheda anagrafica</li> <li>- Individuazione delle prestazioni di politica attiva del lavoro; Stipula del PSP</li> <li>- Aggiornamento dei contenuti del PSP</li> <li>- Verifica periodica intervenendo, se necessario, con azioni correttive</li> </ul>
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</b>	
Destinatari	<p>Disoccupati/Inoccupati; Occupati in cerca di altra occupazione Persone con disabilità Destinatari di progetti speciali (Garanzia Giovani, SFL, GOL, ecc.)</p>
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	<p>Sportello fisico Contatti telefonici E-mail Sportello telematico con piattaforme di dialogo via web (Teams)</p>
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Documenti previsti nel gestionale dedicato (Job Agency)
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	<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>
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi a carico dell'utente
	<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</p>

Contatti

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

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  
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.centroimpiegoascolipiceno@emarche.it](mailto: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.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: 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	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	SI	SI
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali  Telefono, Mail, CanaliWeb, Altro	4	4
		Colloqui a distanza mediante piattaforma Teams	SI	SI
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Il tempo che intercorre fra la richiesta del servizio (DID) e la stipula del Patto di servizio personalizzato - durata massima espressa in giorni	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		
			Telefono, Mail, CanaliWeb, 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/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 - LEP ministeriali: D.M. n. 4 del 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%

