

Codice DB1511

D.D. 5 marzo 2014, n. 122

P.O.R. FSE 2007/2013 D.G.R. n. 17-7047 del 27 gennaio 2014. Direttiva pluriennale per la realizzazione del Progetto Straordinario "Garanzia Giovani Piemonte -GGP" Anni 2014-2015. Approvazione della "Carta dei Servizi". Impegno di spesa di Euro 5.550.000,00 su capitoli vari del bilancio 2014.

Visto il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio Europeo dell'11 luglio 2006 recante disposizioni generali sul Fondo Europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di Coesione e smi;

visto il regolamento (CE) n. 1828/2006 della Commissione della Comunità europea dell'8 dicembre 2006 che stabilisce modalità di applicazione del Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio Europeo recante disposizioni generali sul Fondo Europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di Coesione e del Regolamento (CE) n. 1080/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale;

viste le DGR n. 60-7429 del 12 novembre 2007 di presa d'atto della Decisione C (2007) 5464 del 6.11.2007 che adotta il Programma operativo della regione Piemonte (P.O.R.) cofinanziato dal Fondo sociale Europeo per il periodo 2007/2013 a titolo dell'obiettivo "Competitività regionale e Occupazione" e DGR n. 30-7893 del 21 dicembre 2007 di presa d'atto del documento "Le procedure e i criteri di selezione delle operazioni" per l'attuazione degli interventi previsti nel P.O.R.;

vista la L.R. n. 34 del 22 dicembre 2008 "Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, della sicurezza e regolarità del lavoro;

preso atto che gli articoli 4 e 9 della predetta legge prevedono la distribuzione delle funzioni in materia di mercato del lavoro tra la Regione e le Province, riservando alla Regione l'esercizio delle funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e valutazione del sistema regionale dei servizi pubblici per il lavoro, attribuendo alle province la gestione e l'erogazione dei servizi connessi alle funzioni e ai compiti relativi alle politiche attive del lavoro conferite alla Regione ai sensi dell'art. 2, c. 2 del Dlgs. 469/1997, fatta eccezione per quelli che richiedono l'unitario esercizio a livello regionale;

vista la D.G.R. n. 30-7893 del 21/12/2007 avente per oggetto la presa d'atto del documento "Le procedure e i criteri di selezione delle operazioni" per l'attuazione degli interventi previsti nel POR FSE CRO 2007-2013;

vista la Legge n. 92 del 28 giugno 2012 "Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita";

vista la Legge 9 agosto 2013, n. 99 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 28 giugno 2013, n. 76, recante primi interventi urgenti per la promozione dell'occupazione, in particolare giovanile, della coesione sociale, nonché in materia di Imposta sul valore aggiunto (IVA) e altre misure finanziarie urgenti";

vista la Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 aprile 2013 sull'istituzione di una "Garanzia per i Giovani";

vista la D.G.R n. 17 – 7047 del 27 gennaio 2014 “Approvazione Indirizzi Strategici in attuazione della Garanzia Giovani e della Direttiva pluriennale per la realizzazione del Progetto Straordinario “Garanzia Giovani Piemonte – GGP”. Anni 2014 - 2015. Spesa prevista Euro 5.600.000,00 POR FSE 2007/2013”;

considerato che la predetta deliberazione ha previsto la predisposizione di una Carta dei Servizi per la Garanzia Giovani al fine di presentare l’iniziativa ai cittadini e alle imprese, illustrare i servizi previsti, le modalità di accesso e di fruizione degli stessi, i soggetti abilitati all’erogazione e la loro dislocazione sul territorio;

ritenuto quindi necessario approvare la Carta dei Servizi per la Garanzia Giovani Piemonte, così come predisposta nell’allegato alla presente determinazione;

considerato, inoltre che la succitata deliberazione ha ritenuto opportuno mantenere, anche in considerazione della natura sperimentale e di rilevante interesse del Progetto “Garanzia Giovani Piemonte – GGP”, una gestione unitaria a livello regionale, ai sensi del comma 2, art. 4 l.r. 34/2008, stabilendo che tale gestione fosse affidata all’Agenzia Piemonte Lavoro, di cui all’art. 6 della L.R. n 34/2008, in qualità di Organismo Intermedio;

preso atto che la D.G.R n. 17 – 7047 del 27 gennaio 2014 ha approvato l’assegnazione alla Direzione Istruzione, Formazione professionale e Lavoro della somma di € 5.550.000,00 per gli adempimenti previsti nell’atto di cui trattasi;

vista altresì la necessità di provvedere all’ impegno di spesa della somma complessiva di euro 5.550.000,00 a favore di Agenzia Piemonte Lavoro;

attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

appurato che, in relazione al criterio della competenza cd. Potenziata di cui al D.Lgs. 118/2011, le somme impegnate con la presente determinazione si ipotizzano esigibili secondo la seguente scansione temporale:

impegno di Euro 2.187.810,00

- Importo esigibile nel corso dell’anno 2014 : Euro 2.078.419,00
- Importo esigibile nel corso dell’anno 2015 : Euro 109.390,00

impegno di Euro 2.583.525,00

- Importo esigibile nel corso dell’anno 2014 : Euro 2.454.348,75
- Importo esigibile nel corso dell’anno 2015 : Euro 129.176,25

impegno di Euro 778.665,00

- Importo esigibile nel corso dell’anno 2014 : Euro 739.731,75
- Importo esigibile nel corso dell’anno 2015 : Euro 38.933,25

Tutto ciò premesso

IL DIRETTORE

Visti gli artt. 4 e 16 del D.lgs 165/2001

Vista la L.R. 7/2001
Vista la L.R. 23/2008
Vista la L.R. 2/2014

In conformità con gli indirizzi previsti dal Progetto Straordinario Garanzia Giovani Piemonte di cui alla D.G.R. n 17 – 7047 del 27 gennaio 2014, nell’ ambito delle risorse assegnate con la D.G.R. n. 2 – 7080 del 10/02/ 2014

determina

Di approvare la Carta dei Servizi per la Garanzia Giovani Piemonte, così come definita nell’allegato alla presente determinazione.

Di approvare la spesa complessiva di € 5.550.000,00 per gli adempimenti previsti dal Progetto Straordinario Garanzia Giovani Piemonte di cui alla D.G.R. n 17 – 7047 del 27 gennaio 2014.

Di impegnare la suddetta spesa complessiva di € 5.550.000,00 a favore di Agenzia Piemonte lavoro, ripartita sui seguenti capitoli di bilancio 2014:

€ 2.187.810,00 sul cap. 147678 – FSE -	As. 100073
€ 2.583.525,00 sul cap. 147733 – FR -	As. 100074
€ 778.665,00 sul cap. 147236 – Cofinanz. Regione.	As. 100071

Di dare atto che la somma di € 5.550.000,00 è stata accertata negli esercizi precedenti.

Di trasferire ad Agenzia Piemonte Lavoro gli importi secondo le modalità e i termini previsti dall’accordo tra la Regione Piemonte e Agenzia Piemonte Lavoro, in qualità di organismo intermedio, sottoscritto in data 23 ottobre 2012.

La presente determinazione non è soggetta a pubblicazione ai sensi dell’art. 26 del d.l. 33/2013 poiché l’importo erogato non costituisce vantaggio economico.

La presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell’art. 61 dello Statuto e dell’art. 5 della L.R. n. 22/2010

Il Direttore
Paola Casagrande

Allegato

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 1 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

ALLEGATO

CARTA DEI SERVIZI

Progetto Straordinario Garanzia Giovani Piemonte

DGR 17-7047 del 27 gennaio 2014

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 2 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

SOMMARIO

1. OBIETTIVI DEL PROGETTO STRAORDINARIO "GARANZIA GIOVANI PIEMONTE"	3
2. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
3. ADESIONE ALLA GARANZIA GIOVANI PIEMONTE	6
4. OPERATORI E SERVIZI PER LA GARANZIA GIOVANI PIEMONTE	7
5. GLI IMPEGNI DEGLI ATTORI COINVOLTI	10
6. MISURAZIONE DELLA QUALITA'	13

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 3 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

1. OBIETTIVI DEL PROGETTO STRAORDINARIO "GARANZIA GIOVANI PIEMONTE"

- Υ *L'obiettivo è sempre trovare lavoro il più velocemente possibile*
- Υ *Il lavoro è qualcosa che tu cerchi attivamente, non qualcosa che ti viene dato*
- Υ *Un impegno attivo è la miglior strada per trovare lavoro*
- Υ *Anche poco contatto con il mercato del lavoro è meglio di nessun contatto*
- Υ *Il miglior servizio che si può dare alle imprese è aiutare i disoccupati a trovare lavoro.*

Principi guida del National Labour Market Authority Danese

La Garanzia Giovani Piemonte è un programma integrato di politiche attive del lavoro rivolte a giovani disoccupati e inoccupati tra i 15 e i 24 anni finalizzato a facilitarne l'accesso alle opportunità di lavoro.

Il Programma si inserisce nel quadro delle diverse politiche regionali rivolte all'inserimento lavorativo dei giovani, attraverso un'offerta di interventi per la prevenzione della disoccupazione giovanile rivolta al "flusso" dei giovani in uscita dai percorsi d'istruzione e formazione professionale.

Il programma garantisce:

✓ **Eguaglianza e imparzialità**

A tutti i giovani aderenti all'iniziativa è garantita l'accessibilità a servizi di politica attiva che verranno personalizzati in coerenza con i loro bisogni occupazionali.

✓ **Diffusione territoriale**

L'adesione dei giovani a Garanzia Giovani Piemonte (GGP) avviene tramite l'iscrizione al **portale dedicato**. Ogni giovane può trovare supporto per l'iscrizione presso gli sportelli dei Centri per l'Impiego pubblici, presso gli operatori accreditati ai servizi al lavoro (presenti nell'elenco

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 4 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

disponibile sul sito della Regione Piemonte), presso la sede dell'Agencia Piemonte Lavoro, presso gli sportelli Informagiovani. Saranno inoltre realizzati punti temporanei di servizio per facilitare l'iscrizione stessa.

I **servizi specifici di GGP**, come illustrato in seguito, sono fruibili tramite la rete degli operatori pubblici e privati che aderiscono al programma. Tale rete è identificabile attraverso il Logo Garanzia Giovani Piemonte e diffusa sul territorio. Il portale GGP offre continuità di accesso e fruizione di informazioni, nonché la mappa degli operatori attivi.

✓ **Offerta di servizi**

Gli operatori pubblici e privati si impegnano a valutare le candidature dei giovani iscritti al Programma entro 4 mesi dalla iscrizione al Portale GGP per l'inserimento in: tirocinio, percorso formativo finalizzato all'inserimento lavorativo, opportunità di lavoro.

Oltre tale termine e per tutta la durata del programma, i giovani che non hanno beneficiato delle misure sopraindicate potranno essere destinatari di iniziative di politica attiva finalizzate a migliorarne l'occupabilità per incrementarne le opportunità di inserimento.

Viene favorito il raccordo con e le istituzioni scolastiche e universitarie che offrono percorsi formativi per il conseguimento dei titoli di studio.

✓ **Trasparenza, efficacia ed efficienza**

Gli operatori che aderiscono a GGP, oltre a veicolare opportunità di lavoro/formazione/tirocinio, possono offrire servizi informativi e promuovere/aderire a iniziative specifiche destinate ai Giovani. Informazioni su tali offerte saranno disponibili tramite il Portale GGP e anche attraverso dispositivi mobili, in particolare l'APP di IO LAVORO.

Sul Portale il giovane potrà inoltre consultare i profili degli operatori e la valutazione espressa dai giovani che hanno usufruito dei servizi da loro offerti. I servizi sono erogati nel rispetto degli standard qualitativi definiti dalla Regione e monitorati continuamente.

Attraverso soluzioni organizzative e tecnologiche dedicate, il Programma favorisce il dialogo con i giovani aderenti all'iniziativa, così da raccoglierne rilievi e suggerimenti al fine di promuovere il miglioramento delle prestazioni.

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 5 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

2. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” definisce gli impegni degli attori coinvolti e le azioni di politica attiva a sostegno dei giovani che aderiscono all’iniziativa “Garanzia Giovani Piemonte”:

- ✓ la Regione Piemonte definisce obiettivi, riconosce diritti in capo al giovane, stabilisce specifici livelli di servizio unitari sul territorio regionale;
- ✓ gli operatori pubblici e privati dei servizi al lavoro si impegnano ad adottarne i valori, a rispettare gli standard qualitativi e quantitativi definiti da Regione Piemonte, partecipando attivamente ad un processo di miglioramento continuo;
- ✓ i giovani che aderiscono si impegnano a partecipare attivamente alle proposte ricevute dagli operatori del Programma.

Pertanto la “Carta dei Servizi”:

- ✓ esplicita gli impegni e i diritti che l’adesione all’iniziativa comporta ;
- ✓ guida l’accesso ai servizi;
- ✓ informa gli aderenti all’iniziativa sulla tipologia dei servizi disponibili e sulle modalità di fruizione.

I contenuti della “Carta dei Servizi” possono nel tempo arricchirsi in un processo dinamico di miglioramento continuo, integrando il set dei servizi proposti e le azioni degli operatori pubblici e privati, favorendo la verifica della qualità e dei risultati delle azioni promosse.

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 6 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

3. ADESIONE ALLA GARANZIA GIOVANI PIEMONTE

Ogni giovane disoccupato o inoccupato tra i 15 e i 24 anni, domiciliato in Piemonte¹, può partecipare alle iniziative del programma Garanzia Giovani Piemonte. Si aderisce al Programma attraverso il Portale Garanzia Giovani Piemonte in cui sono reperibili tutte le informazioni utili: all'iscrizione ed alla partecipazione alle iniziative sia regionali che nazionali, all'elenco degli operatori aderenti al Programma ed attivi sul territorio ed al loro profilo di offerta di servizi e alla valutazione espressa dagli utenti.

L'iscrizione al Portale GGP permetterà l'accesso ai servizi del sistema pubblico nazionale "Cliclavoro" portale del Ministero del Lavoro dedicato alla Youth Guarantee. Chi intende iscriversi può, inoltre, trovare assistenza presso i Centri per l'Impiego, gli Operatori Accreditati, il Punto Servizi GGP presso l'Agenzia Piemonte Lavoro, la rete Informagiovani, gli sportelli allestiti temporaneamente "TYGP" (Temporary Youth Guarantee Places).

I minori privi di titolo di studio secondario verranno indirizzati verso le iniziative volte al rientro in percorsi di istruzione e formazione professionalizzante, con particolare riferimento all'apprendistato per il conseguimento della qualifica professionale.

Attraverso l'iscrizione al portale GGP il giovane si candida a:

- ✓ ricevere proposte di lavoro in Piemonte, in Italia e all'Estero, di formazione finalizzata all'occupazione, e di tirocinio anche fuori regione ed all'estero;
- ✓ partecipare ad iniziative specialistiche di orientamento sulla domanda delle imprese e le opportunità di lavoro;
- ✓ ricevere servizi informativi circa opportunità nel campo del volontariato, della cooperazione e del servizio civile;
- ✓ conoscere l'offerta formativa post-diploma e post-laurea al fine di specializzarsi;
- ✓ essere indirizzato ai servizi orientativi e di sostegno al rientro in percorsi d'istruzione e formazione finalizzati al conseguimento di qualifiche professionali e diplomi di livello secondario o titoli universitari;
- ✓ essere indirizzato ai servizi informativi finalizzati alla creazione di impresa.

¹ Potranno accedere alle opportunità ed ai servizi di Garanzia Giovani Piemonte anche giovani non domiciliati nella Regione sulla base delle regole che verranno definite nell'ambito del programma nazionale Garanzia Giovani.

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 7 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

4. OPERATORI E SERVIZI PER LA GARANZIA GIOVANI PIEMONTE

I SERVIZI SONO GARANTITI DA OPERATORI PUBBLICI E PRIVATI CHE HANNO ADERITO ALLA CARTA DEI SERVIZI GGP

- ✓ i **Centri per l'impiego** negli appositi spazi "Youth Corner";
- ✓ gli **Operatori Accreditati ai Servizi al Lavoro** che espongono il logo definito dalla Regione Piemonte ricordato con la linea grafica dell'iniziativa nazionale, che identifica il "punto di servizio Garanzia Giovani Piemonte";
- ✓ le **Agenzie formative accreditate** a livello regionale;
- ✓ altri **punti e servizi dedicati** all'iniziativa che aderiranno con specifici profili di servizio;
- ✓ l'**Agenzia Piemonte Lavoro** che
 - gestisce il Portale Garanzia Giovani Piemonte
 - organizza un punto informativo presso la sede regionale
 - attiva sul territorio punti informativi temporanei (TYGP - temporary youth guarantee places), in collaborazione con i Centri per l'Impiego, le Scuole, le Università ed altri attori pubblici e privati.

IL PORTALE GARANZIA GIOVANI PIEMONTE

Il Programma si avvale di un Portale dedicato a cui si accede attraverso l'indirizzo www.garanzigiovanipiemonte.it

Il Portale Garanzia Giovani Piemonte:

- ✓ promuove le iniziative che possono favorire l'inserimento al lavoro dei giovani
- ✓ veicola, anche tramite l'**APP di Io Lavoro**, servizi e informazioni personalizzate
- ✓ suggerisce al giovane come migliorare il proprio profilo di ricerca
- ✓ mette a disposizione strumenti di auto orientamento sulle opportunità del Mercato del Lavoro
- ✓ attiva il profilo del giovane e lo candida alle opportunità secondo le regole definite
- ✓ attiva i profili degli operatori pubblici e privati accreditati che aderiscono a GGP
- ✓ pubblica informazioni sulla valutazione dei servizi ricevuti dai giovani.

Con l'adesione al Programma GGP si acquisisce il diritto di partecipazione a tutte le iniziative di **IO LAVORO**.

PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE CARTA DEI SERVIZI	Pagina 8 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

IL SET DEI SERVIZI

L'adesione alla *Carta dei Servizi* impegna gli operatori pubblici e privati ad erogare, nell'ambito delle attività previste nell' "Atto di indirizzo Progetto Straordinario Garanzia Giovani Piemonte", il seguente set di servizi, uniformi e coerenti con gli standard regionali:

Tipologia di servizio	Descrizione	Durata
INFORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione sulla normativa relativa al lavoro (caratteristiche dei contratti, ...) • Informazione mirata su opportunità di lavoro in Europa e all'estero • Informazione mirata in relazione al profilo-destinatario (tramite <i>app, email, presso le istituzioni formative nella fase conclusiva dei percorsi formativi</i>) su offerte di lavoro, di formazione finalizzata, di tirocinio in Italia e all'estero • Informazione sulle opportunità di servizio civile • Informazione sui rientri in istruzione e formazione professionale • Informazione sui percorsi formativi post-qualifica, post-diploma; • Fruibilità di open-data relative al lavoro (informazioni su flussi occupazionali, fabbisogni professionali, ...) • Eventi pubblici di informazione su programmi europei finalizzati all'occupazione giovanile • Incontri con imprenditori 	Da un minimo di 30 minuti a un massimo di 1h e 30.
ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso agli interventi: stipula del <i>Patto di servizio</i> e firma della <i>Dichiarazione di Immediata Disponibilità</i> 	
ORIENTAMENTO PROFESSIONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui di orientamento di 1° livello • Valutazione del fabbisogno formativo e professionale dell'utente • Definizione del Piano di Azione Individuale 	Da un minimo di 1h fino a un massimo di 2h.
CONSULENZA ORIENTATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio di orientamento professionale di 2° livello specialistico • Predisposizione del <i>Dossier delle evidenze</i> • Analisi delle capacità e delle aspirazioni professionali • Individuazione di interventi di supporto all'inserimento lavorativo, di tirocinio, • Individuazione di interventi di supporto al rientro in percorsi di istruzione e formazione 	Da un minimo di 2h fino a un massimo di 6 ore.

PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE CARTA DEI SERVIZI	Pagina 9 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

Tipologia di servizio	Descrizione	Durata
ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione al colloquio di lavoro • Accompagnamento nell'attività di ricerca di opportunità formative e di inserimento lavorativo (in Italia e all'estero) • Supporto all'auto-promozione • Adeguamento delle competenze professionali, anche tramite specifico percorso formativo finalizzato, in relazione all'inserimento previsto • Promozione di convenzioni per l'avvio di tirocini • Tutoraggio nei percorsi di tirocinio • Supporto all'attivazione di contratti di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutoraggio al tirocinio per un numero di ore pari al 10% della sua durata e, comunque, fino ad un massimo di 20 ore; • Accompagnamento per inserimenti lavorativi brevi (cioè di durata fino a 6 mesi) per un numero di ore pari al 10% della durata e, comunque, fino ad un massimo di 20 ore (se l'inserimento avviene a seguito di un tirocinio, la durata dell'accompagnamento all'inserimento è al netto delle ore già erogate per il tutoraggio); • Accompagnamento per l'attivazione e ricerca di opportunità in Italia e all'estero fino ad un massimo di 10 ore; • Percorsi formativi finalizzati all'occupazione di durata fino a 200 ore.
INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento nella fase di scouting e promozione dell'utente nei confronti delle imprese • Individuazione delle opportunità lavorative • Accompagnamento nella fase di pre-selezione e selezione • Svolgimento della fase di preselezione 	Attività di Incontro tra domanda e offerta di lavoro per contratti a tempo indeterminato o a tempo determinato di durata maggiore a 6 mesi.
SERVIZI FORMATIVI	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione di percorsi formativi finalizzati all'occupazione 	Corsi per un massimo di 200 ore.

Il giovane in carico all'operatore pubblico o privato dei servizi al lavoro può fruire delle prestazioni sopra indicate, variamente combinate sulla base della tipologia di offerta/opportunità per la quale è stato coinvolto e nel rispetto degli standard indicati. Durata e articolazione del percorso individuale sono concordate tra il giovane e l'operatore. L'operatore è tenuto al rispetto degli standard qualitativi delle prestazioni così come sopra indicate e come definite nel Piano di Azione Individuale concordato con il giovane. Il giovane può, al termine del percorso o nel corso della sua attuazione, esprimere il grado di soddisfazione per i servizi ricevuti e segnalare rilievi e suggerimenti per il loro miglioramento attraverso la compilazione di questionari di customer satisfaction disponibili on line sul Portale GGP.

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 10 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

5. GLI IMPEGNI DEGLI ATTORI COINVOLTI

I GIOVANI

I giovani che aderiscono alla Garanzia si impegnano a:

- ✓ rispondere alla proposta di un operatore entro 2 giorni;
- ✓ segnalare modifiche al proprio status aggiornando il profilo nel Portale Garanzia Giovani;
- ✓ partecipare attivamente alle proposte ed alle iniziative che Garanzia Giovani promuove;
- ✓ esprimere valutazioni e suggerimenti al fine di migliorare la qualità dei servizi proposti.

In caso di rifiuto non motivato a più di tre proposte la candidatura sarà sospesa e la sua riattivazione sarà condizionata da un colloquio presso un servizio della rete GGP.

GLI OPERATORI PUBBLICI E PRIVATI DEI SERVIZI AL LAVORO

Gli operatori pubblici e privati che aderiscono al Programma GGP si impegnano ad osservare regole ed impegni come di seguito definiti:

- ✓ esporre in modo visibile il Logo di adesione al Programma Garanzia Giovani Piemonte all'esterno della sede territoriale del servizio;
- ✓ organizzare appositi spazi (*Youth Corner*) presso i Centri per l'impiego, connotati da specifico layout "Garanzia Giovani" in osservanza degli standard regionali e nazionali (logo, denominazione dei servizi, disponibilità di materiali informativi, ecc.);
- ✓ indicare, attraverso la compilazione del proprio profilo operatore, i servizi informativi offerti ai giovani che si iscrivono al Programma GGP, comunicando giornate e orari di accesso presso le proprie sedi. Il profilo operatore dovrà essere aggiornato puntualmente al fine di informare gli utenti in merito alle eventuali modifica di accesso ai servizi);
- ✓ offrire servizi informativi dedicati a:
 - opportunità di lavoro, studio e tirocinio all'estero;
 - vantaggi dell'accesso al lavoro con il contratto di apprendistato;
 - con riferimento ai minori privi di titolo di studio secondario, opportunità per il conseguimento del titolo d'istruzione o per il completamento della propria formazione

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 11 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

tramite il sistema della formazione professionale e, prioritariamente, dell'apprendistato per la qualifica ed il diploma professionale;

- caratteristiche e opportunità del mercato del lavoro;
 - servizi di accompagnamento e opportunità per la creazione di impresa;
 - opportunità nel campo del volontariato, della cooperazione e del servizio civile;
 - opportunità di rientro/accesso all'offerta formativa.
- ✓ rendere disponibili ai giovani iscritti al Programma opportunità di tirocinio, lavoro, offerte formative finalizzate all'occupazione.

Inoltre nel periodo in cui si è titolari di opportunità pubblicate nel Portale Garanzia Giovani Piemonte, l'operatore si impegna a:

1. avviare la ricerca tra i giovani iscritti a GGP al fine di individuare il matching migliore profilo/opportunità (il portale offre all'operatore strumenti di supporto per la ricerca);
2. selezionare sino a 5 giovani in relazione ad ogni opportunità pubblicata, ai quali proporre l'incontro di selezione. Entro 5 giorni dall'adesione del giovane alla proposta, l'operatore deve fissare il primo incontro di avvio delle attività finalizzate alla stipula del Patto di Servizio;
3. effettuare i colloqui e le conseguenti attività di orientamento individuale e/o in piccolo gruppo entro i successivi 10 giorni. Le attività saranno definite nel Piano di Azione Individuale, secondo quanto definito nell'atto di indirizzo della Regione Piemonte **Progetto Straordinario "Garanzia Giovani Piemonte - GGP"**, e negli atti che regoleranno le successive iniziative dedicate ai giovani concorrenti alla realizzazione degli obiettivi di Garanzia Giovani;
4. garantire che l'attività di Orientamento e Consulenza orientativa erogate diano un effettivo risultato di servizio utile ai giovani, anche nel caso di mancato match con l'opportunità pubblicata. A seguito di tali servizi il giovane deve essere messo nelle condizioni di migliorare la propria candidatura a successive opportunità e/o individuare gap di competenze;
5. il profilo del giovane che ha aderito alla proposta di incontro di cui al punto 2 sarà in carico all'operatore, ovvero sospeso per altre opportunità, per un tempo massimo di 15 giorni entro cui dovrà sottoscrivere il Patto di servizio, a seguito della cui stipula il giovane resterà in carico all'operatore sino al completamento delle attività previste dal Piano di Azione Individuale.

L'AGENZIA PIEMONTE LAVORO

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 12 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

In qualità di organismo intermedio della Regione Piemonte l'Agencia Piemonte Lavoro pone in essere tutte le azioni di pianificazione, gestione e di controllo necessarie per la promozione e attuazione delle azioni previste dalla Garanzia Giovani Piemonte:

- ✓ raccoglie a seguito di avviso le domande di candidatura al Progetto da parte degli operatori accreditati al lavoro;
- ✓ avvia, gestisce e completa la fase di istruttoria delle domande;
- ✓ approva e pubblica sul portale GGP l'elenco degli sportelli degli operatori accreditati abilitati all'erogazione degli interventi;
- ✓ autorizza il finanziamento dei PAI e ne prenota le risorse;
- ✓ effettua i controlli presso i soggetti attuatori allo scopo di verificare lo stato di attuazione degli interventi;
- ✓ gestisce il Portale Garanzia Giovani Piemonte;
- ✓ organizza un punto informativo presso la sede regionale;
- ✓ attiva sul territorio punti informativi temporanei (TYGP - temporary youth guarantee places), in collaborazione con i Centri per l'Impiego, le Scuole, le Università ed altri attori pubblici e privati.

LA REGIONE PIEMONTE

Al fine di garantire il coinvolgimento attivo di tutti i soggetti interessati nelle misure che saranno realizzate nell'ambito della GG, la Regione Piemonte si impegna ad istituire una Cabina di regia operativa quale luogo di confronto tra i diversi attori sull'andamento del Programma Garanzia Giovani.

La Cabina di regia è composta da:

- ✓ Regione Piemonte Direzione Istruzione Formazione Professionale Lavoro
- ✓ Agenzia Piemonte Lavoro
- ✓ Referenti delle Province piemontesi
- ✓ Referenti operatori accreditati SAL

Al fine di concorrere all'operatività del Programma Garanzia Giovani, la Regione Piemonte metterà a disposizione sul proprio sito e sul Portale GGP le informazioni sulle iniziative delle diverse misure regionali che intervengono su questo bacino.

La Regione si avvarrà dell'assistenza tecnica di Italia Lavoro per il supporto alla rete nell'organizzazione e attuazione degli interventi.

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 13 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

6. MISURAZIONE DELLA QUALITA'

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

La Regione Piemonte fonda il rapporto con i giovani aderenti alla Garanzia Giovani sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate nell'ambito del Programma. A tal fine individua, tra gli altri, i seguenti fattori di qualità su cui focalizzare l'azione:

- ✓ rispetto degli standard di erogazione dei servizi;
- ✓ rispetto dei tempi;
- ✓ competenza del personale di front-office degli operatori pubblici e privati dei servizi al lavoro;
- ✓ corrispondenza tra qualità e contenuti delle opportunità offerte ed effettive proposte esplicitate in sede di colloquio.

La Regione Piemonte, anche avvalendosi dell'Agenzia Piemonte Lavoro e coinvolgendo il partenariato istituzionale e la rete dei diversi operatori del sistema, attiva verifiche accurate e tempestive sull'efficacia degli interventi promossi, al fine di individuare e apportare misure correttive attraverso scelte informate e basate sull'elaborazione e analisi dei dati. In questo contesto, a partire dall'esperienza sviluppata dal ORML, sarà sviluppato un modello di analisi sistemica ed un set di indicatori (adeguatamente supportato da strumenti informatici) efficaci e puntuali, che consenta il monitoraggio e la verifica, immediata e diretta, dei risultati – in termini soprattutto occupazionali - raggiunti dai percorsi e dalle misure attivate sui giovani, in una logica di trasparenza e di tracciabilità periodica.

La Regione Piemonte, anche con il supporto dell'Agenzia Piemonte Lavoro, provvede periodicamente all'analisi dei questionari di *customer satisfaction* somministrati ai giovani ed alla loro elaborazione, al fine di individuare disservizi ed apportare, in collaborazione con gli operatori pubblici e privati dei servizi al lavoro, modifiche e miglioramenti. Le risposte acquisite tramite i questionari sono pubblicate nell'apposita area del Portale Garanzia Giovani dedicata al profilo degli operatori che aderiscono al Programma Garanzia Giovani Piemonte. Nella stessa area sono pubblicati, per ciascun operatore pubblico e privato dei servizi al lavoro aderenti al Programma GGP, statistiche relative agli esiti conseguiti. I dati provenienti dalle rilevazioni di *customer satisfaction*, dalla gestione di reclami e segnalazioni, e le informazioni relative ai risultati conseguiti dagli operatori potranno essere utilizzati anche al fine della messa a sistema di un set di indicatori per la valutazione delle performance degli Operatori.

<i>PROGETTO STRAORDINARIO GARANZIA GIOVANI PIEMONTE</i> CARTA DEI SERVIZI	Pagina 14 di 14
<i>Direzione regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro</i>	Settore Lavoro

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Qualora il giovane ritenga che i principi formalizzati nella presente Carta dei Servizi non siano stati rispettati, oppure rilevi disservizi nella gestione delle attività definite nel Piano di Azione Individuale, o voglia esprimere lamentele relativamente al comportamento degli operatori o suggerimenti per il miglioramento del servizio, potrà presentare il proprio reclamo o inoltrare i suggerimenti attraverso l'utilizzo dell'apposita modulistica presente nell'area "Gestione reclami e segnalazioni" del Portale Garanzia Giovani, inviandola mediante posta elettronica all'indirizzo che verrà indicato sul sito della Regione Piemonte e sul Portale GGP.