

**Scheda A - Analisi del servizio erogato**

**Direzione Generale per lo Sviluppo Economico, il Lavoro e i Servizi alla Comunità**

**Ufficio Politiche del Lavoro e Politiche Giovanili**

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	
<p>Denominazione (Es. autorizzazione, nulla osta, richiesta contributi...)</p>	<p>Attivazione dei tirocini extracurricolari nell'ambito del programma "Garanzia Giovani".</p>
<p>Descrizione del servizio erogato (Finalità, leggi e norme di riferimento, ...)</p>	<p>L'istituto del tirocinio è disciplinato in Basilicata dalle Linee Guida in materia di tirocini di orientamento, formazione, inserimento e reinserimento, approvate con D.G.R. n. 1130 del 24/10/2017, pubblicata sul BURB n. 45 del 16 novembre 2017 (di seguito Linee Guida). Con la seconda fase del Piano Attuativo Regionale (PAR) Garanzia Giovani 2018/2020, la Regione Basilicata intende favorire l'inserimento /reinserimento nel mondo del lavoro di giovani disoccupati e/o inoccupati ed agevolare le scelte professionali mediante una formazione a diretto contatto con il mondo del lavoro, attraverso il rafforzamento dello strumento del tirocinio (Misura 5 - Tirocini extracurricolari) quale misura di politica attiva.</p> <p>La durata massima non può essere superiore a sei mesi e la durata minima non può essere inferiore a due mesi ai sensi della D.G.R. n. 1130/2017.</p> <p>Per i disabili e le persone svantaggiate ai sensi della legge n. 381/91 la durata massima del tirocinio è di 12 mesi.</p> <p>Per quanto riguarda gli orari di svolgimento del tirocinio, coerentemente con gli obiettivi formativi previsti, si prevede un monte orario mensile di minimo 100 ore e massimo 140 ore (monte orario settimanale: minimo 25 ore - massimo 35 ore).</p> <p>Non possono fruire della Misura 5 – "Tirocini extracurricolari" i giovani che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– abbiano già svolto un tirocinio formativo, anche non finanziato con fondi pubblici, presso il medesimo soggetto ospitante negli ultimi due anni precedenti all'attivazione del tirocinio;</li> <li>– abbiano avuto un rapporto di lavoro, una collaborazione o un incarico (prestazione di servizi) con il medesimo soggetto ospitante negli ultimi due anni precedenti all'attivazione del tirocinio;</li> <li>– abbiano con il titolare dell'impresa vincoli di parentela entro il terzo grado o siano affini ai sensi</li> </ul>



	<p>della nota del Ministero del Lavoro n.7435 del 03/04/2015 e successive integrazioni.</p> <p><b>NORMATIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– D.G.R. n. 1130 del 24 ottobre 2017 "Linee guida in materia di tirocini" in applicazione dell'art. 1, commi da 34 e 36, legge 28 giugno 2012, n. 92 Recepimento ed attuazione dell'Accordo del 25 maggio 2017, adottato dalla Conferenza Permanente per i rapporti fra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano";</li> <li>– D.lgs. n.81/08 (Testo Unico in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro) e successive modifiche</li> <li>– L. n.68/99 (Norme per il diritto al lavoro dei disabili) e successive modifiche;</li> <li>– Convenzione per l'attuazione delle attività relative alla nuova fase del Programma Garanzia Giovani sottoscritta in data 4 giugno 2018, rep. n.604, tra l'ANPAL e la Regione Basilicata, in qualità di Organismo Intermedio;</li> <li>– D.G.R. n.1364 del 20 dicembre 2018 avente ad oggetto: "Programma Operativo Nazionale per l'attuazione dell'iniziativa europea per l'occupazione dei giovani - Fase II - Approvazione Piano di Attuazione Regionale Asse I";</li> <li>– D.G.R. n.370 del 19 giugno 2019 avente ad oggetto: "Programma Operativo Nazionale per l'attuazione dell'iniziativa europea per l'occupazione dei giovani-Fase II - Approvazione Piano di Attuazione Regionale - Modifica D.G.R. n.1364 del 20 dicembre 2018";</li> <li>– Convenzione sottoscritta in data 21 settembre 2020 rep. n. 489 tra Regione Basilicata, ANPAL e Inps regolante l'erogazione dell'indennità della misura 5.</li> </ul>
Tipologia di servizio	Finale individuale
Destinatari (specificare uno o più destinatari del servizio: cittadini, imprese, istituzioni)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Imprese;</li> <li>– Giovani di età compresa tra i 16 e i 29 anni, non iscritti a scuola né all'Università, che non lavorano e non seguono corsi di formazione o aggiornamento professionale (c.d. NEET, <i>Not in Education, Employment or Training</i>) ;</li> <li>– Giovani non NEET di età compresa tra i 16 e 35 anni (34 anni e 364 giorni) che risultino ammessi alle operazioni finanziate con l'Asse 1 Bis del PAR Basilicata.</li> </ul>
Missione/Programmi (D.Lgs n.118/2011)	Missione 15
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	<p>Dirigente pro tempore dell'Ufficio Politiche del Lavoro e Politiche Giovanili  Dott. Arturo Agostino  Tel.: 0971668881  Mail: arturo.agostino@regione.basilicata.it</p>



Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Caterina Pisani Tel.: 0971668040 Mail: <a href="mailto:caterina.pisani@regione.basilicata.it">caterina.pisani@regione.basilicata.it</a>
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Posizione Organizzativa pro tempore dell'Ufficio Politiche del Lavoro e Politiche Giovanili Caterina Pisani Tel.: 0971668040 Mail: <a href="mailto:caterina.pisani@regione.basilicata.it">caterina.pisani@regione.basilicata.it</a>
Oggetto della prestazione (Es. rilascio autorizzazione o nulla osta, concessione contributo, ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinazione Dirigenziale di ammissione delle istanze presentate dai soggetti ospitanti;</li> <li>- Invio all'INPS del file XML per il pagamento delle indennità di partecipazione ai tirocinanti;</li> <li>- Determinazione Dirigenziale di autorizzazione al pagamento sul circuito del Ministero dell'Economia e delle finanze (IGRUE) della premialità in favore del soggetto promotore.</li> </ul>
<b>Modalità di erogazione</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sportello fisico c/o Centro per l'Impiego di riferimento per la presa in carico dei NEET;</li> <li>- Presentazione delle istanze telematiche tramite la piattaforma "Avvisi e bandi pubblici della Regione Basilicata".</li> </ul>
Tempi (orari di apertura, su appuntamento, stagionalità)	Dalle ore 11:00 alle ore 13:00 previo appuntamento.
Personale di riferimento (nominativo, telefono, email)	Caterina Pisani Tel.: 0971668040 Mail: <a href="mailto:caterina.pisani@regione.basilicata.it">caterina.pisani@regione.basilicata.it</a>
Eventuali costi a carico dell'utente e metodi di pagamento	Nessun costo per il servizio reso.
Supporti (modulistica, attrezzature, infrastrutture)	Modulistica sia cartacea che informatica.

**Scheda B - Standard di qualità del servizio erogato**

<b>DIMENSIONI GENERALI DELLA QUALITÀ, RIFERITE A TUTTI I SERVIZI:</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità:</b>				



Accessibilità fisica	Apertura dell'Ufficio al pubblico, continuativa in orario di sportello.	N. giorni settimanali di apertura al pubblico	5	5
	Presenza di postazione fisica a disposizione dell'utente per effettuare la pratica per via telematica	Si/no ?	SI	SI
	Presenza di uffici sul territorio dove effettuare la pratica	Recapiti CPI	9	9
	Presenza di personale di riferimento per accedere al servizio	Operatori dedicati in base alla programmazione interna della struttura	SI	SI
Accessibilità multicanale	Disponibilità di canali diversi attraverso cui espletare la pratica ( <i>Sportello fisico, PEC, a mezzo telefonico</i> )	N. canali garantiti: <i>Sportello fisico, PEC</i>	2	2
Tempestività	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio	N. giorni	15/30 gg	15/20gg
	Frequenza di erogazione del servizio	Continuativo	SI	SI
Trasparenza:				
Informazione	Presenza di canali di <u>informazione</u> /pubblicità da Ente a cittadino (modulistica, spazi web, Presenza dei riferimenti per il contatto, FAQ, ...). Informazioni anche su eventuale presenza di gestore esterno	Modulistica, spazi web, FAQ	SI	SI
Comunicazione	Presenza di canali di <u>comunicazione</u> da cittadino a Ente (elencare: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde; possibilità di accesso a forme di indennizzo...)	Formulazione dei quesiti tramite posta elettronica ai referenti del Servizio	SI	SI
Partecipazione	Presenza di forme di <u>partecipazione</u> e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (elencare: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata,	Presenza si/no	SI	SI



	comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, ... altre forme di partecipazione)			
<b>Efficacia:</b>				
Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	SI/NO	SI	SI
Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	N. reclami	0	0
Compiutezza	Esastività del servizio rispetto alle esigenze	N. istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'ente/n. totali istanze pervenute	100%	100%
<b>DIMENSIONI SPECIFICHE DA CONSIDERARE IN BASE ALLA PECULIARITÀ DEL SERVIZIO:</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore attuale</b>	<b>Valore programmato</b>
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo	Si/no	SI	SI
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	Possibilità di prorogare scadenze a vantaggio dell'utente oppure possibilità di aumentare il personale per restare nei tempi si/no	SI	SI
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	Possibilità di accogliere "varianti" su istanza dell'utente in corso di procedimento si/no	SI	SI
Equità	Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori	Presenza di informativa in più lingue si/no	SI	SI



Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando le risorse.	N. pratiche completate nei tempi/n. pratiche pervenute	80%	90%
Empatia	Capacità di erogare il servizio in maniera personalizzata secondo singole specificità e individualità (per servizi con elevato livello di differenziazione e/o aspetti delicati e personali che richiedono un approccio personalizzato con spesso la presenza di una persona che accoglie e orienta la richiesta) (es: Sportello mobbing)	Presenza di personale specializzato a disposizione per casi particolari si/no	SI	SI

### Definizione di strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard

#### Elementi per la gestione degli standard di qualità dei servizi erogati

ASCOLTO ATTIVO DELL'UTENZA E FORME DI TUTELA	
Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	Elaborare procedure di reclamo formalizzate e condivise al fine di individuare rapide soluzioni ai problemi, favorendo contestualmente la soluzione del problema oggetto del reclamo stesso.
Modalità e tempi di monitoraggio e aggiornamento periodico degli standard	Prevedere le modalità di risposta definendone con precisione i termini e i tempi per agevolare i cittadini nella presentazione dei loro reclami, attraverso uno spazio specifico sul sito istituzionale della Regione.
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (questionari, forum telematici, focus, group, email dedicata...), gestione e utilizzo dei risultati	Predisposizione di moduli da compilare per la presentazione scritta del reclamo e/o suggerimento; quindi creare una banca dati in cui poter archiviare le informazioni raccolte al fine di redigere dei report e delle analisi sui reclami, garantendo la verifica in base alle segnalazioni pervenute.

### Partecipazione degli stakeholder

L'obiettivo principale è promuovere le capacità personali di empowerment e di emancipazione giovanile attraverso la creazione di un nuovo modello sperimentale di domanda-offerta tra le aziende ed i giovani del territorio tra i 18 ed i 29 anni; gli stakeholder che possono essere coinvolti sono:

- **i giovani** tramite i forum comunali e il forum regionale, attraverso "focus group" e incontri, favorendo la possibilità di mettere a disposizione e acquisire le competenze professionali fondamentali per poter accedere al mondo del lavoro in un'ottica di apprendimento attivo e proattivo;
- **le aziende**, che rappresentano il tessuto economico del territorio, sulle tematiche legate alla formazione dei giovani e al loro inserimento nel mondo del lavoro, attraverso la promozione e il sostegno di misure atte alla transizione dai percorsi educativi e formativi verso il lavoro.