

Codice DB1500

D.D. 9 aprile 2014, n. 198

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 del Piano attuativo.

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 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 stabilito che l’Agenzia Piemonte Lavoro, in qualità di Organismo Intermedio nonché in qualità di soggetto gestore del Progetto Straordinario Garanzia Giovani Piemonte, predisponga un programma dettagliato delle attività previste da sottoporre alla validazione da parte della Direzione regionale Istruzione Formazione Professionale e Lavoro;

vista la determinazione del Direttore regionale Istruzione, Formazione Professionale e Lavoro n. 122 del 5.03.2014 con la quale è stata approvata la Carta dei Servizi per la Garanzia Giovani Piemonte;

considerato che, con la predetta determinazione n. 122 del 5/03/2014 è stato altresì approvato il trasferimento della somma di € 5.550.000,00 all’Agenzia Piemonte Lavoro per gli adempimenti previsti dal Progetto Straordinario Garanzia Giovani Piemonte;

considerato che l’Agenzia Piemonte Lavoro ha trasmesso con nota del 8 aprile 2014, nostro prot. 19034/DB1500 del 9 aprile 2014, il predetto Piano di attuazione contenente la pianificazione operativa delle attività previste dal Progetto Straordinario GGP, le modalità d’attuazione delle azioni trasversali e delle azioni rivolte alle persone, la dotazione finanziaria per ciascuna tipologia di azione trasversale e il sistema di monitoraggio e della modalità di condivisione delle informazioni;

Verificata la conformità del suddetto documento in tutti i suoi elementi rispetto a quanto previsto dalla DGR n. 17 – 7047 del 27 gennaio 2014;

Ritenuto, pertanto, di approvare il Piano Attuativo del Progetto Straordinario “Garanzia Giovani Piemonte – GGP”. Anni 2014 – 2015 predisposto dalla Agenzia Piemonte Lavoro, allegato alla presente determinazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale, al fine di consentire il tempestivo avvio degli interventi finalizzati alla realizzazione del Progetto stesso;

attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

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

determina

di approvare il Piano Attuativo del Progetto Straordinario “Garanzia Giovani Piemonte – GGP”. Anni 2014 – 2015 predisposto dalla Agenzia Piemonte Lavoro, allegato alla presente determinazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale, al fine di consentire il tempestivo avvio degli interventi finalizzati alla realizzazione del Progetto stesso;

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

Regione Piemonte
Agenzia Piemonte Lavoro



AGENZIA PIEMONTE LAVORO

**Piano Attuativo del Progetto Straordinario
“Garanzia Giovani Piemonte – GGP”. Anni 2014-
2015 di cui alla DGR 17 – 7047 del 27 gennaio 2014**





INDICE

Quadro di riferimento	3
Risultato atteso e componenti del Progetto	3
Obiettivo e struttura del Piano	4
PARTE 1 – Azioni trasversali	5
a. <i>Disponibilità della Piattaforma Garanzia Giovani Piemonte</i>	7
b. <i>Sviluppo della mobilità, in particolare, internazionale anche attraverso l'interconnessione con reti/programmi nazionali ed europei</i>	10
c. <i>Realizzazione di una strategia integrata di informazione e disseminazione</i>	11
d. <i>Supporto al sistema di erogazione dei servizi al lavoro</i>	14
e. <i>Promozione del lavoro a natura artigianale (evento WORLDSKILLS)</i>	17
f. <i>Creazione di un sistema di monitoraggio e di misurazione della customer Satisfaction</i>	19
PARTE 2 – Azioni rivolte a persone	21
1. <i>Individuazione dei soggetti attuatori</i>	21
2. <i>Selezione degli interventi formativi</i>	22
3. <i>Messa a disposizione dei flussi informativi necessari all'attivazione dei PAI</i>	23
4. <i>Autorizzazione e ammissione al finanziamento dei PAI</i>	24
5. <i>Esecuzione dei controlli</i>	24
6. <i>Gestione del circuito finanziario</i>	25
7. <i>Svolgimento del monitoraggio</i>	26
<i>Struttura organizzativa coinvolta nella realizzazione delle azioni.</i>	26



Quadro di riferimento

La Regione Piemonte con la Deliberazione di Giunta Regione 17 – 7047 del 27 gennaio 2014, oltre ad approvare gli indirizzi strategici per dare attuazione alla Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 22 aprile 2013 sull'istituzione di una "Garanzia per i Giovani", ha approvato la Direttiva pluriennale per la realizzazione del Progetto Straordinario "Garanzia Giovani Piemonte – GGP".

In considerazione dei seguenti elementi:

- il carattere di "straordinarietà" dell'iniziativa europea nell'ambito della quale si colloca il progetto;
- la natura innovativa del modello di intervento proposto;
- le previsioni dell' art. 4, comma 2, della Legge regionale 34/2008, in base alle quali la Regione può avvalersi di Agenzia Piemonte Lavoro per la gestione delle attività connesse a iniziative sperimentali o di rilevante interesse che, per loro natura, impongono la gestione unitaria a livello regionale;
- la scelta di finanziare tale progetto con risorse del Programma Operativo Regionale (POR) FSE "Competitività regionale e occupazione" 2007/2013;
- la sottoscrizione dell'Accordo del 23 ottobre 2012 con il quale la Regione Piemonte attribuisce ad Agenzia Piemonte Lavoro il ruolo di Organismo Intermedio del POR FSE 2007/2013;

la Regione Piemonte ha attribuito all'Agenzia Piemonte Lavoro (APL) – in qualità di Organismo Intermedio - l'incarico di porre in essere tutte le azioni di pianificazione, gestione e controllo necessarie per la promozione delle iniziative previste dal Progetto.

Risultato atteso e componenti del Progetto

Risultato atteso complessivo del Progetto Sperimentale Garanzia Giovani Piemonte è, entro 4 mesi dall'attivazione del Giovane (che coincide con la iscrizione al portale Garanzia Giovani Piemonte - GGP), il coinvolgimento in percorsi di tirocinio, di inserimento lavorativo o di formazione finalizzata all'occupazione, al fine di garantire entro il termine del Progetto un risultato occupazionale a **non meno di 2.000 giovani nella fascia di età 15-24**.

La costruzione e il progressivo consolidamento del modello attuativo proposto nel Progetto richiede - nell'ambito della strategia unitaria delineata dalla Direzione Istruzione Formazione Professionale e Lavoro, in coerenza e in complementarietà con gli atti di programmazione già approvati, in corso di attuazione e con quelli di futura approvazione che presentano analoghe finalità nei confronti del target giovani - di impegnarsi, sui seguenti fronti:

- nella realizzazione diretta di **azioni trasversali**, preliminari e/o funzionali all'attivazione, realizzazione, monitoraggio e analisi di efficacia degli interventi rivolti ai destinatari della GGP, realizzate direttamente dall'Agenzia, operando anche con la collaborazione delle Parti Sociali e/ o avvalendosi di soggetti terzi appositamente individuati;
- nella progettazione, nel coordinamento, nella gestione, nel controllo e nel monitoraggio delle **azioni rivolte alle persone**, ovvero delle politiche personalizzate rivolte al target di riferimento.



Obiettivo e struttura del Piano

Il presente Piano dettagliato delle attività, conformemente a quanto previsto dalla Direttiva pluriennale (Allegato B alla DGR 17-7047/2014) e sulla base degli elementi conoscitivi ad oggi disponibili, fornisce un quadro organico di dettaglio sul percorso metodologico - operativo secondo il quale si intende dare attuazione agli indirizzi fissati dalla Deliberazione di Giunta. Coerentemente con la natura delle componenti di Progetto sopra richiamate, il presente Piano è strutturato in due parti, la prima dedicata alle Azioni trasversali, la seconda riservata alle Azioni rivolte alle persone.

La PARTE 1 è, a sua volta, declinata nelle singole azioni trasversali che si intende porre in essere a beneficio del sistema, descrivendo per ognuna di esse (o per "sotto-azioni", laddove il livello di dettaglio lo richieda) i seguenti aspetti:

- finalità;
- modalità di attuazione;
- risorse finanziarie assegnate;
- tempistiche.

La PARTE 2, riferendosi ad azioni rispetto alle quali APL avrà un ruolo di coordinamento rispetto al sistema dei soggetti attuatori, dettaglierà i processi gestionali di titolarità dell'Agenzia, segnatamente:

- individuazione dei soggetti attuatori;
- selezione degli interventi formativi;
- messa a disposizione dei flussi informativi necessari all'attivazione dei PAI;
- autorizzazione e ammissione al finanziamento dei PAI;
- esecuzione dei controlli;
- gestione del circuito finanziario;
- svolgimento del monitoraggio.



PARTE 1 – Azioni trasversali

Relativamente alle azioni trasversali, la Direttiva pluriennale:

- stanziare una dotazione complessiva di risorse pari a € 600.000,00;
- prevedere che la pianificazione di dettaglio relativa a tali azioni avvenga attraverso successivi appositi atti;
- individuare, a titolo non esaustivo, un elenco di tematiche che potranno essere oggetto di intervento, riportato nella seguente Tabella, la cui finalità, assieme alle azioni direttamente rivolte alle persone, è quella di permettere il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi definiti e di realizzare le condizioni espresse nella carta dei servizi.

Tabella 1a – Azioni trasversali (elenco di cui al punto 5.2 della Direttiva Pluriennale)

Azioni trasversali (di cui al punto 5.2 della Direttiva Pluriennale)
disponibilità della piattaforma per l'accesso delle persone e degli operatori
Interconnessione con reti/programmi nazionali ed europei
definizione ed eventuale sperimentazione degli <i>Youth Corner</i> : sportelli informativi con <i>lay-out</i> unitario che erogano servizi conformi a standard comuni
realizzazione di seminari informativi pubblici con imprenditori e <i>policy makers</i>
promozione di attività di informazione e promozione della GGP presso scuole, università, agenzie formative e presso le imprese e loro associazioni di rappresentanza
formazione degli operatori dei CPI e dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro per lo sviluppo dei servizi innovativi di incontro tra domanda e offerta di lavoro
sviluppo di nuove modalità di orientamento e promozione dei lavori a natura artigianale (organizzazione dell'evento <i>WORLDSKILL</i>)
azioni di potenziamento e sviluppo dell'accessibilità e visibilità delle offerte ai giovani, anche nel quadro delle iniziative a marchio <i>IOLAVORO</i>
creazione di un sistema di rilevazione e pubblicizzazione della <i>customersatisfaction</i>

A partire da tale lista, ai fini della predisposizione del presente Piano, si ritiene utile, riformulare l'elenco e accorpare alcune delle voci previste, al fine di individuare insieme di azioni omogenee dal punto di vista delle finalità perseguite, anche ai fini di una più chiara e coerente formulazione delle previsioni disposte.

L'esito di tale esercizio di ri-formulazione è rappresentato nella tabella seguente.

Azioni trasversali	
Formulazione DGR	Riformulazione
disponibilità della piattaforma per l'accesso delle persone e degli operatori	a. disponibilità della piattaforma per l'accesso delle persone e degli operatori
interconnessione con reti/programmi nazionali ed europei	b. sviluppo della mobilità, in particolare, internazionale, anche attraverso l'interconnessione con reti/programmi nazionali ed europei



Azioni trasversali	
Formulazione DGR	Riformulazione
definizione ed eventuale sperimentazione degli Youth Corner: sportelli informativi con lay-out unitario che erogano servizi conformi a standard comuni	c. realizzazione di una strategia coordinata di informazione e disseminazione
realizzazione di seminari informativi pubblici con imprenditori e policy makers	
promozione di attività di informazione e promozione della GGP presso scuole, università, agenzie formative e presso le imprese e loro associazioni di rappresentanza	
formazione degli operatori dei CPI e dei soggetti accreditati per i servizi al lavoro per lo sviluppo dei servizi innovativi di incontro tra domanda e offerta di lavoro	d. rafforzamento del sistema di erogazione dei servizi al lavoro
azioni di potenziamento e sviluppo dell'accessibilità e visibilità delle offerte ai giovani, anche nel quadro delle iniziative a marchio IOLAVORO	
sviluppo di nuove modalità di orientamento e promozione dei lavori a natura artigianale (organizzazione dell'evento WORLDSKILL)	e. promozione dei lavori a natura artigianale (erogazione dell'evento WORLDSKILLS)
creazione di un sistema di rilevazione e pubblicizzazione della customer satisfaction	f. creazione di un sistema di monitoraggio e di misurazione della customer satisfaction

Per la realizzazione delle azioni trasversali, di cui all'elenco, così come riformulato, l'Organismo intermedio, oltre a far ricorso – ad esempio - a specifici rapporti di collaborazioni, ad accordi di cooperazione, a fornitori specializzati mediante l'attivazione, ove richiesto dal quadro normativo di riferimento, di procedure di evidenza pubblica (cfr. quanto specificato per ciascuna azione trasversale nella sezione "modalità attuative"), si avvarrà direttamente del proprio personale dipendente/collaboratori dedicati.

La valorizzazione finanziaria delle singole azioni e il conseguente riparto della dotazione assegnata dalla Deliberazione di Giunta riportati nel presente Piano potranno richiedere variazioni in corso d'opera in ragione del carattere di forte sperimentali di buona parte degli interventi proposti che impedisce, oggi, di avere piena contezza delle esigenze e dell'attuale assenza di un quadro conoscitivo stabile rispetto a complementari interventi a sostegno dell'occupazione giovanile, strettamente interconnessi con le azioni qui descritte, rispetto ai quali sarà possibile individuare specifiche forme di integrazione/raccordo.

L'Organismo Intermedio, pertanto, si riserva la facoltà di richiedere alla Autorità di Gestione l'autorizzazione a rimodulare le dotazioni finanziarie tra Azioni, impegnandosi a procedere all'aggiornamento del presente Piano.



a. Disponibilità della Piattaforma Garanzia Giovani Piemonte

Nell'ambito della presente azione trasversale, si intende rendere disponibile una Piattaforma informatica a supporto della gestione del Progetto Straordinario GGP. In particolare, con tale Piattaforma, ci si propone di realizzare un sistema particolarmente evoluto e all'avanguardia nel quadro degli strumenti in uso nella PA per la gestione dei servizi, che garantisca lo svolgimento delle seguenti principali funzioni:

- l'iscrizione dei giovani che aderiscono al Progetto GGP;
- l'adesione degli operatori pubblici e privati che sottoscrivono la Carta dei Servizi;
- la pubblicazione della mappa dei servizi offerti dal Progetto GGP, del profilo degli operatori, delle informazioni sulle iniziative rese disponibili nell'ambito del Progetto e, in prospettiva, delle valutazioni degli utenti dei servizi ricevuti;
- il *match* tra offerta di opportunità e profilo dei candidati iscritti a Garanzia Giovani attraverso l'utilizzo di soluzioni tecnologicamente avanzate basate su un motore semantico e su algoritmi specificamente sviluppati;
- la gestione dei processi di servizio necessari a perfezionare il processo di selezione, inteso in senso esteso come qualunque processo che metta in relazione una offerta di opportunità con l'insieme dei curriculum dei candidati;
- la cooperazione con i Sistemi informativi regionali (ad esempio, SILP Piemonte e altri sistemi utili allo sviluppo dei servizi verso il target) e con la Piattaforma nazionale di Garanzia Giovani (CLICLAVORO);
- l'interfaccia con la piattaforma di IOLAVORO e le altre, eventuali, Piattaforme specialistiche dedicate alla gestione dell'incontro tra domanda e offerta (come ad esempio Lavoro Interactive), in modo tale che i giovani che aderiscono a GGP possano accedere alle opportunità di lavoro create in questi ambiti;
- l'utilizzo di strumenti innovativi di tipo web-based per l'auto-orientamento e la conoscenza del mercato del lavoro;
- la fruizione di servizi con interfaccia evolute quali una fiera virtuale del lavoro, realizzata attraverso l'utilizzo delle tecnologie 3D, che rende l'interazione tipica della fiera reale, con modalità più naturali e coinvolgenti rispetto alla modalità ipertestuale;
- l'integrazione con i social network e con soluzioni dedicate ai dispositivi mobili (es. l'APP di IOLAVORO);
- l'interazione con strumenti già diffusi, promossi dalla PA, dedicati ai giovani e in particolare con la PYouCard della Regione Piemonte.

Modalità attuative

Ai fini dell'implementazione della Piattaforma, si intende valorizzare la disponibilità di un avanzato motore di supporto al *matching*, progettato dall'Agenzia in collaborazione con Università di Torino nell'ambito delle attività di IOLAVORO e LAVORO INTERACTIVE (portale di servizi per incontro



domanda e offerta nell'ambito turistico), dotato di una conoscenza "semantica" tale da consentire elevati livelli prestazionali nel servizio di supporto all'incontro D/O.

L'adattamento di tale motore alle esigenze del Progetto GGP nonché lo sviluppo delle ulteriori funzioni che la Piattaforma dovrà garantire per la gestione dei diversi processi di servizio resi necessari dal Progetto GGP, richiedono un significativo intervento di ingegnerizzazione, specializzazione, che si svolgerà secondo i seguenti *step*:

- definizione delle regole e dei requisiti del sistema;
- analisi e progettazione;
- sviluppo, testing e rilascio modulare delle funzionalità di base;
- sviluppo, testing e rilascio modulare di ulteriori funzionalità;
- manutenzione evolutiva del sistema;
- assistenza utenti.

Le sopra indicate attività saranno svolte:

- attraverso la collaborazione con il CSI Piemonte che, in qualità di partner istituzionale della Direzione "Istruzione – Formazione Professionale – Lavoro", fornirà supporto nella definizione dei requisiti di sistema e, per tutta la durata del Progetto, sul fronte dei servizi di dialogo con i sistemi regionali e nazionali;
- attraverso apposito accordo di cooperazione con il CIRM dell'Università di Torino;
- mediante il ricorso a fornitori specializzati individuati sul mercato, per ciò che riguarda la progettazione e lo sviluppo delle soluzioni e applicazioni informatiche e lo sviluppo delle soluzioni mobili.

Risorse finanziarie assegnate

Ai fini della realizzazione della presente azione trasversale, si stima una spesa complessiva pari a € 100.000,00.

Tempistiche realizzative

Il seguente crono programma fornisce una visione di insieme rispetto alla tempistica secondo la quale sarà realizzata la presente azione trasversale.

PIATTAFORMA GGP	2014												> 01/01/2015
	01-02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
Definizione regole/requisiti del sistema													
Analisi e progettazione													
Sviluppo e testing – rilascio funzionalità di base													



PIATTAFORMA GGP	2014												> 01/01/2015
	01-02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
Sviluppo e testing – rilascio ulteriori funzionalità													
Manutenzione evolutiva													
Assistenza utenti													



b. Sviluppo della mobilità, in particolare, internazionale anche attraverso l'interconnessione con reti/programmi nazionali ed europei

Finalità

Attraverso questa azione trasversale, si intende contribuire al rafforzamento della capacità del sistema di offrire ai giovani concrete opportunità di lavoro, in particolare, all'estero, facilitandone la mobilità intesa come accesso a una più vasta platea di opportunità, anche attraverso l'attivazione di canali che rendano più facilmente accessibili ai ragazzi piemontesi tali possibilità e il consolidamento delle competenze degli operatori, in particolare quelle dei Servizi Pubblici per l'Impiego, di erogare qualificati servizi di supporto alla mobilità internazionale, specialmente europea, così da sviluppare sul territorio una rete stabile e di qualità di operatori.

Modalità attuative

In vista di tali finalità, in via integrativa e complementare rispetto all'azione svolta dalla Rete EURES, si intende procedere all'attivazione di una partnership con un operatore di riferimento del mercato, di consolidata esperienza, attivo a livello internazionale, che non rientri nell'insieme degli operatori individuati per la realizzazione delle azioni rivolte alle persone (cfr. parte 2, azione n. 1), che grazie alla sua expertise permetta l'immediata attivazione di un canale di accesso, per i giovani piemontesi, durante l'intera durata del Progetto Straordinario, a concrete opportunità di lavoro in Europa, da rendere fruibili attraverso la Piattaforma GGP.

Oltre che da parte delle diverse linee di azione regionali in favore della mobilità, tale offerta sarà integrata da altre azioni a sostegno della mobilità realizzate nel quadro di iniziative ulteriori rispetto al Progetto GGP, quali la partecipazione al progetto Your First Eures JOB, la consolidata collaborazione con i servizi pubblici per l'impiego francesi - Pole Emploi e l'interconnessione con altri programmi/reti europee, le iniziative di sostegno alla mobilità e al rientro dei talenti.

Si intende inoltre, attraverso l'adozione di un regolamento rispondente agli standard adottati in azioni analoghe in Regione Piemonte e a livello nazionale, rafforzare le iniziative di mobilità dei giovani attraverso il riconoscimento di un rimborso, a fronte di presentazione di adeguata documentazione, per le spese di viaggio sostenute dal giovane iscritto a GGP, che si attiva accedendo ad un colloquio di lavoro (da documentarsi su modulistica che sarà adeguatamente predisposta) sia che sia stato veicolato da una opportunità ottenuta nell'ambito delle azioni GGP, sia per iniziativa autonoma del giovane stesso. Il valore ammesso a rimborso sarà compreso al di sopra di un minimo di 10€ ed un massimo di 300€ e reso disponibile tramite una Carta di Credito Prepagata personalizzata per GGP.

Le azioni suindicate saranno realizzate:

- tramite accordo con un operatore bancario, che metta a disposizione le carte di credito prepagate per la corresponsione dei rimborsi delle spese di viaggio;
- mediante il ricorso a un fornitore specializzato individuato sul mercato, ossia un'agenzia per il lavoro operante nell'attività di recruitment sul territorio europeo, che metterà a disposizione



del sistema regionale le proprie opportunità e la propria expertise in materia di recruitment su scala internazionale.

Risorse finanziarie assegnate

Ai fini della realizzazione della presente azione trasversale, si stima una spesa complessiva pari a €56.000,00.

Tempistiche realizzative

Il seguente crono programma fornisce una visione di insieme rispetto alla tempistica secondo la quale sarà realizzata la presente azione trasversale:

MOBILITA'	2014												> 01/01/2015
	01-02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
Ricognizione, scouting e selezione del partner attivo nel recruitment sul territorio europeo													
Messa a disposizione dei servizi attraverso la Piattaforma GGP													
Organizzazione e realizzazione degli interventi di aggiornamento specialistico rivolti agli Operatori													
Interconnessione con altre iniziative in materia di mobilità internazionale													
Adozione del regolamento per il sostegno alla mobilità													

c. Realizzazione di una strategia integrata di informazione e disseminazione

La presente azione trasversale persegue la finalità di assicurare al Progetto Straordinario GGP un'adeguata visibilità tra i giovani, le loro famiglie, tutti gli altri soggetti interessati (operatori del sistema scolastico e formativo regionale, policy maker, imprenditori, ecc.) e il grande pubblico, ovvero di realizzare un insieme di azioni di informazione, promozione e diffusione che si focalizzeranno sui seguenti obiettivi:

- informare e sollecitare l'attenzione sul Progetto e facilitare, in fase di avvio, l'adesione da parte dei giovani, prestando particolare attenzione a veicolare le informazioni ai ragazzi in uscita da un sistema formativo;



- puntare specialmente sul tema della concretezza delle proposte della Carta dei Servizi, dell'importanza dell'attivazione del giovane, del coinvolgimento di Operatori motivati e qualificati per intervenire sui giovani, della partecipazione di aziende testimoni;
- promuovere i contenuti del Portale GGP e le connesse soluzioni mobili;
- attivare canali informativi continui verso i media e verso social network sull'andamento del Progetto e sulle opportunità offerte da quest'ultimo;
- valorizzare le sinergie con altre azioni regionali rivolte ai giovani come la Pyou Card.
- dare rilevanza alla novità rappresentata dalla creazione di un sistema di raccolta e pubblicazione delle valutazioni degli utenti dei servizi.

In ragione della natura diversificata delle "sotto-azioni" previste, ciascun ambito di intervento è descritto di seguito separatamente, nell'ottica di dare analiticamente conto delle attività che si propone di realizzare a beneficio del sistema.

c.1. Realizzazione degli Youth Corner (YC) e dei Temporary Youth Corner (TYPC)

Oltre alla definizione di un apposito Logo da esporre esternamente a ciascun punto di servizio che aderisce a Garanzia Giovani Piemonte, si procederà alla realizzazione di moduli personalizzabili di sportelli fisici, dalle caratteristiche grafiche unitarie sul territorio regionale e coerenti con la strategia regionale di comunicazione prefissata, allestiti in modo stabile presso i Centri per l'Impiego Pubblici, c.d. "Youth Corner", o punti mobili temporanei, c.d. "Temporary Youth Corner", approntati presso luoghi di transito di giovani, scuole, università, strutture della formazione, spazi istituzionali e/o in occasione di eventi/manifestazioni rilevanti. Tali sportelli avranno la funzione di:

- accrescere la visibilità del Progetto GGP presso i punti di accesso alla rete dei servizi e/o in altri luoghi/eventi prossimi ai giovani, al fine di promuovere l'adesione dei giovani alla Garanzia Giovani e coinvolgere in modo attivo gli Operatori;
- rendere disponibili degli spazi riconoscibili, variamente dimensionati, presso i quali i giovani possano ricevere da parte degli operatori disponibili i servizi previsti nella Carta dei servizi Garanzia Giovani Piemonte.

In vista di tali finalità, si procederà a:

- definire la linea grafica e le caratteristiche dei moduli YC e TYCP attraverso la predisposizione di un apposito progetto esecutivo e di un piano di distribuzione per gli sportelli fissi/piano di presenza eventi per gli sportelli mobili;
- realizzare sportelli fissi (YC) e allestire gli stessi presso gli spazi individuati (inizialmente, Centri per l'Impiego e presso la sede di APL, dove sarà apprestato uno YC informativo);
- realizzare sportelli mobili (TYPC) e dislocare gli stessi presso le sedi temporanee identificate.

Le azioni sopra indicate saranno realizzate attraverso il ricorso a fornitori specializzati individuati sul mercato per quanto riguarda la realizzazione e messa in opera degli sportelli fissi e mobili.

c.2. Realizzazione di attività informative, eventi tematici, workshop seminari pubblici rivolti ai destinatari finali e agli altri stakeholder

Nell'ambito della strategia di informazione e disseminazione a supporto del Progetto GGP, si intende realizzare iniziative informative e promozionali rivolte ai destinatari finali degli interventi e ai



diversi stakeholder, specialmente quegli attori in grado di dare, a loro volta, visibilità e diffusione alle nuove opportunità messe a disposizione dalla Regione Piemonte.

Nell'ottica di raggiungere i destinatari finali e gli altri stakeholder con azioni di informazione quanto più possibile utili ed efficaci, si realizzeranno:

- attività informative e promozionali rivolte a scuole, università, agenzie formative, policy maker, imprenditori e loro associazioni di rappresentanza;
- attenzione in particolare allo sviluppo delle nuove forme di comunicazione tramite la rete ed i social network
- eventi e manifestazioni tematiche ulteriori rispetto all'iniziativa IO LAVORO;
- workshop a contenuto informativo/formativo, organizzati principalmente in concomitanza degli eventi e delle manifestazioni tematiche di cui al punto precedente, rivolti ai giovani, finalizzati ad ampliare le conoscenze di questi ultimi in merito al funzionamento del mercato del lavoro e ai nuovi scenari economici, nonché a dotarli di conoscenze teoriche e pratiche per l'inserimento occupazionale (per esempio, in materia di auto-impiego e creazione di impresa – anche nel terzo settore - mobilità internazionale).

Dette attività saranno realizzate:

- attraverso il coinvolgimento, a titolo non oneroso, di "testimoni privilegiati" (per esempio, esponenti delle rappresentanze datoriali e sindacali, rappresentanti del Terzo settore, imprenditori ecc.);
- mediante il ricorso a fornitori specializzati per l'allestimento degli spazi e a professionisti qualificati per l'erogazione dei contenuti.

c.3. Gestione delle relazioni con i media

Al fine di garantire un'adeguata visibilità alle opportunità messe a disposizione dal Progetto GGP, si intende ricorrere ai diversi canali di comunicazione, specialmente i mass-media (stampa, televisione, radio, media digitali, ecc.), in modo da ottenere una capillare diffusione delle informazioni e delle notizie anche presso il grande pubblico.

In vista delle finalità suindicate, durante l'intera realizzazione del Progetto, specialmente in concomitanza di eventi particolarmente significativi, si provvederà alla gestione delle relazioni con i media, attivando questi ultimi in occasione dei principali eventi e indirizzando loro appositi comunicati e informative. Tale attività sarà realizzata:

- attraverso l'attivazione di forme di partnership/collaborazione a titolo non oneroso (es. accordo con la RAI);
- mediante la sigla di un apposito accordo, a titolo oneroso, con La Stampa.

Risorse finanziarie assegnate

Ai fini della realizzazione della presente azione trasversale, si stima una spesa complessiva pari a €102.200,00.

Tempistiche di realizzazione



Il seguente crono programma fornisce una visione di insieme rispetto alla tempistica secondo la quale sarà realizzata la presente sotto-azione trasversale.

STRATEGIA DI INFORMAZIONE E DISSEMINAZIONE	2014											> 01/01/2015	
	01-02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
Progettazione esecutiva YC e TYPC e definizione Piano diffusione e Piano presenza eventi													
Selezione fornitore e realizzazione YC e TYPC													
Disponibilità YC presso la sede di APL													
Disponibilità YC presso la rete dei Servizi Pubblici per l'Impiego													
Disponibilità TYPC presso le sedi temporanee individuate													
Organizzazione e realizzazione di iniziative informative e promozionali													
Organizzazione e realizzazione di eventi/manifestazioni tematiche													
Organizzazione e realizzazione di workshop informativi/formativi rivolti ai destinatari finali													
Attivazione di un Accordo con la stampa e predisposizione, in itinere, dei connessi comunicati/informative													
Attivazione di partnership/collaborazioni con i media e sviluppo della comunicazione sulla rete													

d. Supporto al sistema di erogazione dei servizi al lavoro

Finalità

Questa azione trasversale si propone di contribuire al rafforzamento del sistema di erogazione dei servizi al lavoro attraverso:

- l'organizzazione e la realizzazione di un programma di interventi informativi, di aggiornamento e perfezionamento delle competenze degli Operatori dei Servizi Pubblici per l'Impiego (SPI) e delle Agenzie per il Lavoro accreditate che aderiranno al Progetto GGP - al fine di mettere



questi nelle migliori condizioni per erogare servizi ad elevato valore aggiunto ed elevato contenuto sperimentale - e di sviluppo delle conoscenze e delle abilità utili per:

- utilizzare correttamente e in tutte le sue potenzialità la strumentazione della piattaforma Garanzia Giovani Piemonte, con una attenzione particolare all'apparato di funzionalità a supporto dell'incontro domanda e offerta disponibile,
- erogare servizi specialistici per l'orientamento, la mobilità all'estero, la creazione di impresa;
- lo sviluppo, il testing e la sperimentazione di servizi e strumenti in grado di intervenire nelle fasi di passaggio dei giovani tra sistemi (formazione/formazione, formazione/lavoro, lavoro/formazione), al fine di:
 - ridurre il rischio di dispersione;
 - limitare il fenomeno del missu;
 - contrastare l'incremento dello stock di NEET;
 - promuovere la conoscenza degli strumenti di ingresso nel lavoro sostenuti dalle iniziative regionali ed in particolare l'apprendistato;
 - sperimentare soluzioni innovative per il contrasto all'abbandono, la rimotivazione, il rientro nella formazione, nel lavoro e l'avvio verso la creazione di impresa.

Modalità attuative

In ragione della natura e delle modalità di attuazione sensibilmente differenziate alle quali si intende ricorrere per la realizzazione di tale intervento, nel seguito si procederà a descrivere separatamente le sotto-azioni previste.

Con riferimento a entrambi, si specifica che gli interventi previsti non si sovrappongono rispetto alle azioni realizzate dalla Regione nell'ambito della Direttiva "Formazione Formatori".

d.1. Attività di informazione/formazione "base"

Nei confronti di tutti gli Operatori aderenti al Progetto GGP, saranno indirizzate azioni di informazione/formazione strutturate secondo un'ottica modulare, organizzate in edizioni periodiche, ciascuna della durata di 4 ore (al momento, si prevede di realizzare 4 edizioni, indicativamente nei mesi di aprile/maggio (2) e ottobre 2014 e gennaio 2015). Gli argomenti trattati nell'ambito di tale percorso "di base", al quale gli Operatori aderiranno su base volontaria, riguarderanno principalmente il funzionamento del Progetto Straordinario GGP e i nuovi strumenti di lavoro messi a disposizione nell'ambito di quest'ultimo (per esempio, la Carta dei servizi; l'utilizzo del Portale, specie, per la funzione di supporto al *matching*; l'impiego dei software per l'auto-orientamento di cui all'azione trasversale dedicata).

Tali sessioni informative saranno realizzate attraverso il coinvolgimento dei soggetti fornitori degli strumenti per l'auto-orientamento scolastico/formativo/professionale/auto-imprenditoriale che saranno resi disponibili attraverso la Piattaforma GGP individuati nell'ambito dell'azione trasversale descritta nel prosieguo.

d.2. Attività di aggiornamento/consolidamento specialistico



A seguito di un'accurata attività di ricognizione e *scouting*, si intende individuare un insieme di soggetti fortemente qualificati per il trasferimento di conoscenze e prassi avanzate in materia di interventi per occupazione giovanile a beneficio del personale dei Servizi Pubblici per l'Impiego (in misura prioritaria) e delle Agenzie per il Lavoro accreditate che aderiranno al Progetto Straordinario.

Le iniziative in oggetto, che saranno calendarizzate secondo un ordine di priorità dettato dalle esigenze di aggiornamento/consolidamento delle competenze degli Operatori, i quali vi potranno aderire su base volontaria, saranno tutte funzionali ad accrescere l'efficacia delle prestazioni erogate in favore dei giovani presi in carico, vertendo su abilità come quelle di seguito elencate a titolo esemplificativo:

- utilizzo degli strumenti di auto-orientamento *web-based* messi a disposizione del sistema, inclusi quelli specificatamente finalizzati all'auto-impiego e alla creazione di impresa;
- problematiche derivanti dalla variabilità nella vita lavorativa e di reinserimento attivo
- qualificazione dei servizi per la mobilità internazionale;
- comprensione degli scenari economici entro i quali le politiche occupazionali attualmente si inseriscono e degli impatti delle più recenti riforme in materia di regolamentazione e funzionamento del mercato del lavoro;
- lettura e interpretazione dei fenomeni attraverso i dati in particolare relativamente allo sviluppo dell'offerta di opportunità di lavoro sulla rete.

L'insieme delle attività necessarie per la realizzazione della presente azione trasversale sarà realizzato secondo le seguenti modalità:

- attraverso il coinvolgimento di Italia Lavoro, nell'ambito del quadro di collaborazione tra la Regione Piemonte e l'ente strumentale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- mediante il ricorso a soggetti terzi individuati sulla base del know-how dei quali sono depositari, inclusi i fornitori degli strumenti per l'auto-orientamento scolastico/formativo/professionale/auto-imprenditoriale che saranno resi disponibili attraverso la Piattaforma GGP individuati nell'ambito della sotto-azione trasversale descritta nel prosieguo.

d.3. Sperimentazione di strumenti di auto-orientamento

A seguito di un'accurata attività di ricognizione e *scouting* circa gli strumenti più interessanti sviluppati ai fini dell'attività di auto-orientamento, sarà messo a disposizione del sistema piemontese di erogazione dei servizi al lavoro un set di strumenti innovativi, auto fruibili sia con assistenza che a distanza, finalizzati a consentire ai giovani di beneficiare di:

- una prima azione di auto-orientamento scolastico-formativo-professionale, anche con riferimento a specifici settori professionali;
- un'azione mirata a far emergere le effettive attitudini (competenze trasversali, comportamenti ecc.) allo sviluppo di una propensione imprenditoriale, ma anche, in generale, all'iniziativa e all'auto-impiego.

Tali strumenti, saranno indirizzati sia al supporto per le attività di informazione e primo orientamento da parte degli operatori, sia direttamente disponibili per testarne l'utilizzo in modalità *web-based*. Sarà conseguentemente resa disponibile una attività di *help desk*.



Momenti specifici di informazione e divulgazione di tali strumenti potranno essere organizzati in base alla effettiva rispondenza del sistema.

Risorse finanziarie assegnate

Ai fini della realizzazione della presente azione trasversale, si stima una spesa complessiva pari a € 87.800,00.

Tempistiche di realizzazione

Il seguente crono programma fornisce una visione di insieme rispetto alla tempistica secondo la quale sarà realizzata la presente azione trasversale.

RAFFORZAMENTO DEL SISTEMA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI AL LAVORO	2014												> 01/01/2015
	01-02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
Definizione della strategia rafforzamento													
Ricognizione e selezione di soggetti qualificati per l'erogazione delle azioni di aggiornamento specialistico													
Realizzazione delle sessioni informative/formative – 1°, 2°, 3° Edizione													
Realizzazione delle azioni di aggiornamento/consolidamento specialistico													
Definizione della strategia complessiva per l'orientamento													
Ricognizione, scouting e selezione dei fornitori													
Disponibilità strumento di auto-orientamento – scolastico/formativo/professionale													
Disponibilità strumenti di auto-orientamento autoimprenditoriale													

e. Promozione dei lavori a natura artigianale (evento WORLDSKILLS)

Finalità

Nell'ambito di questa azione trasversale, si intende aderire a una rassegna internazionale, denominata "WORLDSKILL" (le Olimpiadi dei Mestieri) dal forte valore orientativo, in grado di dare rilievo alle politiche e al sistema formativo della Regione e di promuovere tra i giovani lavori di natura artigianale nonché i valori dell'eccellenza professionale e della "sana competizione". A livello mondiale, l'iniziativa in oggetto mette, infatti, a confronto ragazzi di talento in età compresa tra i 17 e i 22 anni, provenienti da più di 67 nazioni che si cimenteranno nella realizzazione di prodotti e manufatti caratteristici di più di 45 mestieri attraverso sfide regolate da precisi protocolli di gara, nei quali sono definiti i "mestieri" oggetto delle competizioni, le modalità di svolgimento delle prove, le regole di composizione delle giurie e delle valutazioni finali.

La Regione Piemonte è la prima Regione italiana a organizzare le selezioni per partecipare alle competizioni nazionali (ottobre 2014 a Bolzano), attraverso le quali sarà costituita la squadra



italiana che parteciperà ai campionati europei (ottobre 2014 a Lille in Francia) e ai campionati del mondo, a cadenza biennale, che si terranno in Brasile nel 2015.

All'interno di tale cornice, gli obiettivi specifici che si intende perseguire mediante tale azioni sono, pertanto, i seguenti:

- organizzare le selezioni regionali, che si terranno il prossimo 9/10/11 aprile, in occasione di IOLAVORO, e saranno rivolte a giovani fra i 17 e i 22 anni che si cimenteranno in competizioni di abilità relative a 5 mestieri: cuoco, cameriere, pasticciere, manutentore/riparatore d'auto e grafico/web designer;
- organizzare, in occasione della giornata conclusiva del 11 aprile, in collaborazione con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e con Associazione Provinciale per l'Artigianato Bolzano (nel seguito APA Bolzano) un evento rivolto a tutte le Regioni e ai diversi operatori della formazione e dell'istruzione, finalizzato alla sensibilizzazione/promozione dell'iniziativa WORLDSKILLS e all'organizzazione di una iniziativa nazionale;
- garantire la preparazione e la partecipazione dei giovani selezionati attraverso le competizioni piemontesi alle sfide nazionali, europee, che si terranno rispettivamente a Bolzano e a Lille a ottobre 2014 e a quelle mondiali, che si terranno in Brasile nel 2015.

Modalità attuative

Ai fini della partecipazione del Piemonte all'evento WORLDSKILLS, saranno svolte le seguenti attività:

- definizione di un protocollo di cooperazione con APA di Bolzano, associazione artigiana (Confartigianato) che svolge, in esclusiva, il ruolo di rappresentanza per l'Italia nel movimento mondiale WorldSkills ("World Skills Italy");
- realizzazione di una campagna di informazione, anche al fine di stimolare la partecipazione dei giovani piemontesi alle selezioni;
- accompagnamento e "pre-selezione" dei partecipanti in vista delle competizioni regionali;
- organizzazione e realizzazione dell'evento attraverso la predisposizione degli ambienti, delle *facilities* e la messa a disposizione dell'*expertise* necessario (allestimento degli spazi, reperimento delle materie prime, costituzione delle Giurie, ecc.);
- preparazione e accompagnamento dei giovani vincitori delle competizioni piemontesi alle gare nazionali, europee e internazionali.

Le attività summenzionate saranno svolte:

- attraverso la collaborazione con alcuni partner istituzionali, quali il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che intende valorizzare l'evento piemontese per promuovere una diffusa partecipazione dell'Italia a questa manifestazione; Italia Lavoro che fornirà, nel quadro di collaborazione tra la Regione Piemonte e l'ente strumentale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, supporto nell'organizzazione e gestione dell'evento; le Botteghe dei Mestieri, le Associazioni artigiane e il sistema dell'istruzione e della formazione professionale che saranno, ad esempio, coinvolti nella composizione delle Giurie tecniche;



- attraverso alcune partnership tecniche/sponsorizzazioni per l'acquisizione di materie prime e materiali tecnici;
- attraverso il ricorso a fornitori di beni e servizi individuati sul mercato, che metteranno a disposizione del sistema le dotazioni materiali, il know-how e il supporto operativo necessario all'attuazione dell'azione trasversale.

Risorse finanziarie assegnate

Ai fini della realizzazione della presente azione trasversale, si stima una spesa complessiva pari a €200.000,00.

Tempistiche realizzative

Il seguente cronoprogramma fornisce una visione di insieme rispetto alla tempistica secondo la quale sarà realizzata la presente azione trasversale.

WORLD SKILL	2014												> 01/01/2015
	01-02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
Sigla del Protocollo con APA e istituzione del Comitato promotore	■												
Realizzazione campagna pubblicitaria	■	■	■										
Raccolta candidature e svolgimento delle preselezioni	■	■											
Costituzione delle giurie tecniche		■											
Realizzazione delle selezioni regionali nell'ambito dell'evento IO LAVORO			■										
Preparazione e accompagnamento dei giovani selezionati alle prove nazionali							■	■	■				
Preparazione e accompagnamento dei giovani selezionati alle prove europee							■	■	■				
Preparazione e accompagnamento dei giovani selezionati alle prove mondiali													■

f. Creazione di un sistema di monitoraggio e di misurazione della customer satisfaction

Finalità

Attraverso la presente azione trasversale, si intende perseguire la finalità di acquisire e/o sviluppare strumenti metodologici e/o operativi funzionali all'esercizio di una qualificata azione di supervisione sul funzionamento complessivo del Progetto Straordinario GGP.

Modalità attuative

Considerato il carattere fortemente sperimentale dell'iniziativa regionale e la sua natura di intervento che vuole agire per aggredire il fenomeno della disoccupazione, anticipando e



favorendo lo sviluppo delle azioni che saranno dedicate nel quadro programmatico 2014-2020 e il coinvolgimento in un ruolo nuovo degli Operatori accreditati e dei Servizi Pubblici per l'Impiego, si ritiene necessaria la messa a punto di *tool* innovativi per l'analisi in itinere ed ex post del funzionamento e dei risultati del Progetto che si affianchino, senza sovrapporsi, alle azioni di monitoraggio proprie della funzione regionale. Tali azioni sono finalizzate in primo luogo alla produzione di uno o più indicatori sintetici in grado di raccogliere a valutazione degli utenti ponderata con una analisi comparata delle prestazioni erogate.

In vista delle finalità sopra declinate, saranno intraprese le seguenti attività:

- adozione e sperimentazione di strumenti per il monitoraggio in tempo reale delle azioni, dell'utilizzo delle risorse, dell'azione degli operatori;
- definizione e sperimentazione di un modello di monitoraggio e analisi delle misure previste;
- definizione e sviluppo di un sistema di rilevazione e pubblicazione della customer satisfaction degli utenti;
- sperimentazione di modelli per la misurazione della performance degli operatori, ai quali contribuiscano le rilevazioni della performance di cui al punto precedente.

Le attività saranno realizzate:

- attraverso la collaborazione con gli altri soggetti, a vario titolo, coinvolti nella funzione di monitoraggio/analisi di efficacia del Progetto;
- mediante il ricorso a soggetti specializzati operanti sul mercato, selezionati in virtù del know-how metodologico e/o tecnologico specifico di cui sono in possesso in materia di monitoraggio delle politiche pubbliche.

In particolare, le azioni che si intendono intraprendere saranno volte a rilevare:

- gli aspetti più qualificanti relativi all'operatività del sistema (es. accessibilità, capacità di intercettare i destinatari target, funzionamento del SI);
- i risultati conseguiti dai servizi erogati, innanzitutto quelli di tipo occupazionale, ai quali risulta associato – oltre al successo stesso del progetto – il riconoscimento della componente "a risultato" del valore dei servizi formativi e per il lavoro;
- la performance degli Operatori accreditati, anche in ottica comparata;
- il livello di soddisfazione dell'utenza.

Risorse finanziarie assegnate

Ai fini della realizzazione della presente azione trasversale, si stima una spesa complessiva pari a €54.000,00.

Tempistiche di realizzazione

SISTEMA DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	2014											> 01/01/2015
	01-02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	



SISTEMA DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	2014												> 01/01/2015
	01-02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
Disponibilità di modelli e strumenti per spervisione funzionamento sistema e la misurazione successo delle politiche													
Disponibilità di modelli e strumenti per il monitoraggio dell'azione degli Operatori													
Disponibilità di modelli e strumenti per la misurazione soddisfazione destinatari													

PARTE 2 – Azioni rivolte a persone

Relativamente alle azioni rivolte alle persone, la Direttiva pluriennale stanziava 4.950.000,00 (l'88% della dotazione complessiva) per l'attivazione di servizi specifici - realizzati dagli operatori accreditati e dai Cpl aderenti all'iniziativa all'interno di un programma organico e strettamente integrati con le altre politiche formative e del lavoro promosse a livello regionale, nazionale e comunitario – che concorreranno a comporre un sistema unitario e stabile di sostegno ai giovani per:

- inserirsi nel mercato del lavoro (anche in apprendistato, con attività professionali e creando impresa);
- intraprendere un percorso di tirocinio (in Italia e all'estero);
- intraprendere percorsi formativi finalizzati all'occupazione.

Relativamente alla realizzazione di tali azioni, APL svolgerà le attività e i compiti attribuitigli seguito della sua designazione a Organismo Intermedio con Determinazione Direttoriale n. 590 del 15/10/2012 e dettagliati nell'Allegato A alla Determinazione Direttoriale n. 304 del 25/06/2013, di integrazione dell'Allegato XII del Reg. (CE) 1828/2006 "Descrizione dei sistemi di gestione e controllo" con le informazioni relative all'Agenzia.

In particolare sarà titolare dei seguenti processi gestionali, descritti nel prosieguo del documento:

- individuazione dei soggetti attuatori;
- selezione degli interventi formativi;
- messa a disposizione dei flussi informativi necessari all'attivazione dei PAI;
- autorizzazione e ammissione al finanziamento dei PAI;
- esecuzione dei controlli;
- gestione del circuito finanziario;
- svolgimento del monitoraggio.

1. Individuazione dei soggetti attuatori

Sulla base degli indirizzi stabiliti con la DGR n. 17-7047 del 27 gennaio 2014, si procederà all'istituzione dell'Elenco regionale dei soggetti attuatori (Centri per l'Impiego e Operatori



accreditati per i servizi al lavoro e/o alla formazione professionale) che si candidano all'erogazione dei servizi previsti nell'ambito del Progetto Straordinario GGP.

In relazione all'individuazione degli Operatori accreditati, saranno svolte le seguenti attività:

- pubblicazione dell'apposito Avviso pubblico, entro il 9 aprile 2014;
- apertura, attraverso l'apposita procedura informatica, degli "sportelli" per la presentazione delle domande di candidatura secondo la periodicità prefissata;
- ricezione (tramite posta certificata) delle domande di candidatura;
- svolgimento del percorso istruttorio finalizzato a verificare la completezza e conformità delle domande di candidatura ricevute e l'idoneità, in termini di requisiti soggettivi, degli Operatori ad essere ammessi all'erogazione dei solo servizi per il lavoro o dei servizi al lavoro e dei servizi formativi;
- approvazione entro i termini previsti, con Determinazione del Direttore, dell'*Elenco degli operatori dichiarati idonei ad operare nell'ambito del Progetto Straordinario GGPe* pubblicazione dello stesso nell'apposita sezione del Portale GGP;
- esamee, se del caso, autorizzazione delle richieste di sostituzione, in corso d'opera, di un soggetto componente l'A.T.S.;
- gestione dei procedimenti di sospensione dell'accettazione delle candidature eventualmente già pubblicate, nel caso di accertamento – anche successivo alla fase di istruttoria delle domande - di situazioni in contrasto con le attestazioni fornite dagli Operatori.

Con riferimento ai Centri per l'Impiego (Cpl), si procederà a stipulare con le Province piemontesi un Protocollo di intesa dettagliante i Centri per l'Impiego che queste ultime, in ragione di scelte organizzative, priorità territoriali o di concentrazione delle risorse specializzate, intendono attivare nell'ambito Progetto Straordinario Garanzia Giovani Piemonte – GGP.

In seguito alla pubblicazione dell'Elenco regionale GGP, in relazione a entrambe le tipologie di soggetti attuatori, si procederà, inoltre, a:

- abilitare i referenti degli Operatori accreditati e dei Cpl indicati dalla Provincia, mettendo loro a disposizione, attraverso il Portale dell'iniziativa, i diversi strumenti web-based, incluso il *tool* a supporto del *matching* profilo/opportunità;
- verificare la corretta compilazione del "Profilo Operatore" nell'apposita sezione del Portale GGP.

2. Selezione degli interventi formativi

La Direttiva prevede la realizzazione, a beneficio dei giovani, di interventi di formazione finalizzati all'occupazione. Saranno, pertanto, poste in essere le seguenti attività funzionali alla selezione dei percorsi ammissibili per la costituzione del Catalogo offerta formativa GGP:

- pubblicazione del Bando pubblico (Bando per l'istituzione dell'Elenco dei soggetti attuatori e per la selezione di interventi formativi), approvazione del "Manuale di valutazione" e presa



d'atto dei "Modelli" per la progettazione didattica di competenza del Settore Standard formativi della Regione Piemonte;

- definizione della periodicità di apertura di "sportelli" per la presentazione - da parte degli operatori già iscritti all'Elenco dei soggetti attuatori - dei progetti formativi (in occasione dell'apertura degli sportelli possono essere presentate anche le domande di iscrizione all'Elenco dei soggetti attuatori);
- costituzione del Nucleo di valutazione, composto da personale interno all'Agenzia, che potrà avvalersi del supporto dei valutatori tecnologici, metodologici e dell'innovazione metodologica attinti dalla lista dei valutatori di cui alla Det. regionale n. 269 del 03/07/2008 e s.m.i.;
- svolgimento del percorso istruttorio finalizzato a verificare la completezza e conformità della domanda ai fini dell'ammissibilità della stessa e dell'ammissibilità dei singoli corsi (le proposte progettuali sono trasmesse dagli Operatori tramite posta certificata non oltre le ore 13,00 dell'ultimo giorno di apertura di uno degli sportelli);
- valutazione delle proposte formative in conformità al "Manuale di valutazione", contenente la metodologia tecnica sulla base della quale deve essere effettuata l'istruttoria dei corsi e nel rispetto di quanto previsto dalla D.G.R. n. 30-7893 del 21/12/2007 in materia di procedure e criteri per la selezione delle operazioni nell'ambito del POR FSE 2007-13;
- approvazione entro i termini previsti, con Determinazione del Direttore, dei progetti formativi ammissibili, che, in tal modo possono essere inseriti nel Catalogo offerta formativa GGP (incrementabile nel tempo) e attivati come opportunità attraverso la pubblicazione nel Portale da parte dell'Operatore;
- gestione dei procedimenti di cancellazione della domanda ovvero di sospensione dell'autorizzazione eventualmente già emessa e avvio del procedimento per la relativa revoca, nel caso di accertamento – anche successivo alla fase di istruttoria delle domande - di situazioni in contrasto con le attestazioni fornite dagli Operatori.

3. *Messa a disposizione dei flussi informativi necessari all'attivazione dei PAI*

La pubblicazione delle opportunità da parte degli Operatori, nonché il *matching* tra opportunità e giovani, avverrà principalmente attraverso gli strumenti di supporto messi a disposizione attraverso la Piattaforma GGP. Ciò nondimeno, tale processo sarà supportato attraverso lo svolgimento delle seguenti attività:

- messa a disposizione, tramite la Piattaforma GGP, di tutta la modulistica necessaria all'attività degli Operatori (per esempio, *form* per la pubblicazione delle opportunità);
- supervisione continua sul funzionamento della Piattaforma GGP, con particolare riguardo agli automatismi gestiti dal sistema (per esempio, attribuzione a ciascuna opportunità pubblicata del codice che consenta di collegarla in modo univoco all'Operatore e ai PAI successivamente attivati in relazione ad essa; "disabilitazione" dell'opportunità alla scadenza del termine di validità previsto in assenza di selezioni e/o apertura dei PAI; invio



ai giovani il cui profilo sia stato “marcato” nell’ambito del processo di *matching* di una e-mail/sms informativo sulla proposta/opportunità esistente; segnalazione, attraverso opportune modalità tecnologiche, dell’avvenuta fruizione di servizi in caso di attivazione di PAI successivi, ecc.).

4. Autorizzazione e ammissione al finanziamento dei PAI

In seguito all’attività di presa in carico dei giovani da parte degli Operatori (aggiornamento SAP, firma del Patto di Servizio) e individuazione dei giovani da introdurre nei percorsi di inserimento lavorativo/percorsi formativi finalizzati all’occupazione, in relazione ai PAI attivati dagli Operatori accreditati, si procederà a:

- prendere visione delle verifiche effettuate dal sistema (attraverso il controllo dei codici fiscali), finalizzate ad accertare che i giovani selezionati siano presenti nell’elenco dei nominativi precedentemente individuati in quanto compatibili con l’opportunità pubblicata;
- autorizzare il finanziamento dei servizi previsti dal PAI attivato (PAI “Lavoro” oppure “Formazione”);
- prenotare le risorse, ossia impegnare il budget, sulla base del meccanismo di valorizzazione a preventivo prefissato.

Con riferimento ai PAI attivati dai Cpl, si procederà alla verifica della disponibilità finanziaria, all’autorizzazione del finanziamento dei PAI e alla prenotazione delle relative risorse.

5. Esecuzione dei controlli

In qualità di Organismo Intermedio, APL è responsabile dell’esecuzione dei controlli di I livello sulle operazioni ammesse al finanziamento (controlli sugli aspetti amministrativi, finanziari e tecnici), nel rispetto del principio di separazione fra la funzione di gestione e quella di controllo di cui all’art. 58, lett. b) del Reg. CE n. 1083/2006 e secondo le indicazioni metodologiche e operative contenute nella manualistica vigente o comunque impartite dall’Autorità di Gestione. A tal fine, si procederà a:

- portare tempestivamente a conoscenza dei soggetti attuatori le disposizioni inerenti il controllo e la rendicontazione delle attività;
- eseguire le verifiche su base documentale (c.d. “controlli a tavolino”) sul 100% delle domande di rimborso
- effettuare controlli in loco presso il soggetto attuatore su base campionaria allo scopo di verificare lo stato di attuazione dei progetti e, ove previsti, dei costi oggetto degli interventi, il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente e la veridicità delle informazioni prodotte.

Durante l’intero periodo di esecuzione delle attività, inoltre, si procederà a supervisionare il comportamento degli Operatori pubblici e privati e, se del caso, a procedere alla sospensione o alla revoca dell’abilitazione ad operare nell’ambito del Progetto Straordinario. Possono, ad esempio, essere causa di sospensione o revoca i seguenti comportamenti:

- presenza frequente di casi di opportunità pubblicate cui non seguano convocazioni e colloqui di giovani o che non abbiano avuto l’esito atteso (es. attivazione del tirocinio, inserimento lavorativo, avvio di percorsi formativi finalizzati all’occupazione);



- ripetuto mancato rispetto delle tempistiche previste per lo svolgimento dei diversi termini (es. termini per la presa in carico del giovane a seguito dell'adesione di quest'ultimo a una proposta; termini per l'avvio dei colloqui e l'erogazione dei servizi a seguito dell'autorizzazione e l'ammissione al finanziamento dei PAI; termini per la registrazione delle attività realizzate e per la chiusura dei PAI).

6. Gestione del circuito finanziario

Con riferimento alla gestione del circuito finanziario relativo al Progetto GGP, APL, in qualità di Organismo Intermedio, si occupa della gestione dei flussi finanziari intercorrenti con la Regione, in qualità di Autorità di Gestione, e con gli Operatori (Cpl e Agenzie accreditate) in qualità di soggetti attuatori.

Da un lato, infatti, saranno svolti tutti gli adempimenti contabili e finanziari in relazione ai trasferimenti ricevuti dalla Regione e della gestione dei "bacini" di risorse rispettivamente assegnati alle due tipologie di soggetti attuatori previsti dalla Direttiva (Operatori accreditati e Cpl), dando esecuzione alle seguenti attività:

- incasso e contabilizzazione dei trasferimenti regionali delle risorse destinate al rimborso delle azioni rivolti alle persone (complessivamente pari a € 4.950.000,00), *nonché delle risorse destinate alle azioni trasversali (complessivamente pari a € 600.000)*;
- costituzione di una riserva iniziale (pari a € 2.000.000,00) ripartita in egual misura rispettivamente per gli Operatori accreditati ammessi alla GGP (€ 1.000.000,00) e per i Cpl (€ 1.000.000,00) da assegnare a titolo di I tranche;
- effettuazione del riparto della II tranche di risorse in quote distinte, commisurate alla percentuale di impegno attestata dalle Province (Cpl) e dagli Operatori accreditati al 6° mese dall'assegnazione della I tranche di risorse (o precedentemente, in caso di impegno della totalità delle risorse assegnate come I tranche all'una o all'altra tipologia di soggetti attuatori);
- monitoraggio continuo sullo stato di attuazione degli interventi e sul livello di consumo delle risorse (ad esempio, laddove gli impegni al 9° mese dall'avvio del Progetto fossero inferiori al 40% della dotazione complessiva in capo alle Province o agli Operatori accreditati, è previsto che le risorse non impegnate da una delle due tipologie di soggetti attuatori o da entrambe, potranno essere rese disponibili indistintamente per tutti gli Operatori).

Dall'altro lato, ci si occuperà della ricezione delle domande di rimborso intermedie e finali trasmesse da parte degli Operatori e del pagamento delle spettanze a questi ultimi, sulla base dei parametri economici, delle modalità di rimborso dei servizi previsti (servizi al lavoro, corsi di formazione finalizzati all'occupazione e indennità di partecipazione al tirocinio), nonché degli esiti dei controlli svolti sulle attività dichiarate e valorizzate. In particolare, si procederà a:

- ricevere le domande di rimborso intermedie e finali, secondo la periodicità prevista con riferimento alle diverse tipologie di operazione;
- svolgere i controlli di competenza, ai fini della determinazione dell'importo riconoscibile, inclusi i controlli sugli esiti occupazionali dei servizi erogati, anche ai fini della determinazione del valore a consuntivo dei servizi riconosciuti "a risultato" (i.e. Servizio al



lavoro A.6 “Incontro D/O” e Servizi formativi finalizzati all’occupazione per una quota pari al 50% di quanto previsto come costo dell’attività formativa);

- erogare gli importi dovuti ai Cpl delle Province e agli Operatori accreditati mediante apposita Determina di liquidazione a firma del Direttore dell’Agenzia.

Sarà inoltre messa a disposizione una soluzione centralizzata per la gestione dell’erogazione delle indennità di partecipazione al tirocinio, che si attuerà previa sottoscrizione di apposita convenzione da parte degli operatori.

7. Svolgimento del Monitoraggio

In relazione all’insieme dei servizi rivolti alle persone erogati nell’ambito del Progetto, sarà svolta un’azione continuativa di monitoraggio attraverso modelli, strumenti e il know-how acquisiti nell’ambito dell’azione trasversale *f. Ottimizzazione dei processi di pianificazione, gestione in qualità, monitoraggio e controllo del Progetto GGP*. In particolare, raccordandosi con gli alti soggetti istituzionalmente incaricati della funzioni di monitoraggio, si procederà a:

- monitorare continuativamente lo stato di avanzamento fisico, finanziario e procedurale del Progetto nonché gli esiti conseguiti dai servizi, grazie ad una puntuale attività di estrazione dei dati dai sistemi informativi, riconciliazione e integrazione degli stessi, elaborazione, analisi e produzione della connessa reportistica;
- rilevare e rendere pubblico il livello di soddisfazione dell’utenza, attraverso lo svolgimento di apposite indagini quali-quantitative *on field*;
- misurare e rendere pubblici dati di performance degli Operatori, attraverso il popolamento di indicatori complessi all’uopo costruiti.

Da ultimo, l’Agenzia, è titolare del trattamento dei dati personali forniti dai partecipanti al Progetto: il responsabile del trattamento dei dati personali per l’Agenzia è il Direttore Pro Tempore che opererà, in materia, nel rispetto delle previsioni di cui al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Struttura organizzativa coinvolta nella realizzazione delle azioni

Agenzia Piemonte Lavoro, per la realizzazione delle azioni trasversali e dei processi gestionali sottesi alle azioni rivolte alle persone, adotterà la struttura organizzativa prevista per l’espletamento dei compiti nelle aree funzionali di più stretta afferenza alle tematiche del POR FSE 2007/2013 e quindi per l’espletamento delle proprie funzioni di Organismo Intermedio delegato.