

## SERVIZIO EROGATO: "Orientamento di base"

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	Orientamento di base
Descrizione del servizio erogato	Il Servizio di orientamento di base analizza le competenze della persona in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale, la supporta nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda) e mira ad orientarla sulle opportunità di formazione e lavoro che meglio si adattano al suo profilo, definendo gli atti di ricerca attiva in un percorso individualizzato di inserimento e di disponibilità allo svolgimento di determinate attività, formalizzate poi nel "Patto di servizio personalizzato (PSP)".
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)	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 Operatori dell'attività
Oggetto della prestazione	Colloquio individuale; Raccolta delle informazioni sulle persone per la profilazione qualitativa;
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Disoccupati/Inoccupati; Percettori NASPI Occupati in cerca di altra occupazione Persone con disabilità; Destinatari di progetti speciali (Garanzia Giovani, 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 Postazioni per l'auto-consultazione on line (solo in alcuni Cpl)</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>Non sono previsti 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 Urbania - Via Manzoni, 25</p>

Contatti

Email istituzionale: [centroimpiegoancona@regione.marche.it](mailto:centroimpiegoancona@regione.marche.it)  
[centroimpiegogesi@regione.marche.it](mailto:centroimpiegogesi@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)  
[centroimpiegogesi@regione.marche.it](mailto:centroimpiegogesi@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.centroimpiegogascolipiceno@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegogascolipiceno@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.centroimpiegogesi@emarche.it](mailto:regione.marche.centroimpiegogesi@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	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.	n. massimo di giorni di risposta	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 - 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%

