

Servizio Eures (European Employment Service)*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il Servizio EURES è stato istituito sia per favorire la mobilità all'interno dei paesi membri dell'Unione Europea attraverso la ricerca di opportunità di lavoro, sia per i datori di lavoro che desiderano ampliare la ricerca di professionalità in ambito Europeo.

Modalità di erogazione

In Italia il servizio è coordinato dalla Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il lavoro ed è erogato attraverso il portale "Clic lavoro" e attraverso una rete di consulenti (Eures Advisor) distribuiti su tutto il territorio nazionale

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Cittadini comunitari in cerca di lavoro interessati alla mobilità geografica Europea per lavoro o formazione, datori di lavoro che desiderano utilizzare professioni dei cittadini comunitari

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore della Direzione Generale per le politiche dei servizi per il lavoro

DIMENSIONI	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni ed alle offerte di lavoro attraverso il portale del Ministero del lavoro "Clic Lavoro" oppure direttamente tramite gli Eures Advisor	numero di informazioni pubblicate / disponibilità delle piattaforme di servizio (servizi on line)	70%
Tempestività	Tempestività	Rapporto tra quanto richiesto e l'erogazione della prestazione, rispetto al tempo programmato (3 gg. lavorativi). (Rilasciare informazioni (Advisor), accedere direttamente alle offerte di lavoro on-line, inserimento CV on line oppure attraverso l'Advisor)	Numero di risposta agli utenti nel tempo programmato / numero di richieste pervenute	70%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio in Italia	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità/ Affidabilità	Coerenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti/ Numero istanze pervenute	10%
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di istanze evase senza richiedere ulteriore documentazione/ Numero totali di istanze pervenute	90%