

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Verona, 8 gennaio 2016

Pagina 1/1

Ai dipendenti dell'area servizi alla persona e alla comunità

Determinazione organizzativa n. 3/2016

Oggetto: Organizzazione delle attività gestionali dei servizi dell'area servizi alla persona e alla comunità.

Decisione	Stabilisco che, per l'anno 2016, le attività dei servizi dell'area servizi alla persona e alla comunità saranno organizzate secondo quanto previsto dall'allegato A) alla presente determinazione organizzativa.
Motivazione	<p>Le attività gestionali dei servizi vengono, di norma, disciplinate dal piano esecutivo di gestione (Peg).</p> <p>La Corte dei conti, Sezione Autonomie, con deliberazione 17 giugno 2014, n. 18, ha chiarito: “Si ribadisce la <i>necessità</i> che gli enti si dotino di <i>strumenti provvisori di indirizzo e di programmazione finanziaria e operativa</i> (quali ad esempio il <i>Piano esecutivo di gestione provvisorio</i> e/o direttive vincolanti degli organi di governo) al fine di sopperire all'assenza, all'inizio dell'esercizio, degli strumenti di programmazione previsti dall'ordinamento. Ciò deve consentire di raggiungere i principali obiettivi sopra richiamati, <i>in attesa della definitiva approvazione del bilancio di previsione. E' quindi da evitare una gestione in esercizio provvisorio "al buio", carente, cioè, di indirizzi approvati dai competenti organi di governo”</i>.</p> <p>Il Peg per l'anno 2016 non è stato ancora approvato, né risultano ancora determinati dagli organi di governo indirizzi gestionali sia pure provvisori. Pertanto, in assenza di quanto, si rende necessario individuare le attività che i servizi dell'area dovranno svolgere nel corso del 2016, allo scopo di determinare obiettivi e risultati, anche ai fini della valutazione.</p> <p>La determinazione degli obiettivi viene disposta:</p> <ol style="list-style-type: none">quanto più possibile, limitandosi alla conferma delle indicazioni gestionali degli anni precedenti, tenendo nel dovuto conto della riduzione delle risorse lavorative determinatesi a causa delle molteplici cessazioni dal servizio intercorse nel 2015, a causa della legge 190/2014;con particolare riferimento ai servizi per il lavoro, applicando quanto dispone il d.lgs 150/2015, ivi compresa la riconduzione delle attività di tirocinio entro le funzioni di incontro domanda/offerta; il che implica l'azzeramento delle attività gestionali concernenti il Settore Coordinamento formazione professionale, che viene ricondotto ad uno

Ufficio referente

Area Servizi alla Persona e alla Comunità (05)

referente Luigi Oliveri
telefono e fax 045-9288818 045-9288821
web www.provincia.vr.it

rif. protocollo n.
allegati n.
file

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 2/59

	<p>dei Servizi nei quali articolare il Settore Politiche attive per il lavoro, articolazione che, nelle more dell'adozione di una riorganizzazione complessiva dell'ente, viene resa attraverso una riconduzione ai settori e servizi ad oggi regolati dalla vigente organizzazione dei nuovi servizi resi obbligatori dalla riforma del mercato del lavoro.</p>
Cosa fare	<p>I responsabili di servizio ed i dipendenti dovranno attenersi a quanto stabilito dall'allegato A) per i singoli servizi.</p>
Avvertenze	<p>L'allegato A) deve essere considerato, a tutti gli effetti, quale strumento operativo in alternativa del piano esecutivo di gestione per l'anno 2016, con il quale verrà sostituito, una volta che questi verrà approvato.</p> <p>Con la predisposizione del Peg 2016 e la sua approvazione, le attività potranno subire delle variazioni.</p> <p>L'allegato A), inoltre, potrà essere aggiornato e modificato:</p> <ol style="list-style-type: none">1. in relazione ad eventuali direttive che saranno espresse dal Presidente della Provincia in merito ad esso, anche nelle more dell'approvazione del bilancio di previsione per il 2016 e del Peg 2016;2. tenendo in considerazione direttive, indicazioni e rilievi che provveranno dalle strutture della Regione Veneto, competenti per le materie, alle quali il presente provvedimento sarà inviato.

Il Dirigente Coordinatore d'Area
Servizi alla Persona e alla Comunità
F.to dott. Luigi Oliveri

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Allegato A)

Unità organizzativa:

Servizio programmazione, controllo, amministrazione
dell'area servizi alla persona e alla comunità

Anno:

2016

Responsabile:

Luigi Oliveri

Indicazione principali obiettivi perseguibili:

1° obiettivo:

Gestione compiti e funzioni del servizio e trasversali a tutta l'area servizi alla persona e alla comunità con coordinamento delle procedure.

(U.O.P. 217)

Avvertenze e considerazioni generali in tema di trasparenza e anticorruzione:

fermi restando i doveri e i divieti disposti dal Dpr 62/2013 e dal Codice di comportamento della Provincia di Verona, i comportamenti che vengono per loro stessa natura considerati posti in essere in violazione della disciplina indicata sopra, distinti per Settori-U.O.

Turismo

- 1) I dipendenti non assumono impegni né esprimono promesse personali, che possano condizionare l'adempimento dei doveri d'ufficio
- 2) È vietato, anche in occasione di ispezioni, controlli, verifiche, ricevere benefici come:
 - a) colazioni di lavoro non connesse a manifestazioni o seminari o eventi dei quali siano a corredo
 - b) inviti a cene, gala, spettacoli, offerte per la fruizione di servizi gestiti da privati con i quali si sia venuti in contatto;
 - c) viaggi, seminari e convegni, che possano essere o apparire tali da influenzarne l'indipendenza di giudizio e l'imparzialità
- 3) I dipendenti si astengono dall'indicare ai cittadini operatori commerciali o professionisti ai quali rivolgersi per mettersi in regola o espletare pratiche (esempio dichiarazioni di professionisti nell'ambito della SCIA), previste da leggi o regolamenti

Ufficio referente

Area Servizi alla Persona e alla Comunità (05)

referente Luigi Oliveri
telefono e fax 045-9288818 045-9288821
web www.provincia.vr.it

rif. protocollo n.
allegati n.
file

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 4/59

- 4) E' vietato accettare ogni forma di agevolazione offerta da strutture ricettive di qualsiasi natura ed agenzie di viaggi
- 5) E' vietato trattare le pratiche di classificazione sovvertendo l'ordine di priorità discendente dall'ordine cronologico di ricezione delle denunce o istanze. Eventuali situazioni di oggettiva urgenza segnalati dalle strutture (ad esempio, aperture per ottemperare a impegni presi con agenzie di viaggi) possono essere presi in considerazione e consentita l'accelerazione, a condizione che si trattino e concludano quanto meno contemporaneamente le pratiche avviate in precedenza.
- 6) L'uso del cellulare, da parte dei dipendenti, deve essere circoscritto ai soli casi di assoluta necessità.
- 7) E' fatto obbligo di mantenere un atteggiamento congruo al posto di lavoro nei rapporti interpersonali con i colleghi, in particolare in presenza di utenti.

Politiche attive per il lavoro – Cpi – Collocamento Mirato

- 1) I dipendenti non assumono impegni né esprimono promesse personali, che possano condizionare l'adempimento dei doveri d'ufficio
- 2) Al personale addetto al contatto col pubblico non è consentita alcuna forma di intemperanza o anche solo di polemica con gli interlocutori
- 3) Al personale addetto al contatto col pubblico è fatto obbligo di effettuare tutte le imputazioni nel Sil necessarie per il cittadino che si sia rivolto al Cpi, anche se non appartenente alla circoscrizione, con divieto di rifiutare il servizio e rinvio al Cpi competente;
- 4) I dipendenti dei cpi devono astenersi da atteggiamenti che potrebbero favorire l'accesso agli uffici da parte di parenti, amici o conoscenti.
- 5) L'uso del cellulare, da parte dei dipendenti, deve essere circoscritto ai soli casi di assoluta necessità.
- 6) E' fatto obbligo di mantenere un atteggiamento congruo al posto di lavoro nei rapporti interpersonali con i colleghi, in particolare in presenza di utenti.

U.O. Cultura – U.O. Istruzione

- 1) E' vietato trattare le pratiche di contributi sovvertendo l'ordine di priorità discendente dall'ordine cronologico di ricezione delle istanze
- 2) E' vietato ricevere benefici come:
 - a) colazioni di lavoro non connesse a manifestazioni o seminari o eventi dei quali siano a corredo
 - b) inviti a cene, gala, spettacoli, offerte per la fruizione di servizi gestiti da privati con i quali si sia venuti in contatto;
 - c) viaggi, seminari e convegni, che possano essere o apparire tali da influenzarne l'indipendenza di giudizio e l'imparzialità
- 3) L'uso del cellulare, da parte dei dipendenti, deve essere circoscritto ai soli casi di assoluta necessità.
- 4) E' fatto obbligo di mantenere un atteggiamento congruo al posto di lavoro nei rapporti interpersonali con i colleghi, in particolare in presenza di utenti.

Regole di carattere generale

Ciascun dipendente nell'ambito degli uffici:

- 1) si impegna ad utilizzare solo la Pec come strumento per lo scambio di documentazione, obbligandosi a comunicare al responsabile di servizio o al dirigente il caso di amministrazioni che affermino di non possedere la Pec, per verificare come risolvere il problema;
- 2) segnala al responsabile di servizio o al dirigente l'eventuale ritardo di pratiche, dovuto al loro arenarsi nell'attività precedente, spettante ad altri uffici o colleghi;
- 3) l'ordine di trattazione delle pratiche è:
 - i) il protocollo, se non vi sono disposizioni organizzative differenti;
 - ii) l'ordine cronologico delle pratiche che, di volta in volta, sono assegnate, in modalità telematica o cartacea, dal responsabile di servizio; l'ordine

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 5/59

cronologico non può essere misurato sull'insieme delle pratiche dell'ufficio, ma per ciascun dipendente, per i gruppi di pratiche assegnate;

- 4) segnala senza ritardo al dirigente qualsiasi pressione o sollecitazione proveniente da chiunque, volta a modificare l'ordine di trattazione delle pratiche;
- 5) si astiene dal rilasciare qualsiasi dichiarazione pubblica alla stampa, non preventivamente e formalmente richiesta e autorizzata dal dirigente.

OBIETTIVO 1

Denominazione

Gestione compiti e funzioni del servizio e trasversali a tutta l'area servizi alla persona e alla comunità con coordinamento delle procedure.

Descrizione

L'obiettivo, oltre alla gestione delle attività ordinarie del servizio, prevede il prosieguo delle azioni di coordinamento per le attività di programmazione e controllo tra i vari servizi dell'area tramite procedure specificatamente individuate.

L'obiettivo prevede, inoltre, il supporto contabile, giuridico-amministrativo alle attività svolte dalle strutture dell'Area, con particolare riferimento alla programmazione e organizzazione, ai progetti strategici della direzione generale e alla collaborazione in merito alle procedure per l'acquisizione di beni e servizi, non centralizzate.

La realizzazione dell'obiettivo prevede il coinvolgimento di personale appartenente ad altri servizi dell'area e potrà anche richiedere la costituzione di gruppi di lavoro rappresentativi dei settori/servizi dell'area.

L'obiettivo prevede, inoltre, le attività di gestione dei rapporti convenzionali con i comuni ed i trasferimenti di risorse alla Società Provincia di Verona - Turismo srl per la gestione associata degli uffici Iat.

Avvertenze e considerazioni generali

Si prevede il supporto alle attività amministrative svolte dai singoli servizi dell'Area Servizi alla Persona e alla Comunità e il controllo sulle stesse; contemporaneamente si prevede anche la gestione diretta di pratiche settoriali particolarmente complesse. Inoltre, il servizio coordinerà la programmazione e attuazione dei piani di trasparenza e anticorruzione dei servizi dell'area.

Sarà posta particolare attenzione alle pubblicazioni obbligatorie previste dall'art. 26 del decreto legislativo 33/2013, nonché verificati costantemente i contratti in essere, al fine di eventuali adeguamenti previsti dall'art. 1, commi 3, 7, e 13 della legge 135/2012.

Per quanto attiene l'acquisizione di beni e servizi di interesse plurisetoriale, l'attività di coordinamento prevede l'attivazione di procedure attuate a livello centralizzato dell'Area, utilizzando risorse finanziarie fornite dai singoli servizi, ferme restando le indicazioni specifiche dell'attività.

L'attività di supporto potrà anche concretizzarsi tramite incontri tematici, durante i quali saranno previsti momenti di confronto tra i referenti dei singoli servizi, nonché meccanismi di coinvolgimento collettivo.

Per le acquisizioni di forniture e servizi gestite direttamente dai Servizi amministrativi dell'Area si utilizzerà prevalentemente il sistema delle convenzioni Consip, se attivate, e quello del mercato elettronico.

Laddove non sia possibile reperire beni e servizi nel mercato elettronico o nell'ambito delle convenzioni di cui sopra, per le acquisizioni connesse a servizi di cui all'Allegato IIB al d.lgs 163/2006, si farà ricorso ad avvisi di manifestazione di interesse, in applicazione della Comunicazione interpretativa della Commissione relativa al diritto comunitario applicabile alle aggiudicazioni di appalti, non o solo parzialmente disciplinate dalle direttive appalti pubblici 1 agosto 2006, n. C 179.

Per le liquidazioni delle fatture, il servizio opera organizzando gruppi di lavoro. Le liquidazioni relative ai rapporti contrattuali dovranno essere effettuate entro 30 giorni dal ricevimento delle fatture, se queste sono considerate regolari e dopo aver acquisito la necessaria documentazione (Durc, etc...).

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 7/59

Direttive e indirizzi gestionali

L'approvazione o meno da parte della Regione del Veneto di leggi che modificano la competenza delle funzioni in capo alle province potrebbe comportare una revisione o modifica dei rapporti in essere con la società Provincia di Verona - Turismo srl.

Sono autorizzate le partecipazioni in qualità di partner di rete (non operativo e senza cofinanziamento che implichi esborsi finanziari); il dirigente del servizio o, in sua assenza, il responsabile di servizio, potrà sottoscrivere tali partenariati.

Laddove i partenariati richiedano il ruolo di titolare o un cofinanziamento che richieda impiego di risorse finanziarie, occorrerà una preventiva direttiva favorevole da parte della Giunta Provinciale.

Per quanto riguarda l'erogazione dei contributi, si agirà conformemente alle normative vigenti ed alla disponibilità di risorse finanziarie.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
1° Attività	Gestione del servizio amministrativo dell'area - Supporto all'attività amministrativa dell'area, nonché gestione delle attività comuni previste dalla Direzione Generale	01/01 – 31/12	1) n. 12 verbali di controllo relativi alla regolarità delle pubblicazioni obbligatorie previste dall'art. 26 del DLgs 33/2013; 2) n. 12 verbali di controllo relativi ai contratti in essere, al fine di eventuali adeguamenti previsti dall'art.1, commi 3, 7, e 13 della legge 135/2012;

Annotazione

L'attività rientra nell'ordinaria amministrazione.

Descrizione

L'attività consiste nella gestione, supporto e coordinamento delle procedure contabili e amministrative dell'area e verrà attuata attraverso il rilascio di direttive, pareri, suggerimenti e altro, sulla base delle richieste provenienti dalle strutture e delle esigenze che si manifesteranno.

Inoltre, è previsto il supporto alla gestione contabile dei servizi. L'attività comprende inoltre la partecipazione alle attività previste per il gruppo controllo guida dell'ente.

Proseguirà il presidio della standardizzazione della modulistica in uso ai servizi dell'area, con esclusione di quella in uso presso i servizi per l'impiego, nonché la corretta gestione dei registri.

1. Evasione del 100% richieste di supporto per l'attività amministrativa e contabile da parte di tutti i servizi dell'area (oltre 300 richieste) pervenute entro il 15/11 (monitorato ma non pesato);

2. aggiornamento costante della modulistica per le procedure di acquisizione di beni e servizi (monitorato ma non pesato);

3. controlli relativi alla regolarità delle pubblicazioni obbligatorie previste dall'art. 26 del DLgs 33/2013 (pesato);

4. controlli relativi ai contratti in essere, al fine di eventuali adeguamenti previsti dall'art. 1, commi 3, 7, e 13 della legge 135/2012 (conversione del D.L. 95/2012 (pesato).

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 8/59

[1.01] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% attesa di attuazione del programma: controllo pubblicazione ai sensi dell'art. 26 del DLgs 33/2013

Avvertenze

efficacia quantitativa relativa alla capacità di redarre n. 12 verbali (target annuo) relativi alle pubblicazioni obbligatorie previste dall'art. 26 del DLgs 33/2013.

Prodotti: I verbali consistono in verifiche con cadenza mensile sulla pubblicazione aggiornata dei dati richiesti dalla cd. "Amministrazione trasparente" (sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e l'attribuzione dei corrispettivi e dei compensi a persone, professionisti, imprese ed enti privati e comunque di vantaggi economici di qualunque genere) da parte dei singoli servizi.

I verbali saranno salvati in apposita cartella in rete Nas.

[1.01] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% attesa di attuazione del programma: controllo sui contratti in essere, al fine di eventuali adeguamenti previsti dell'art. 1, commi 3, 7, e 13 della legge 135/2012

Avvertenze

efficacia quantitativa relativa alla capacità di redigere n. 12 verbali (target annuo) relativi al controllo sui contratti in essere, al fine di eventuali adeguamenti previsti dall'art. 1, commi 3, 7, e 13 della legge 135/2012.

Prodotti: I verbali consistono in: elenco aggiornato dei contratti di durata in essere presso i servizi dell'area comparati con le convenzioni

Consip attive al momento del controllo. In base all'esito (esistenti o non esistenti) si procederà alla comparazione economica ed agli eventuali adeguamenti.

I verbali saranno salvati in apposita rete Nas.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 9/59

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
2° Attività	Programmazione e attuazione dei piani di trasparenza e anticorruzione	01/01 – 15/12	entro 15/12 – relazione relativa a: 1. riduzione del numero di cottimi fiduciari, sostituiti dal Me.Pa (ove possibile) rispetto al 2014 (n. cottimi 2016/n. cottimi 2015) 2. 100% delle Rdo con invito di almeno 10 partecipanti (lettere invito in rete Nas) 3. 100% verbali di seduta pubblica in caso di affidamenti senza offerta telematica
Annotazione L'attività rientra nell'ordinaria amministrazione. Descrizione L'attività consiste nel porre in essere una serie di attività volte a programmare ed attuare azioni per migliorare la trasparenza dell'attività e applicare le norme anticorruzione previste dal Dpr. 62/2013, nonché quelle previste da regole interne all'ente, qualora adottate. L'attività è coordinata dal servizio, anche se alcune azioni saranno monitorate nei piani esecutivi di gestione di altri servizi dell'area. Gli incontri di aggiornamento in materia di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni saranno organizzati tenendo conto delle esigenze del personale ed eventuali adozioni di atti da parte dell'ente. In particolare, saranno poste in essere le seguenti azioni: TRASPARENZA 1. Pubblicazioni obbligatorie (pesate - att. 01) APPALTI 1. riduzione del numero dei cottimi fiduciari, sostituiti dal Me.Pa (ove possibile) – pesato nella relazione 2. Nelle RDO invitare almeno 10 ditte - pesato 3. Seduta pubblica in caso di affidamenti senza offerta telematica (100%) – pesato nella relazione 4. Programmazione acquisizione beni e servizi, con le seguenti specifiche, sulla base delle disponibilità finanziarie (monitorato ma non pesato): i. Qualificazione dell'oggetto del contratto ii. Importo presunto iii. Forma di finanziamento iv. Valutazione alternative contrattuali v. Tempistica di massima suddivisa in trimestri CONTRIBUTI Incremento controlli su contributi liquidati nel 2015 (10% controlli a campione) – pesato nella relazione TURISMO 1. Controllo entro 60 giorni sul 100% delle Scia agenzie di viaggio (pesato - ob. 1 - att. 02 - Peg servizi turistico ricreativi)			

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 10/59

[1.02] Indicatore: TEM_01 assenza ritardo su singola scadenza

Nome

TEM_01 assenza ritardo su singola scadenza Unità Di Misura giorni

Significato

rispetto scadenza del 15/12 (relazione azioni anticorruzione)

Avvertenze

Indicatore temporale relativo alla capacità di rispettare la scadenza del 15/12 nel presentare una relazione dalla quale si deve evincere:

1. riduzione del numero di cottimi fiduciari, sostituiti dal Me.Pa (ove possibile) rispetto all'anno precedente (n. cottimi anno corrente/n. cottimi anno precedente);
2. 100% delle Rdo con invito di almeno 10 partecipanti (lettere invito in rete Nas);
3. 100% verbali di seduta pubblica in caso di affidamenti senza offerta telematica.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
3° Attività	Coordinamento di procedure di acquisizione di beni e servizi e gestione delle convenzioni – Controllo atti.	01/01 – 31/12	100% delle determinazioni a contrattare per la stipulazione di contratti, anche finalizzati ad acquisti dal mercato elettronico, dalle convenzioni Consip e per l'acquisizione di servizi da cooperative sociali, rispetto alle richieste di procedere presentate dai servizi dell'area - Determinazioni a contrattare - elenco pubblicato in rete Nas (monitorato ma non pesato).

DESCRIZIONE:

L'attività sarà rivolta a fornire un supporto diretto agli uffici dell'area che si occupano di acquisizione di beni e servizi, promuovendo un coordinamento delle procedure concernenti tutte le strutture al fine di ottimizzare tempi e risorse impiegate. Saranno esclusi gli acquisti centralizzati di cui alla direttiva generale. Potrà essere attivato un apposito gruppo di lavoro. Rimane fermo che il contenuto settoriale e le prescrizioni tecniche di specifici servizi o forniture rimarranno di competenza di ciascuna struttura.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
4° Attività	Trasferimento di risorse alla società Provincia di Verona – Turismo srl derivanti da contributi di soggetti terzi	01/01 – 31/12	Determinazioni di liquidazione (monitorato ma non pesato)

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 11/59

DESCRIZIONE:

La legge regionale n. 11/2013 toglieva la competenza alle province relativamente alle funzioni di informazione, accoglienza, assistenza turistica e promozione locale a far data dal 3 gennaio 2015. Con successiva legge regionale n. 45/2014 la funzione è stata prorogata sino al 30 settembre 2015. Un'ulteriore proroga, fino al 31 gennaio 2016 è stata prevista dalla legge regionale n. 17/2015. Nel corso del 2015, pertanto, è proseguita la gestione di tale funzione, ma esclusivamente sostenuta da risorse provenienti da soggetti terzi (Regione, comuni convenzionati, Camera di Commercio, Ente Fiera).

Alcuni enti debbono ancora trasferire alla Provincia tutto o parte delle risorse relative alla gestione 2015 e, pertanto, ancora nel 2016 sono previsti trasferimenti di risorse a favore della società Provincia di Verona – Turismo srl.

In attesa di un eventuale ulteriore intervento legislativo regione di ulteriore proroga o definizione della competenza delle funzioni suddette, a legislazione vigente le competenze della Provincia relativamente all'informazione, accoglienza e assistenza turistica termineranno il 31 gennaio 2016.

Risorse Umane per l'Obiettivo

Classe	Matricola	Descrizione	Unita Di Misura	Assegnato	%sull'obiettivo
B3-B6	3585	LUCCO GIULIANA	Ore	500,00	100,00%
B3-B7	1458	BUSATO DANIELA	Ore	1.500,00	100,00%
B3-B7	5715	SCARPA NICOLETTA	Ore	1250,00	100,00%
C-C4	1005	BOGONI ANNAMARIA	Ore	1.500,00	100,00%
D1-D3	3294	GREGO GLORIANA	Ore	1.500,00	100,00%
D1-D5	2811	FONDRIEST MONICA	Ore	500,00	100,00%
Totale sull'obiettivo 6.750,00 (- 2.731,00 rispetto al 2015)					

PROVINCIA DI VERONA
Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 12/59

Unità organizzativa:

Servizi turistico ricreativi

Anno:

2016

Responsabile:

Luigi Oliveri

Indicazione principali obiettivi perseguibili:

1° obiettivo:

Gestione compiti e funzioni dei servizi turistico ricreativi

(U.O.P. 227 – 228 – 229)

2° obiettivo:

Gestione delle attività inerenti alle strutture ricettive

(U.O.P. 227 – 228- 229)

Avvertenze e considerazioni generali in tema di trasparenza e anticorruzione:

Ai fini della garanzia delle norme di prevenzione della corruzione nell'ambito dell'area "controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni", si stabilisce quanto segue:

È vietato, anche in occasione di ispezioni, controlli, verifiche, ricevere benefici come:

colazioni di lavoro non connesse a manifestazioni o seminari o eventi dei quali siano a corredo

inviti a cene, gala, spettacoli, offerte per la fruizione di servizi gestiti da privati con i quali si sia venuti in contatto;

viaggi, seminari e convegni, che possano essere o apparire tali da influenzarne l'indipendenza di giudizio e l'imparzialità;

I controlli/ispezioni vengono effettuati:

sempre, su segnalazioni di disfunzioni da parte di utenti, che non risultino manifestamente infondate o non riferite a competenze della Provincia;

per le strutture ricettive (alberghiere, all'aperto e complementari): sempre, nel caso dell'apertura di nuove strutture, nonché nei casi di modifica della classifica per:

modifiche strutturali (ampliamento della ricettività), cambio di categoria (in aumento);

per le agenzie di viaggi: sempre nei casi di Scia riferite a nuove aperture e cambi sede;

a campione, con una percentuale da definire di semestre in semestre, per i controlli d'ufficio. Questo vale anche per i controlli tramite web del rispetto delle norme sulla pubblicizzazione delle strutture ricettive di qualsiasi tipologia;

Controlli ed ispezioni debbono essere effettuati, di norma, in coppia; in ogni caso è richiesta sempre la verbalizzazione, sottoscritta dal destinatario della verifica, al quale è obbligatorio rilasciare una copia;

Per quanto concerne l'applicazione di sanzioni, si prevede di assegnare l'istruttoria a dipendenti diversi da quelli che abbiano trattato la più recente pratica di classificazione o, nel caso di agenzie, di verifica delle Scia

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 14/59

OBIETTIVO 1

Denominazione: Gestione compiti e funzioni dei servizi turistico ricreativi

Descrizione:

L'obiettivo ha per fine lo svolgimento delle funzioni essenziali relative alle funzioni amministrative dei servizi turistico ricreativi, ivi compresi la gestione dei contributi inerenti a turismo, sport e commercio, nonché tutta l'attività amministrativa relativa alla stipulazione di accordi di programma e convenzioni con enti ed associazioni. Ancora, l'obiettivo comprende le attività inerenti le agenzie di viaggi e la gestione degli elenchi relativi alle professioni turistiche e ai direttori tecnici delle agenzie di viaggi, compresi gli esami di abilitazione per entrambe le categorie professionali.

Avvertenze e considerazioni generali:

La gestione ordinaria si riferisce, oltre alla gestione delle attività turistiche, anche alle attività relative al commercio, alla gestione degli esami di abilitazione delle professioni turistiche e allo sport e le attività inerenti alle agenzie di viaggio; comprende anche la gestione dei contributi.
L'attività potrebbe subire delle modifiche a seguito della sottoscrizione della convenzione tra Regione e Provincia di Verona, nonché di eventuali direttive regionali.

Direttive e indirizzi gestionali:

Sono autorizzate le partecipazioni in qualità di partner di rete (non operativo e senza cofinanziamento che implichi esborsi finanziari); il dirigente del servizio, o in sua assenza il responsabile di servizio, potrà sottoscrivere tali partenariati.
Laddove i partenariati richiedano il ruolo di titolare o un cofinanziamento che richieda impiego di risorse finanziarie, il dirigente dovrà acquisire una preventiva direttiva favorevole da parte del Presidente.
Per quanto riguarda l'erogazione dei contributi, il dirigente dovrà agire conformemente alle normative vigenti.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
1° Attività	Gestione ordinaria amministrativa	01/01 – 31/12	Attivazione del 100% delle strutture ricettive classificate per la trasmissione telematica dei dati statistici - File in rete Nas

ANNOTAZIONI

L'attività rientra nell'ordinaria amministrazione e gli stanziamenti finanziari previsti hanno le finalità previste dall'articolo 163, comma 2, del decreto legislativo n. 267/2000.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 15/59

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nella gestione amministrativa delle funzioni in materia di turismo e sport e, in particolare, la gestione dei contributi. La Regione non ha ancora comunicato se intende mantenere la delega dei contributi per la promozione dello sport, di cui all'articolo alle L.R. 12/1993e L.R. 17/2003 in capo alle province. L'attività comprende, inoltre, la gestione amministrativa di accordi di programma e convenzioni con enti ed associazioni, nonché l'acquisizione di beni e servizi necessari per il funzionamento del servizio.

L'attività prevede il passaggio delle consegne alla Regione del Veneto della gestione dell'albo delle associazioni Pro Loco, come previsto dalla legge regionale n. 34/2014.

L'attività, inoltre, prevede l'attivazione della trasmissione telematica dei dati sulle presenze nelle strutture ricettive, su istanza degli operatori del comparti ricettivo.

[1.01] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Unità Di Misura percentuale

Significato

% attesa di attivazioni telematiche

Avvertenze

efficacia quantitativa relativa alla capacità di attivare il 100% delle strutture ricettive classificate alla trasmissione telematica dei dati sulla movimentazione turistica entro 20 giorni dalla richiesta. L'attivazione resterà sospesa nei seguenti casi:

1. colui che presenta la domanda non corrisponde al titolare
2. i dati indicati nella domanda non corrispondono a quelli nella banca dati regionale (RvtWeb)
3. la struttura non sia in regola con la classificazione
4. errori bloccanti provocati dal sistema regionale

SUBATTIVITA':

N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
1	Monitoraggio dei tempi di definizione dei procedimenti	data base con la rilevazione delle tempistiche, disponibile presso gli uffici	01/01	31/12	

Annotazione

La subattività rientra nell'ordinaria amministrazione

Descrizione

La subattività è finalizzata alla rilevazione della tempistica dei procedimenti con la duplice finalità del rispetto dei termini previsti dal vigente regolamento e della pubblicazione dei tempi medi, come previsto dalla legge n. 69/2009.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 16/59

Sono monitorati i procedimenti di competenza dei servizi turistico ricreativi con esclusione di quelli riferiti alle strutture ricettive (cfr. obiettivo 2)

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris **Unità Di Misura percentuale**

Significato

% degli atti rilasciati nei termini rispetto alle istanze pervenute

Avvertenze

Rispetto dei termini previsti dal regolamento sui procedimenti per la conclusione dei procedimenti di competenza.

Sono esclusi i procedimenti sulle classificazioni (codici registro 22 e 23), monitorati da specifico indicatore (cfr. ob.2).

Si applicano le regole generali previste per i procedimenti non conclusi nell'anno.

I prodotti e i data base per il monitoraggio sono rinvenibili presso gli uffici.

Sono monitorati i procedimenti codici 27-28-29-30-31-32-35-36-37-182-183-184-231-230 (cfr. registro procedimenti)

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO DI COMPLETAMENTO
2° Attività	Gestione delle attività inerenti alle agenzie di viaggio e alle scuole di sci	01/01 - 31/12	Cfr subattività

Annotazione

L'attività rientra nell'ordinaria amministrazione e gli stanziamenti finanziari previsti hanno le finalità previste dall'articolo 163, comma 2, del decreto legislativo n. 267/2000.

DESCRIZIONE

L'attività comprende l'attività inerente le agenzie di viaggio e le scuole di sci. In particolare, verranno effettuate per il secondo anno, dal trasferimento della funzione avvenuta nel 2006, le ispezioni presso le scuole di sci.

SUBATTIVITA':

N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
1	Gestione delle attività inerenti alle scuole di sci e arrampicata	3 verbali di ispezione delle 3 scuole di sci esistenti, entro il 31/12	01/01	31/12	

Descrizione

L'attività comprende il controllo relativo alle 3 scuole di sci e arrampicata Presenti sul territorio. L'assenza di innevamento potrebbe comportare l'impossibilità di effettuare l'attività ispettiva prevista, in quanto le scuole resterebbero chiuse.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 17/59

[1.02.01] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% attesa di attuazione del programma: ispezioni presso le scuole di sci

Avvertenze

Efficacia quantitativa della capacità di produrre n. 3 ispezioni presso le scuole di sci - attività annuale. Le ispezioni non si potranno effettuare se le scuole risulteranno chiuse o per mancato innevamento.

Prodotto: verbali disponibili presso la U.O. amministrativa agenzie.

2	Gestione delle attività inerenti alle agenzie di viaggio	1. Verbali di verifica sul 100% delle Scia presentate dalle agenzie di viaggio (riferite a nuove aperture e cambio sede). 2. n. 15 verbali di ispezioni in agenzie di viaggio	01/01/	31/12	
---	--	--	--------	-------	--

1.02.02] Indicatore: EQT_02 livello relativo attività ag. viaggio

Nome

EQT_02 livello relativo attività ag. Viaggio Unità Di Misura percentuale

Significato

% attesa di verifica delle Scia pervenute

Avvertenze

efficacia quantitativa della capacità di verificare il 100% delle Scia delle agenzie di viaggio pervenute entro il 15/11.

Prodotto: verbali salvati in rete Nas. Sarà adottato un apposito foglio di monitoraggio dell'attività, gestito e disponibile presso la U.O. competente.

L'adozione di delibere della Giunta regionale attuative della nuova legge regionale in materia di turismo, n. 11/2013, potrebbero comportare revisioni o modifiche dell'attività. Rischio medio

[1.02.02] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 18/59

Significato

% attesa di attuazione del programma: ispezioni presso le agenzie di viaggio

Avvertenze

efficacia quantitativa della capacità di effettuare n. 15 ispezioni presso le agenzie di viaggio (target annuo)

Prodotto: verbali salvati in rete Nas. Sarà adottato un apposito foglio di monitoraggio dell'attività, gestito e disponibile presso la U.O. competente.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO DI COMPLETAMENTO:
3° attività	Gestione delle funzioni inerenti all'esercizio delle professioni turistiche, incluso l'espletamento di esami di abilitazione	01/01 – 15/12	Aggiornamento delle tariffe (monitorato ma non pesato)

Annotazione

L'attività rientra nell'ordinaria amministrazione e gli stanziamenti finanziari previsti hanno le finalità previste dall'articolo 163, comma 2, del decreto legislativo n. 267/2000.

DESCRIZIONE:

L'attività comprende la gestione delle funzioni in tema di professioni turistiche ed, in particolare, la tenuta degli elenchi provinciali, rilascio tesserini, pubblicizzazione delle tariffe.

Per l'anno 2016 non è prevista l'indizione di bandi per l'abilitazione alle professioni di accompagnatore turistico, guida naturalistico ambientale e guida turistica, in particolare, per ciò che riguarda l'abilitazione a guida turistica, la legge n. 97/2013 "Disposizioni per l'adempimento agli obblighi dell'Italia all'Unione Europea - legge europea 2013", all'articolo 3, "Disposizioni relative alla libera prestazione e all'esercizio stabile dell'attività di guida turistica da parte di cittadini dell'Unione europea. Caso EU Pilot 4277/12/MARK" ha esteso l'abilitazione a tutto il territorio nazionale, con esclusione dei siti di particolare interesse storico, artistico e archeologico, per i quali è prevista una specifica abilitazione.

Attualmente la normativa statale e quella regionale non chiariscono le competenze e le modalità per espletare gli esami di abilitazione per le due distinte tipologie di guida generica nazionale e guida con specifica abilitazione per i siti di particolare interesse storico, artistico o archeologico.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 19/59

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO DI COMPLETAMENTO:
4° attività	Controllo di qualità sui servizi erogati - Customer satisfaction per l'attività di consulenza nelle materie di competenza del servizio	01/01 – 15/12	Report relativo all'indagine di customer satisfaction - raggiungimento del 75% del punteggio massimo
<p>Annotazione L'attività rientra nell'ordinaria amministrazione.</p> <p>Descrizione L'attività consiste nella somministrazione di un questionario agli utenti di tutti gli uffici del servizio, che si recano presso gli stessi per attività di consulenza. Il questionario ha lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità delle informazioni ricevute e alla facilità di reperimento delle stesse sul portale della Provincia di Verona. Il questionario sarà consegnato agli utenti che richiedono consulenze sulle varie attività, che avranno la possibilità di compilarlo in forma anonima e inserirlo in un'urna posizionata nella stanza che ospita fax e fotocopiatrice.</p>			
<p>[1.04] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Nome EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale Significato % attesa di customer satisfaction sulla qualità delle informazioni fornite agli utenti Avvertenze Efficacia qualitativa. Il questionario sarà somministrato a parte degli utenti che fruiscono dei servizi degli uffici e sarà predisposto sul modello previsto dalla direzione generale, opportunamente personalizzato e sottoposto alla validazione della direzione generale. Modalità di rilevazione: - gli addetti agli uffici somministreranno il questionario e agevoleranno la compilazione; - il questionario verrà messo a disposizione dell'utente alla fine del contatto con l'ufficio e sarà garantita la riservatezza nella compilazione; - se l'utente riterrà di restituirlo, il questionario compilato verrà fatto depositare ripiegato o riposto in busta chiusa (in modo che non sia leggibile da parte dell'operatore) in un apposito contenitore chiuso installato presso la stanza del fotocopiatore; dato che la restituzione del questionario non è obbligatoria, sarà possibile avere un numero di questionari restituiti inferiori a quelli somministrati; - saranno esclusi dal conteggio i questionari incompleti anche se privi di una sola risposta (con riferimento ai quesiti oggetto di valutazione); - la rilevazione terminerà a ottobre. Il report sarà predisposto per il 15/12. Si ritiene non valutabile l'indicatore con un numero inferiore a 100 questionari completi consegnati. Sono previste elaborazioni intermedie dei risultati, ma non ai fini del risultato dell'indicatore, valutabile solo in sede di report finale. Il trasferimento delle funzioni in materia di turismo ad altro ente o l'adozione della nuova normativa regionale potrebbe non permettere la conclusione nei dell'attività o richiedere modifiche alla stessa.</p>			

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 20/59

Risorse Umane per l'Obiettivo

Classe	Matricola	Descrizione	Unita Di Misura	Assegnato	% sull'obiettivo
B1-B4	3398	IAFRANCESCO ALBERTO	Ore	1.500,00	100,00%
B1-B6	1739	CASTIGLIONI ANDREA	Ore	750,00	100,00%
B3-B7	5794	SEGNEGHI SIMONETTA	Ore	750,00	50,00%
C-C1	4937	PERETTI LAURA	Ore	300,00	20,00%
D1-D4	7074	ZAULI CARLA	Ore	1.500,00	100,00%
D1-D5	2811	FONDRIEST MONICA	Ore	500,00	50,00%
Totale sull'obiettivo 5.3000,00 (- 1.149,00 rispetto al 2015)					

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 21/59

OBIETTIVO 2

Denominazione

Gestione delle attività inerenti alle strutture ricettive

Descrizione:

L'obiettivo comprende la gestione delle attività di classificazione, rinnovo della classificazione, modifica della classificazione o revoca, nonché il controllo delle strutture ricettive e le attività amministrative inerenti agli aggiornamenti delle attrezzature dalle strutture stesse.

Avvertenze e considerazioni generali:

L'attività di classificazione delle strutture ricettive è in incremento rispetto agli anni precedenti, in applicazione alle delibere della Giunta regionale, che hanno dato piena applicazione alla L.R. 11/2013. In particolare, l'obbligo di classificazione anche per tutte le strutture ricettive, anche quelle non previste dalla previgente legge regionale (B&B e unità abitative non classificate), nonché i tempi imposti entro i quali le strutture devono regolarizzare la loro posizione, comporta un notevole incremento dell'attività amministrativa, a discapito di quella ispettiva, che, pertanto, viene limitata ai casi di nuove aperture, modifica della classifica per modifiche strutturali o aumento di categoria. Inoltre sono previste ispezioni in caso di reclami che abbiano una diretta correlazione con la classificazione delle strutture.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
1° Attività	Controllo delle modalità di pubblicizzazione delle strutture ricettive su siti web	01/01 – 30/11	n. 4 verbali trimestrali sui controlli effettuati

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nel controllo dei siti web che pubblicizzano strutture ricettive, al fine di verificare che le indicazioni fornite corrispondano a quanto previsto dagli atti di classificazione degli stessi. Le ricerche saranno casuali, inserendo nei motori di ricerca parole chiave generiche (hotel, B&B, appartamenti per vacanze, etc....), nonché località della provincia (es. lago di Garda, Verona, Valpolicella, etc....). I controlli saranno effettuati sui primi tre nominativi indicati. Nel trimestre saranno controllate almeno 15 strutture. Nella prima parte dell'anno saranno controllati prevalentemente alberghi e campeggi, in quanto la classificazione delle strutture complementari è stata modificata in maniera significativa rispetto alla modalità precedente, e molte strutture debbono essere ancora riclassificate in base alla nuova norma.

[2.01] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 22/59

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale
Significato
% attesa di attuazione del programma: controlli su pubblicizzazione strutture ricettive sui siti web
Avvertenze
efficacia quantitativa relativa alla capacità annua di effettuare n. 4 controlli per verificare la pubblicizzazione delle strutture ricettive sui siti web (cfr. modalità nella descrizione dell'attività)
Prodotto: verbali disponibili presso la U.O. competente.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
2° Attività	Ispezioni e verifiche sulle strutture ricettive alberghiere, complementari e all'aperto	01/01-31/12	100% verbali di ispezione per strutture ricettive classificate nuove, con modifica della categoria o modifiche strutturali (ampliamento)
<p>Annotazione L'attività rientra nell'ordinaria amministrazione.</p> <p>Descrizione L'attività consiste nell'attività di vigilanza e controllo sulle strutture ricettive classificate (alberghiere, all'aperto e complementari), nei casi di: nuova apertura, modifica della classificazione o modifiche strutturali (ampliamento). Ulteriori ispezioni potrebbero essere effettuate a causa di reclami.</p>			
<p>[2.02] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Nome EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale Significato % attesa di ispezioni - strutture ricettive classificate di nuova apertura Avvertenze efficacia quantitativa relativa alla capacità di effettuare il 100% delle ispezioni alle strutture ricettive classificate di nuova apertura, con modifica della classificazione (in aumento) e della capacità ricettiva (solo in caso incremento). Sarà adottato un apposito foglio di monitoraggio dell'attività, gestito e disponibile presso la U.O. competente</p>			

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 23/59

SUBATTIVITA':

N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
1	Monitoraggio dei tempi di definizione dei procedimenti	data base con la rilevazione delle tempistiche, disponibile presso gli uffici	01/01	31/12	

Annotazione

La subattività rientra nell'ordinaria amministrazione.

Descrizione

La subattività è finalizzata alla rilevazione della tempistica dei procedimenti con la duplice finalità del rispetto dei termini previsti dal vigente regolamento e della pubblicazione dei tempi medi, come previsto dalla legge n. 69/2009.

Sono inclusi nel monitoraggio i procedimenti relativi alle strutture ricettive, con riferimento alle attività 2,3, 4 e 5.

Il trasferimento delle funzioni in materia di turismo ad altro ente o l'adozione della nuova normativa regionale potrebbe non permettere la conclusione nei dell'attività o richiedere modifiche alla stessa.

[2.02.01] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% degli atti rilasciati nei termini rispetto alle istanze pervenute

Avvertenze

Rispetto dei termini previsti dal regolamento sui procedimenti per la conclusione dei procedimenti di competenza.

Sono esclusi i procedimenti sulle classificazioni, monitorati da specifico indicatore.

Si applicano le regole generali previste per i procedimenti non conclusi nell'anno. I prodotti e i data base per il monitoraggio sono rinvenibili presso gli uffici.

Il trasferimento delle funzioni in materia di turismo ad altro ente o l'adozione della nuova normativa regionale potrebbe non permettere la conclusione dell'attività o richiedere modifiche alla stessa.

Il presente indicatore monitora il procedimento "reclami strutture ricettive" cod. 26.

Programma da realizzare:

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
3° Attività	Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive complementari	01/01-31/12	1. 100% dei provvedimenti di classificazione (nuova), riclassificazione con modifica, decadenza o diniego di classificazione entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza. 2. 100% dei provvedimenti di rinnovo della classificazione (senza modifiche) entro 60 giorni dalla comunicazione dell'avvio del procedimento

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 24/59

DESCRIZIONE:

L'attività comprende l'attribuzione della classificazione o la pronuncia di decadenza della stessa alle strutture ricettive complementari su istanza di parte. Per ciò che riguarda le istanze di parte, si prevede l'adozione dei provvedimenti di classificazione, riclassificazione, decadenza o diniego di classificazione per almeno il 100% delle istanze residuali presentate nel 2014 (da stabilire ad inizio anno) e delle istanze presentate entro il 31/10/2015.

L'attività prevede inoltre il rinnovo della classifica per tutte le strutture complementari soggette a classificazione, secondo quanto previsto dalla L.R. 11/2013 e dalla DGR 419/2015.

[2.03] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% dei provvedimenti adottati nei termini rispetto alle istanze presentate

Avvertenze

Efficacia quantitativa

Rispetto dei termini previsti dal regolamento sui procedimenti di classificazione (nuova), riclassificazione con modifiche delle strutture complementari, decadenza o diniego della classificazione.

Si applicano le regole generali previste per i procedimenti non conclusi nell'anno.

I prodotti e i data base per il monitoraggio sono rinvenibili presso gli uffici o in rete Nas.

I procedimenti monitorati hanno codice 20 e 21 (cfr. registro procedimenti)

[2.03] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% di provvedimenti di rinnovo della classifica - strutture complementari

Avvertenze

efficacia quantitativa della capacità di adottare i provvedimenti di rinnovo della classifica delle strutture complementari nei termini previsti dalla L.R. 11/2013 (60 gg) a partire dall'avvio del procedimento.

Il foglio di monitoraggio dei procedimenti sarà disponibile in rete Nas

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 25/59

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
4° Attività	Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive alberghiere	01/01-31/12	1. Provvedimenti di classificazione, riclassificazione, decadenza o diniego su istanza di classificazione (100% delle istanze presentate entro il 31/10). 2. Rinnovo della classificazione quinquennale senza modifiche entro i termini dall'avvio del procedimento d'ufficio (100% delle istanze presentate entro il 31/10).

DESCRIZIONE:

L'attività comprende il rilascio di prima classificazione e il rinnovo o la modifica di classificazione con le modalità previste dalla DGR 807/2014 e dalla legge regionale n. 11/2013, che tra l'altro prevede la riclassificazione di tutte le strutture ricettive alberghiere già operative.

Queste ultime entro due anni dall'entrata in vigore della DGR 807/2014 (pertanto entro il 13/06/2016) dovranno presentare domanda di rinnovo della classificazione sulla base dei nuovi requisiti.

Le strutture alberghiere oggetto dell'attività sono 770.

[2.04] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% dei provvedimenti adottati nei termini rispetto alle istanze presentate

Avvertenze

Efficacia quantitativa della capacità di emettere provvedimenti di nuova classificazione o modifica della classificazione su tutte le istanze presentate entro il 31/10/2015

Rispetto dei termini previsti dal regolamento sui procedimenti di classificazione/riclassificazione delle strutture alberghiere.

Si applicano le regole generali previste per i procedimenti non conclusi nell'anno.

I prodotti e i data base per il monitoraggio sono rinvenibili presso gli uffici o in rete Nas.

Si precisa che i provvedimenti di nuova classificazione o modifica della classificazione potranno essere riferiti a più strutture

I procedimenti monitorati hanno codice 18 e 19 (cfr. registro procedimenti).

[2.04] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato: % di provvedimenti di rinnovo della classifica - strutture alberghiere

Avvertenze

efficacia quantitativa della capacità di adottare i provvedimenti di rinnovo della classifica delle strutture alberghiere nei termini previsti dalla

L.R. 11/2013 (60 gg) a partire dall'avvio del procedimento. Il foglio di monitoraggio dei procedimenti sarà disponibile in rete Nas

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 26/59

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
5° Attività	Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive all'aperto	01/01-31/12	1. 100% dei provvedimenti di classificazione (nuova), riclassificazione con modifica, decadenza o diniego di classificazione entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza. 2. 100% dei provvedimenti di rinnovo della classificazione (senza modifiche) entro 60 giorni dalla comunicazione dell'avvio del procedimento d'ufficio

Annotazione

L'attività rientra nell'ordinaria amministrazione.

Descrizione

L'attività comprende l'attribuzione della classificazione o la pronuncia di decadenza della stessa alle strutture ricettive complementari su istanza di parte. Per ciò che riguarda le istanze di parte, si prevede l'adozione dei provvedimenti di classificazione, riclassificazione, decadenza o diniego di classificazione per almeno il 100% delle istanze residuali presentate nel 2014 (da stabilire ad inizio anno) e delle istanze presentate entro il 31/10/2015.

L'attività prevede inoltre il rinnovo della classifica per tutte le strutture complementari soggette a classificazione, secondo quanto previsto dalla L.R. 11/2013 e dalle DGR 1000/2014 e 1001/2014.

[2.05] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% dei provvedimenti adottati nei termini rispetto alle istanze presentate

Avvertenze

Efficacia quantitativa

Rispetto dei termini previsti dal regolamento sui procedimenti di classificazione/riclassificazione delle strutture ricettive all'aperto.

Si applicano le regole generali previste per i procedimenti non conclusi nell'anno.

I prodotti e i data base per il monitoraggio sono rinvenibili presso gli uffici o in rete Nas.

I procedimenti monitorati hanno codice 22 e 23 (cfr. registro procedimenti).

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 27/59

[2.05] Indicatore: EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris

Nome

EQT_02 livello relativo di attività o grado di ris Unità Di Misura percentuale

Significato

% di provvedimenti di rinnovo della classifica - strutture all'aperto

Avvertenze

efficacia quantitativa della capacità di adottare i provvedimenti di rinnovo della classifica delle strutture all'aperto nei termini previsti dalla L.

R. 11/2013 (60 gg) a partire dall'avvio del procedimento.

Il foglio di monitoraggio dei procedimenti sarà disponibile in rete Nas

Risorse Umane per l'Obiettivo

Classe	Matricola	Descrizione	Unita Di Misura	Assegnato	%sull'obiettivo
B3-B6	3357	GUANDALINI ANTONELLA	Ore	833,00	100,00%
B3-B7	3943	MARCONI SERGIO MARCO	Ore	1.500,00	100,00%
B3-B7	5794	SEGNEGHI SIMONETTA	Ore	750,00	50,00%
C-C1	4937	PERETTI LAURA	Ore	1.200,00	80,00%
C-C3	2664	FENZI BARBARA	Ore	635,00	100,00%
C-C3	4079	MASSELLA DARIO	Ore	750,00	100,00%
C-C3	5097	PIZZEGHELLA LAURA	Ore	1.500,00	100,00%
C-C5	4592	NICOLOSI ROBERTO	Ore	1.500,00	100,00%
D1-D5	2811	FONDRIEST MONICA	Ore	500,00	50,00%

Totale sull'obiettivo 9.168,00 (- 2.064,00 rispetto al 2015)

PROVINCIA DI VERONA
Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 28/59

Unità organizzativa:

Servizio coordinamento per l'impiego

Anno:

2016

Responsabile:

Luigi Oliveri

Indicazione principali obiettivi perseguibili:

1° obiettivo:

Gestione compiti e funzioni connesse alle politiche attive per il lavoro
(obiettivo di efficacia)

(U.O.P. 221-222)

2° obiettivo:

Servizi innovativi per l'impiego
(obiettivo di ampliamento)

(U.O.P. 221)

3° obiettivo:

Azioni positive per la tutela del diritto al lavoro dei disabili
(obiettivo di ampliamento)

(U.O.P. 221-217)

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 29/59

OBIETTIVO 1

Denominazione

Gestione compiti e funzioni connesse alle politiche attive per il lavoro

Descrizione

L'obiettivo ha come scopo lo sviluppo l'assestamento delle funzioni di regia del Mercato del lavoro, interessato dalla riforma operata dalla legge 183/2014 e dai d.lgs 150/2015 e 151/2015 che modificano radicalmente l'assetto delle funzioni e competenze relative al mercato del lavoro, fissando Lep (livelli essenziali delle prestazioni) di servizi molto precisi, riguardanti sia i disoccupati, sia i lavoratori percettori di ammortizzatori sociali licenziati o posti in Cassa integrazione straordinaria.

In termini generali, pertanto, l'obiettivo oltre a proporsi il mantenimento delle attività consolidate negli ultimi due anni, si prefigge, in stretto coordinamento con la Regione Veneto, di attuare le disposizioni della nuova normativa nazionale citata, tenendo conto anche degli adeguamenti normativi e delle direttive regionali.

All'interno dei centri per l'impiego possono essere individuate le seguenti aree funzionali: accoglienza – orientamento – accompagnamento al lavoro - incontro domanda-offerta – informazione mirata per le imprese – gestione sistema informativo.

Per effetto del d.lgs 150/2015, i servizi per il lavoro sono organizzati in forma generale secondo i seguenti ambiti fondamentali:

Funzioni relative all'accoglienza e alla gestione degli ingressi nello stato di disoccupazione				Funzioni relative all'erogazione dei servizi di orientamento			Funzioni relative ai servizi di accompagnamento al lavoro e di intermediazione domanda/offerta		Ricollocazione percettori	Funzioni amministrative/contabili	Gestione Lsu			
Conferma disoccupazione e al Cpi tramite presentazione o convocazione	orientamento di base	analisi delle competenze	profilazione e del patto di servizio	Stipulazioni e del patto di servizio	Convocazioni programmate da PdS	Convocazioni per orientamento, formazione o tirocini	orientamento specializzato	orientamento per autoimpiego e tutoraggio	avviamenti o accompagnamento al lavoro	promozione di esperienze (tirocini)	Assegno di ricollocazione	incentivi alla mobilità territoriale	strumenti di conciliazione e tempi di lavoro	Promozione Lsu

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 30/59

Si nota, in particolare, che la promozione di esperienze, cioè la gestione dei tirocini, viene definitivamente disciplinata dalla legge come attività connessa alle funzioni di politica attiva del lavoro, in particolare a quelle di intermediazione di domanda e offerta. Per questa ragione, il Peg 2016 considera le attività connesse ai tirocini appartenenti alle politiche attive. Di fatto, dunque, si gestisce un unico Peg del Settore Politiche Attive per il lavoro, ricomprendente le attività fino al 2015 attribuite al Servizio coordinamento formazione professionale.

Il Peg è costruito in modo da garantire la realizzazione delle attività previste per ciascuna delle macro aree di intervento, ovviamente nei limiti delle risorse umane disponibili.

A questo proposito, occorre specificare che per rendere i servizi indicati dalla tabella vista sopra, che non ricomprendono le attività del Collocamento Mirato al quale sono adibiti 7 dipendenti, escludendo 3 figure amministrative, restano disponibili per i servizi specifici del d.lgs 150/2015 67 dipendenti.

La regione Lombardia ha stimato che svolgendo per ogni disoccupato tutti i servizi nel pieno delle ore necessarie, occorrerebbero 163 ore lavorative per ciascuno. Se così fosse moltiplicando 163×21.000 , il numero, cioè, di disoccupati censito dall'Istat nel 2014, si giungerebbe ad un fabbisogno orario di 3.423.000, che diviso il forfait di 1500 ore lavorative effettive annue, richiederebbe 2.282 dipendenti presso i servizi per il lavoro provinciali.

La medesima della regione Lombardia corregge la sovrastima e ritiene credibile che per ogni disoccupato occorrono 50 ore. Moltiplicando, allora, 50×21.000 si ottiene un fabbisogno orario di 1.050.000, che diviso per 1500 dà un fabbisogno di almeno 700 dipendenti, cioè oltre 10 volte il numero di dipendenti della Provincia disponibili per i servizi frontali.

Ragionando al contrario, moltiplicando per i 67 dipendenti disponibili per i servizi le 1500 ore annue di lavoro, si ottiene un plafond orario di 100.500 ore, che diviso i 21.000 utenti dà, in media, per ciascuno 4,7 ore. In realtà, la media risulta ancora più bassa, perché vi è un'incidenza di oltre il 20% di personale a part time.

Pertanto, la programmazione operativa non può che tenere conto della capacità della forza lavoro presente e stabilire obiettivi gestibili e raggiungibili.

Avvertenze e considerazioni generali

L'obiettivo, pertanto, consiste nell'avviare il percorso di attuazione della riforma stabilita dal d.lgs 150/2015, per altro in un contesto molto complicato. Infatti, la riforma del mercato del lavoro si intreccia con quella delle province, con quella regionale, impostata dalla legge regionale 19/2015. Quest'ultima per il 2016 ha previsto un regime transitorio, nel corso del quale il personale addetto ai servizi per il lavoro rimane giuridicamente alle dipendenze della Provincia, ma operativamente risponderà alle indicazioni della Regione, attuative del d.lgs 150/2015, nel rispetto della convenzione che la Regione Veneto stipula col Ministero del lavoro in attuazione dell'accordo 30.7.2015 in Conferenza Stato – regioni e della specifica convenzione attuativa di detta convenzione tra Regione e Provincia di Verona.

Il 2016 sarà, dunque, un anno di transizione, nel quale l'attuazione della riforma arriverà per gradi e vi sarà un fortissimo condizionamento “esterno” sulle attività da parte della Regione.

Si tratta, quindi, di un obiettivo complessivo che, da un lato, tende per quanto possibile a garantire la continuità ed il rispetto delle indicazioni di cui al piano provinciale per il lavoro, approvato con deliberazione consiliare 21 giugno 2011, n. 47, scorrevolmente aggiornato ogni anno dalla Relazione Previsionale e Programmatica o dal Documento Unico di Programmazione, quando la sostituirà; dall'altro lato, progressivamente configurerà i nuovi servizi nel percorso di riforma, inquadrandoli in un nuovo assetto organizzativo e nel rispetto delle direttive regionali.

L'attività amministrativa ordinaria, dunque, comprende le funzioni svolte per competenza dai CPI ai sensi del d.lgs 150/2015, come dettagliate dalla Regione. In particolare, i servizi, tutti qualificati dalla legge come “livelli essenziali delle prestazioni”, consistono in:

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 31/59

Area dell'accoglienza

- 1) **Conferma dello stato di disoccupazione:**
 - i) dei non beneficiari di sostegno al reddito (art. 20 d.lgs 150/2015)
 - ii) e dei beneficiari di sostegno al reddito (art. 21 d.lgs 150/2015);
- 2) **Profilazione dei disoccupati;**
- 3) **Stipulazione di un patto di servizio personalizzato, anche per beneficiari di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro (art. 22 d.lgs 150/2015);**

Area dell'orientamento

- 4) **Orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale;**
- 5) Ausilio alla ricerca di una occupazione, anche mediante sessioni di gruppo, entro tre mesi dalla registrazione
- 6) Orientamento specialistico e individualizzato, mediante bilancio delle competenze ed analisi degli eventuali fabbisogni in termini di formazione, esperienze di lavoro o altre misure di politica attiva del lavoro, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro espressa a livello territoriale, nazionale ed europea
- 7) Orientamento individualizzato all'autoimpiego e tutoraggio per le fasi successive all'avvio dell'impresa

Area dell'incontro domanda/offerta

- 8) Avviamento di
 - a) **attività di formazione ai fini della qualificazione e riqualificazione professionale,**
 - b) autoimpiego
 - c) immediato inserimento lavorativo
- 9) Accompagnamento al lavoro, anche attraverso l'utilizzo dell'assegno individuale di ricollocazione
- 10) **Promozione di esperienze lavorative ai fini di un incremento delle competenze, anche mediante lo strumento del tirocinio**

Area della gestione amministrativa e contabile di incentivi vari

- 11) Gestione, anche in forma indiretta, di incentivi all'attività di lavoro autonomo
- 12) Gestione di incentivi alla mobilità territoriale
- 13) Gestione di strumenti finalizzati alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura nei confronti di minori o di soggetti non autosufficienti;
- 14) Gestione dell'assegno di ricollocazione, ai sensi dell'articolo 23 del d.lgs 150/2015
- 15) **Gestione della cosiddetta "condizionalità", consistente nella verifica che i beneficiari di sostegno al reddito partecipino effettivamente alle misure di politica attiva del lavoro attivate, applicando le sanzioni in caso di inosservanza del patto di servizio personalizzato, nel rispetto dell'articolo 21 del d.lgs 150/2015;**
- 16) **Promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile.**

In grassetto sono riportate le attività che fin qui, sia pure sotto la diversa e precedente disciplina normativa, sono state gestite dai servizi per il lavoro. Le altre sono da considerare innovative e molte di esse, per altro, per essere concretamente attivate richiederanno decreti ministeriali attuativi e norme regionali di dettaglio operativo, oltre che strumenti informatici di gestione.

Si prevedono, in ogni caso, interventi di politica attiva specificamente dedicati alle categorie svantaggiate, attraverso la realizzazione di programmi formativi dedicati, nonché azioni di accompagnamento al lavoro specifiche.

Per quanto riguarda l'erogazione dei contributi, l'istruttoria tecnica dovrà garantire l'esclusione di finanziamenti riconducibili in qualsiasi modo a vere e proprie sponsorizzazioni, anche se i rapporti contrattuali con i destinatari siano denominati in altro modo. In ogni caso, l'erogazione dei contributi non potrà fungere da

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 32/59

sistema elusivo dell'obbligo di ridurre spese per relazioni pubbliche, convegni, mostre, pubblicità e di rappresentanza, per un ammontare superiore al 20 per cento della spesa sostenuta nell'anno 2009 per le medesime finalità.

Direttive e indirizzi gestionali

Il Dirigente provvederà ad attivare, mediante i centri per l'impiego, la piena attuazione dei d.lgs 150/2015 e 151/2015 oltre che delle direttive e normative regionali puntando a rilevare l'effettiva disponibilità al lavoro dei soggetti inseriti nelle banche dati.

I Centri per l'impiego dovranno procedere alla rilevazione dei clienti, chiamando gli iscritti, al fine sia di verificare la loro concreta situazione lavorativa, sia di elaborare un curriculum completo, che favorisca l'incontro con le offerte di lavoro. Si prevede l'utilizzo di sistemi telematici a grande diffusione, per l'effettuazione delle chiamate (messaggistica sms).

Allo scopo di attuare le varie attività, nei limiti delle risorse disponibili, il dirigente punterà in particolare alle attività dell'area accoglienza e specificamente sulla convocazione del 100% dei lavoratori che abbiano presentato la dichiarazione di immediata disponibilità alla ricerca di lavoro (Did) ai fini della conferma dello status di disoccupato e della stipulazione del patto di servizio (eventualmente per questo secondo adempimento servendosi degli operatori privati accreditati, secondo gli indirizzi regionali).

Per quanto riguarda l'area dell'orientamento, si prevede di avvalersi di sessioni di orientamento di base e specialistico, che coinvolgano 5000 disoccupati.

L'area relativa all'incontro domanda offerta punterà su strumenti di formalizzazione di proposte di avviamento a formazione, lavoro e tirocinio e sulla promozione di almeno 1500 tirocini l'anno. Inoltre, la medesima area si attiverà per avviare 200 lavoratori alle attività dell'Agenzia sociale, ai fini del progetto finanziato dalla Fondazione Cariverona;

Il Presidente della Provincia si riserva di reperire specifiche risorse aggiuntive per garantire il rispetto delle disposizioni della normativa vigente, anche allo scopo di attivare appalti per garantire corsi di formazione, laddove, come molto probabile, la regione non li finanzia con proprie risorse.

Sono previste attività di coordinamento e collaborazione con l'agenzia sociale (Lavoro&Società scrl) ed altri soggetti accreditati allo svolgimento di politiche del lavoro.

In particolare, per quanto concerne le attività di formazione dei disoccupati percettori di ammortizzatori sociali o dei cassaintegrati, si prevede espressamente di attivare convenzioni con le Agenzie di somministrazione e, per loro tramite, il Formatemp, allo scopo di utilizzare anche risorse private finalizzate ad aumentare il numero di soggetti da coinvolgere nelle attività; allo stesso modo, si prevede di coinvolgere per un finanziamento privato anche gli enti bilaterali, mediante accordi rimessi alla competenza gestionale del Dirigente.

Sono autorizzate le partecipazioni in qualità di partner di rete (non operativo e senza cofinanziamento che implichi esborsi finanziari) nei vari progetti di Regione, enti locali, agenzie pubbliche (come Italia Lavoro) o soggetti privati autorizzati o accreditati nella gestione delle politiche attive per il lavoro; il dirigente del servizio, o in sua assenza il responsabile di servizio, potrà sottoscrivere tali partenariati.

Laddove i partenariati richiedano il ruolo di titolare o un *cofinanziamento che richieda impiego di risorse finanziarie, occorrerà una preventiva direttiva favorevole da parte del Presidente della Provincia.*

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
1° Attività	a. Conferma dello stato di disoccupazione, anche mediante convocazione di chi rilascia le Did on line;	dal 01/01 al 31/12	a. = a.1. 100% rapporto did presentate e inserimenti in banca dati a.2. 100% convocazioni, entro i termini fissati dalla Regione, dei lavoratori che non si sono presentati spontaneamente per la

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 33/59

	b. Profilazione dei disoccupati; c. Stipulazione del patto di servizio		conferma della did; a.3. cancellazione del 100% dei lavoratori che non si sono presentati alle convocazioni senza giustificato motivo; b. = profilazione del 100% dei lavoratori inseriti nelle banche dati c. Stipulazione del 100% dei patti di servizio dei lavoratori inseriti nelle banche dati, anche mediante avvio degli stessi ai soggetti accreditati, secondo le direttive regionali.
<p>DESCRIZIONE:</p> <p>L'attività intende attuare le funzioni previste nell'ambito dell'area dell'accoglienza, allo scopo di costituire una precisa visione del flusso annuo delle persone che si rivolgono ai servizi ed attivare con loro il primo contatto, necessario, poi, per l'attivazione dei successivi servizi di aiuto alla ricerca attiva di lavoro.</p> <p>Ai sensi del d.lgs 150/2015, non basta più la semplice presentazione (anche all'Inps e in modalità on line) della Did (dichiarazione di immediata disponibilità alla ricerca attiva di lavoro) per acquisire lo status di disoccupato, che dà titolo all'accesso ai servizi di orientamento e ricerca attiva, nonché alla percezione degli ammortizzatori sociali (per chi ne è beneficiario). Occorre che tale Did sia espressamente confermata attraverso la presentazione ai Cpi, che procedono alla profilazione del disoccupato, finalizzata a rilevare le caratteristiche del bisogno di ricerca di lavoro.</p> <p>La conferma dello stato di disoccupazione potrà anche richiedere la convocazione dei disoccupati che non si presentino spontaneamente ai Cpi:</p> <ul style="list-style-type: none">- entro 30 giorni, nel caso non siano percettori di ammortizzatori sociali;- entro 15 giorni, nel caso siano percettori di ammortizzatori sociali. <p>Le convocazioni avverranno nei modi e nei termini che saranno fissati dalle direttive della Regione Veneto. I lavoratori che non si presentino a seguito delle convocazioni, senza giustificato motivo, saranno cancellati dall'anagrafica dei disoccupati.</p> <p>La stipulazione del patto di servizio personalizzato è lo strumento che consente al lavoratore di beneficiare dei servizi di aiuto alla ricerca attiva di lavoro e richiede un'ulteriore convocazione.</p> <p>Considerando che il flusso delle Did annue è di circa 21.000 lavoratori e che per la conferma della Did e la profilazione non è possibile stimare meno di un'ora di lavoro, dividendo 21.000 did per le 220 giornate lavorative annue, si devono garantire una media di 95 did al giorno.</p> <p>Considerando che un operatore può gestire al massimo 4 colloqui da 1 ora (nell'arco della mattinata compreso tra le 9 e le 13, che considera anche la presenza obbligatoria dopo la flessibilità di inizio giornata), si prevede un fabbisogno di almeno 24 operatori impegnati a tempo pieno in questa attività.</p> <p>Se si dovesse garantire anche la stipulazione dei patti di servizio, la cui durata si stima compresa tra 1 e 1,5 ore, occorrerebbero altri 24 operatori (48 sui 67 disponibili per i servizi frontali a Verona). Il carico non risulterà sostenibile e si farà, allora, riferimento alla possibilità di avviare i lavoratori ai servizi privati accreditati dalla Regione per la stipulazione del patto di servizio, secondo le modalità stabilite dalla Regione.</p>			

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 34/59

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	COMPLETAMENTO FASI:
2° Attività	Orientamento di base e Orientamento specialistico, con particolare riferimento ai percettori di benefici previdenziali	dal 01/01 al 31/12	N. 7.000 schede di rilevazione dei dati relativi ai convocati: esiti della convocazione, esito colloquio, rinvio del colloquio per giusto motivo, proposta formale di formazione, lavoro o tirocinio, segnalazioni per decurtazioni in caso di mancata presentazione.
<p>DESCRIZIONE: l'attività prevede 7000 convocazioni allo scopo di assicurare almeno ai disoccupati percettori di benefici (che si stimano nel 55% dei 21.000 disoccupati di flusso, cioè 11.550) uno dei servizi previsti dalla norma (orientamento, proposte di formazione, lavoro e tirocinio) Il colloquio di orientamento, tra convocazioni, colloquio vero e proprio e registrazione nel sistema dei dati, richiede non meno di 1,5 ore. Pertanto, moltiplicando 11.550*1,5 si determina un fabbisogno orario di 17.325.000 ore, pari a un fabbisogno di 12 orientatori. Nella realtà, tuttavia, non è immaginabile un impegno di 6 ore quotidiane per colloqui frontali. Per ciascun orientatore non sono ipotizzabili in media più di 3 colloqui di orientamento al giorno; sicchè moltiplicando 3 colloqui al giorno per 220 giorni lavorativi, un orientatore riesce in media a garantirne 660 all'anno; questo significa che il fabbisogno effettivo di orientatori è di oltre 17, contro un'effettiva disponibilità di meno di 14 unità lavorative disponibili.</p> <p>Appare, dunque, realistico un obiettivo di 7000 convocazioni.</p> <p>L'attività richiede la compilazione di una scheda di rilevazione degli esiti delle convocazioni, da cui possono discendere elementi rilevanti per i servizi da assicurare ai disoccupati, quali, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">a) le proposte formali di formazione, lavoro e tirocinio che possano essere rivolte ai lavoratori nel corso dei colloqui;b) la segnalazione della mancata partecipazione alla convocazione, per attivare il procedimento sanzionatorio, necessario ai fini del presidio della "condizionalità" imposto dall'articolo 21 del d.lgs 150/2015.			

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
3° Attività	3.1 gestione delle funzioni ordinarie e amministrative in materia di CPI; 3.2 gestione amministrativo-contabile del sub progetto 1 del progetto finanziato dalla Fondazione Cariverona "Servizi a sostegno dell'occupazione: il modello di workfare della Provincia di Verona – edizione 2015";	dal 01/01 al 31/12	n. di incentivi all'attività di lavoro autonomo (monitorato ma non pesato) n. di incentivi alla mobilità territoriale (monitorato ma non pesato) n. di strumenti per la conciliazione dei tempi di lavoro (monitorato ma non pesato). n. degli assegni di ricollocazione gestiti: 100% dell'assegnazione agli aventi diritto entro il tetto massimo di spesa che sarà stabilito dalla normativa nazionale e regionale, entro il tempo massimo fissato 100% dei provvedimenti di archiviazione o sanzione rapportato alle segnalazioni di inadempimento agli obblighi di presentazione relative ai

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 35/59

			<p>lavoratori beneficiari di ammortizzatori sociali e in riduzione oraria annua superiore al 50%</p> <p>N. 2 audit sullo stato di avanzamento delle attività volte dall'Agenzia Sociale: la prima al 31/03, riferita alle attività svolte fino al 31/01, la seconda entro il 31/08, riferita alle attività svolte fino al 30/06.</p> <p>N. 2 rendicontazioni alla Fondazione Cariverona: la prima entro il 30/06, la seconda entro il 31/12.</p> <p>200 convocazioni di svantaggiati da inserire nel progetto</p>
--	--	--	---

Descrizione

L'attività si riferisce alla gestione dell'area di gestione amministrativa e contabile dei servizi per il lavoro. Essa, dunque, ricomprende in particolare le attività di gestione di finanziamenti da erogare a vario titolo ai disoccupati.

Particolare rilevanza avrà la gestione dell'assegno di ricollocazione previsto dall'articolo 23 del d.lgs 150/2015, nei modi e termini che saranno stabiliti dalla normativa di attuazione regionale e statale.

L'attività prevede, inoltre, la gestione contabile-amministrativa delle attività collegate al progetto finanziato dalla Fondazione Cariverona. In particolare, la seconda parte dell'attività si incentra sul controllo della regolarità amministrativa e contabile svolta dall'Agenzia sociale e sull'efficacia delle azioni di accompagnamento al lavoro e sociale dei soggetti svantaggiati coinvolti attraverso l'audit nei riguardi dell'Agenzia. Nell'ambito dell'attività sono previste inoltre n. 2 rendicontazioni periodiche nei confronti dell'ente finanziatore, la Fondazione Cariverona (la prima entro il 30/06, la seconda entro il 31/12).

I centri per l'impiego ricevono un impatto di stimati 70.000 utenti all'anno (24.000 circa solo a Verona – dato 2013 rilevato tramite la macchina elimina code che dispone di un apparato di misurazione; negli altri Cpi gli elimina code non dispongono del sistema di conteggio).

Altra rilevante funzione sarà quella della gestione delle eventuali sanzioni nei confronti dei percettori di ammortizzatori sociali o dei lavoratori in riduzione della prestazione oraria lavorativa, che non adempiano agli obblighi del patto di servizio personalizzato e, in particolare, a quello di rispettare le convocazioni per orientamento o proposta di formazione, lavoro o tirocini.

Lo svolgimento delle attività amministrative richiede l'impegno di almeno 6 dipendenti per la gestione delle procedure e dei finanziamenti, nonché almeno un dipendente per Cpi (dunque almeno 6), nelle attività di informazione ed indirizzamento del pubblico che si presenta, oltre che per le funzioni di protocollazione e gestione amministrativa delle attività dei Cpi.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 36/59

Programma da realizzare:	Descrizione	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
Subattività 1.03.01	Monitoraggio dei tempi di definizione dei procedimenti	01/01 – 31/12	data base con la rilevazione delle tempistiche, disponibile presso gli uffici
<p>DESCRIZIONE: La subattività è finalizzata alla rilevazione della tempistica dei procedimenti con la duplice finalità del rispetto dei termini previsti dal vigente regolamento e della pubblicazione dei tempi medi, come previsto dalla legge n. 69/2009. Sono monitorati i procedimenti relativi al servizio coordinamento per l'impiego-CPI, con esclusione di quelli relativi al collocamento mirato</p>			

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
4° Attività	a) Convocazione dei beneficiari di sostegni al reddito in costanza di rapporto di lavoro b) Promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile	dal 01/01 al 15/12	a)= N. convocazioni= 100% degli interessati. b) = 100% degli avviamenti verso gli enti richiedenti entro il termine fissato dalla Regione Veneto. Sanzioni al 100% degli interessati che non si presentino alle convocazioni. (monitorato, ma non pesato).
<p>Descrizione L'articolo 22 del d.lgs 150/2015 prevede azioni di rafforzamento della "condizionalità" per percettori di ammortizzatori sociali "in costanza di rapporto di lavoro", cioè non disoccupati. Si tratta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) lavoratori posti in trattamento di integrazione salariale (cassa integrazione); b) lavoratori in contratto di solidarietà (riduzione dell'orario di lavoro concordata); c) lavoratori con riduzione oraria, finanziata da fondi di solidarietà. <p>Qualora questi lavoratori subiscano una riduzione oraria superiore al 50% dell'orario di lavoro calcolato in un periodo di 12 mesi devono essere convocati dal Cpi per la stipulazione del patto di servizio personalizzato.</p> <p>Stipulato il patto di servizio, questi lavoratori possono risultare destinatari dei seguenti servizi e/o attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) profilazione; b) contatti di verifica della situazione lavorativa; c) avvio ad attività di orientamento o corsi di formazione finanziati anche da fondi interprofessionali; d) avvio alle attività di lavori socialmente utili, di cui all'articolo 26 del d.lgs 150/2015. <p>Nel caso di mancata partecipazione alle convocazioni finalizzate a quanto sopra o di mancata partecipazione alle attività socialmente utili, scattano le misure sanzionatorie previste dall'articolo 22.</p>			

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 37/59

L'attività risulta condizionata fortemente dalla disponibilità di una banca dati completa ed accessibile che individui i nominativi di questi lavoratori, in modo da rendere gestibili i servizi da rendere loro, banca dati attualmente non esistente. L'attività, pertanto deve considerarsi fortemente sperimentale, anche perché non è dato sapere quale sia la quantità potenziale dei destinatari, stimabile in circa 3.000 persone, carico che andrebbe ad incrementare gli oneri lavorativi dell'area accoglienza. Anche la promozione dei lavori socialmente utili resta condizionata alla stipulazione di specifiche convenzioni tra Anpal, regioni e singole amministrazioni richiedenti. L'attività non monitora gli avviamenti a Lsu nelle more del regime normativo transitorio disposto in attesa della piena operatività delle disposizioni dell'articolo 26 del d.gs 150/2015.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
5° Attività	Sperimentazione di servizi nuovi	dal 01/01 al 31/12	1. Orientamento all'autoimpiego: n. colloqui 2. Avviamento ad attività di auto impiego: n. avviamenti 3. Convocazioni a presidio dei Patti di servizio individualizzati: n. 3.500 convocazioni. (monitorato, ma non pesato).

Descrizione

L'attività prevede di sperimentare sia il carico di lavoro da sostenere, sia le azioni materialmente da intraprendere per le tre funzioni di presidio dei lavoratori disoccupati elencate sopra.

In particolare:

- l'orientamento all'autoimpiego costituisce servizio del tutto innovativo, in quanto implica le conoscenze necessarie per indicare ai disoccupati strade di impiego di natura non subordinata, ma imprenditoriale; allo scopo si prevede, dunque, di attivare convenzioni con la Camera di commercio o soggetti pubblici o privati, attraverso le quali garantire i colloqui necessari e l'avvio alle attività;
- le convocazioni a presidio dei Patti di servizio individualizzati sono previste dall'articolo 20, comma 2, lettera d), quale "ordinaria" modalità di contatto con i disoccupati, allo scopo di verificare che siano effettivamente impegnati nella ricerca attiva di lavoro.

Le convocazioni risultano particolarmente importanti ai fini della condizionalità delle prestazioni per i beneficiari di ammortizzatori sociali ed i lavoratori con riduzione (finanziata o meno) della prestazione oraria oltre il 50% annuo.

Questa attività si aggancia, allora, alla precedente attività 2 ed è mirata allo scopo di far raggiungere almeno una volta un contatto di verifica con un percettore.

Ponendo in un'ora il carico di lavoro per convocazione e contatto con i lavoratori interessati e ponendo a 3550 il tetto (per combinare questa attività con la seconda) occorrerebbero 3550 ore, che divise per il forfait di 1500 ore annue di un dipendente darebbe un fabbisogno di 2,4 dipendenti. Ma anche in questo caso non è possibile un contatto frontale di 6 ore al giorno, il fabbisogno si determina in quest'altro modo: 4 convocazioni al giorno per 220, che implica 880 convocazioni in media l'anno a operatore, che implica un fabbisogno di almeno 4 operatori.

OBIETTIVO 2

Denominazione

Servizi peculiari per il lavoro

Descrizione

L'obiettivo mira al mantenimento di alcuni "servizi peculiari" previsti dal manuale dei servizi per l'impiego, dal Piano triennale per il lavoro e da altre iniziative, con il potenziamento dell'attività di marketing, attraverso la stipula di convenzioni con aziende del territorio e l'accompagnamento al lavoro. Si prevede l'attuazione anche delle specifiche misure di accompagnamento al lavoro previste dal d.lgs 150/2015 per l'area di incontro domanda offerta, mediante, in particolare, la promozione dei tirocini. E' prevista la gestione del portale Job For You.

Avvertenze e considerazioni generali

La realizzazione dell'obiettivo deve tenere conto delle procedure previste nel manuale dei servizi per l'impiego al fine della standardizzazione dei servizi resi all'utenza.

Direttive e indirizzi gestionali

Il dirigente provvederà a stipulare convenzioni con gli istituti scolastici, per la prosecuzione delle attività dello sportello scuola-lavoro.

Il Presidente della Provincia, inoltre, formula al dirigente l'indirizzo di individuare attraverso l'attività di marketing aziende di particolare rilevanza, per dimensione o per opportunità lavorative manifestate, contattate, con le quali stipulare protocolli di intesa che si propongono di ampliare la funzionalità ed i risultati dello sportello scuola-lavoro.

Allo scopo di verificare l'andamento delle attività dello sportello, il dirigente attraverso i report sulle attività darà conto del numero dei protocolli di intesa stipulati, del numero di utenti coinvolti (studenti ed aziende), del numero degli avviamenti al lavoro, favoriti dagli sportelli scuola-lavoro.

Il dirigente, ancora, farà in modo di concordare con gli istituti scolastici, con particolare riferimento a quelli nei quali operano gli sportelli scuola-lavoro, modalità per la promozione degli stage-estivi, nell'ambito dei progetti finanziati dalla Regione Veneto.

Il dirigente, inoltre, curerà la stipulazione di intese con l'Associazione dei consulenti del lavoro, aventi ad oggetto lo scambio di dati ed informazioni, finalizzato alla facilitazione dell'inserimento lavorativo delle persone in cerca di lavoro.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
1° attività	a) Sportelli scuola-lavoro negli istituti scolastici. – b) Marketing e incontro domanda offerta presso aziende del territorio provinciale.	01/01/ al 15/12	a)= nessun indicatore b)= 1. Sottoscrizione di n. 40 Paa o convenzioni entro il 15/12 2. n. 60 verbali di visite promozionali alle aziende (entro il 15/12)

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 39/59

L'attività prevede la gestione di 6 sportelli di tipo A e di 4 di tipo B, più 2 di tipo telematico, gestiti dai centri per l'impiego provinciali nelle scuole, per la gestione delle funzioni di accoglienza, orientamento ed incontro domanda offerta per neo diplomati o diplomandi direttamente nelle sedi scolastiche.

Per ciascuno dei 12 sportelli saranno rilevati: il numero delle riunioni collegiali con gli allievi, il numero delle giornate totali di apertura dello sportello, il numero dei colloqui individuali (stimati in ca. 300), il numero delle iscrizioni nell'elenco anagrafico dei CPI, il numero delle aziende contattate per il tramite dello sportello, il numero degli stages, dei rapporti di lavoro o contatti tra studenti ed aziende favoriti dall'attività dello sportello. Si provvederà, inoltre, a potenziare il servizio mediante misure di accompagnamento al lavoro destinate ai soggetti che, a distanza temporale, risultano non ancora inseriti nel mercato del lavoro.

Particolare attenzione sarà rivolta alla rilevazione dei seguenti dati:

- N. dei diplomati che utilizzano lo sportello scuola-lavoro per la ricerca attiva di lavoro (n. dei diplomati uscenti dalle scuole convenzionate che stipulano un patto di servizio con i CPI);

- N. dei diplomati di cui sopra inseriti in servizi di accompagnamento al lavoro, su iniziativa propria o su invito dei servizi per l'impiego.

L'attività è formalizzata attraverso il seguente percorso:

1. individuazione degli operatori dei CPI coinvolti nell'attività di gestione degli sportelli lavoro;
2. promozione dei servizi pubblici all'impiego e degli obiettivi dello sportello nelle scuole, nonché somministrazione dei questionari;
3. gestione colloqui di preselezione con gli studenti che hanno dichiarato, dopo aver conseguito il diploma, di voler lasciare o che non hanno ancora deciso;
4. iscrizione in banca dati.

Inoltre, l'attività prevede la gestione del servizio marketing, rivolto alle aziende allo scopo di far sottoscrivere apposite convenzioni (Paa), di preselezione – selezione del personale.

L'attività è formalizzata attraverso il seguente percorso:

1. nell'individuazione di almeno 60 aziende da visitare per la presentazione dei servizi offerti dai centri per l'impiego con particolare riferimento al servizio di preselezione – selezione del personale;
2. nel presidio dei Paa stipulati negli anni precedenti e nella acquisizione di almeno 40 aziende a cui fornire i servizi previsti dal PAA: informazioni, consulenze, preselezione/selezione del personale;
3. nell'attivazione del servizio incontro domanda offerta con l'invio dei riferimenti aziendali, da parte dell'ufficio di progetto per il marketing od il settore lavoro, centri per l'impiego di competenza;
4. nella individuazione del grado di soddisfazione delle aziende che hanno sottoscritto il PAA/convenzione e si sono avvalse del servizio di incontro domanda offerta.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
2° Attività	Promozione dei tirocini, coordinamento e monitoraggio dei tirocini attivati	01/01 – 31/12	<ul style="list-style-type: none">- Attivazione e coordinamento di almeno n. 1500 tirocini- monitoraggio del 100% dei tirocini attivati da almeno tre mesi (periodo dal 1/10/2015 al 30/09/2016) dai CPI, mediante verbali o rilevazioni conseguenti a monitoraggi in azienda o da remoto. Ci si riferisce al monitoraggio intermedio- Monitorato, ma non pesato: sottoposizione a Veneto Lavoro di un sistema informativo di monitoraggio, da inserire nel Silv.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 40/59

DESCRIZIONE:

La promozione dei tirocini viene considerata come uno dei principali strumenti di avvicinamento dei disoccupati (in particolare inoccupati, giovani e non percettori di ammortizzatori sociali) al mercato del lavoro.

Secondo le stime della regione Lombardia, la gestione dei tirocini richiede 15 ore lavorative. Se i tirocini fossero promossi per tutti i 21.000 disoccupati di flusso, occorrerebbero dunque 315.000 ore di lavoro, corrispondenti a 215 unità lavorative. Ovviamente, non è pensabile, date queste cifre, attivare tirocini per questi numeri. Nella realtà, comunque, i tirocini andrebbero proposti prevalentemente alla stima del 45% dei lavoratori non percettori presenti tra i 21.000 del flusso, cioè a 9.450 lavoratori. Ma, anche immaginando che occorranza 10 ore e non 15 per promuovere un tirocinio, occorrerebbero 94.500 ore, corrispondenti a 63 dipendenti. Poiché per l'incontro domanda/offerta le forze lavoro disponibili sono 13, per complessive 19.500 ore, divise per le 15 ore stimate dalla Lombardia, tali forze lavorative non consentirebbero più di 1.300 promozioni di tirocini, che l'ottimizzazione dei tempi operativi possono portare al target di 1.500 previsto.

I tutor dei CPI promotori gestiscono le attività finalizzate all'avvio e controllo dei tirocini: gestiscono in particolare il flusso documentale per la stipula, registrazione, conservazione e trasmissione delle convenzioni di tirocinio agli utenti, provvedendo alla tenuta e sviluppo dei registri delle convenzioni di tirocinio. Provvedono al monitoraggio dei tirocini, quello a carico dell'azienda previsto dalla normativa regionale e regolato da progetto e contratto di tirocinio e quello intermedio attivato dai centri per l'impiego mediante verbali o rilevazioni; effettuano visite presso le aziende per verifiche dei tirocini attivi e per attività di promozione del rapporto di tirocinio.

Si prevede di effettuare l'elaborazione e pubblicazione di report statistici semestrali di composizione ed andamento dei tirocini attivati e di esito occupazionale degli stessi per fornire informazioni utili e aggiornati dati di conoscenza, per l'orientamento di operatori e utenti coinvolti, in particolare le persone in cerca di lavoro e le aziende, coerenti con l'andamento del mercato del lavoro, che permettano di cogliere le opportunità di lavoro offerte nel territorio provinciale. L'attività è svolta nell'intero arco annuale.

Si prevede, infine, una collaborazione con la Regione per l'allestimento di un software gestionale finalizzato alla gestione dei tirocini, anche avvalendosi in parte delle risorse messe a disposizione dalla Fondazione Cariverona nell'ambito del progetto "Servizi a sostegno dell'occupazione: il modello di workfare della Provincia di Verona – edizione 2015".

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO CONCLUSIVO:
3° Attività	Mediazione domanda/offerta di lavoro	01/01 – 31/12	N. 3.000 proposte formali e congrue di lavoro o formative o di stage o di strumenti di accompagnamento al lavoro a lavoratori disoccupati, in attuazione del servizio di mediazione
DESCRIZIONE: L'attività consiste nel verificare la capacità dei centri per l'impiego di attivare il servizio più importante ai fini delle politiche attive per il lavoro, la mediazione. In particolare, si prevede di formalizzare almeno 3000 proposte formali di lavoro o formative o di stage congrue, connesse a segnalazioni di vacancies da parte delle aziende, attivando, così almeno 600 mediazioni lavorative (5 segnalazioni di lavoratori, in media, per ogni vacancy). Si specifica che le 3000 proposte possono anche riguardare un numero inferiore di lavoratori (possono esservi più proposte formali per un medesimo lavoratore). L'attività riguardante le offerte formali di lavoro, di formazione e di stage è formalizzata attraverso il seguente percorso: <ol style="list-style-type: none">4. acquisizione offerte di lavoro e loro archiviazione. L'acquisizione avviene mediante richieste inviate dalle aziende; nell'ambito del processo di accoglienza delle imprese; mediante colloquio di marketing; mediante attuazione del piano di azione aziendale ;5. predisposizione di una scheda standard per l'acquisizione a repertorio delle offerte di lavoro pervenute;			

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 41/59

6. diffusione, tramite i canali provinciali ed avvalendosi dei media, delle offerte di lavoro pervenute ai centri per l'impiego;
7. "incrocio" tra domanda e offerte presentate entro 5 giorni lavorativi. Le attività operative sono descritte nel paragrafo 7.5 del Manuale dei Servizi per l'impiego e nel Processo "Mediazione domanda offerta" del relativo allegato "Procedure" mediante ricerca curriculum lavoratori; preselezione, mediante estrazione dei lavoratori più idonei (precedenza a chi ha stipulato il Pai); verifica disponibilità del lavoratore; trasmissione del o dei nominativi all'impresa.
8. verifica dell'andamento delle segnalazioni alle aziende e della quantificazione delle assunzioni effettuate;
9. aggiornamento dei curriculum dei lavoratori assunti dalle aziende.

L'attività comprende anche la proposta di inserimento in percorsi individuali di accompagnamento al lavoro (proposta formale di strumenti di accompagnamento al lavoro): al progetto finanziato dalla Fondazione Cariverona ed eventuali altri progetti simili.

L'individuazione dei soggetti svantaggiati è formalizzata attraverso il seguente percorso:

1. accordi operativi con i soggetti partner, incaricati dalla Regione di svolgere l'attività di accompagnamento al lavoro, per fissare i criteri di accesso dei lavoratori alle attività medesime;
2. individuazione dei lavoratori, utilizzando le banche dati informatiche;
3. convocazione a colloquio, per la presentazione del servizio;
4. proposta formale di accesso al servizio, con eventuale stipulazione del Piano di Azione Individuale;
5. trasmissione ai partner dei nominativi ed eventuali schede-colloquio o di analisi del fabbisogno espresso dal lavoratore.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
4° Attività	Orientamento per il diritto - dovere all'istruzione e formazione -	01/01 – 15/12	<ul style="list-style-type: none">- Attività di gestione e coordinamento banca dati popolazione scolastica ARS. Monitorato, ma non pesato, attuazione degli indirizzi e delle scadenze operative fissate al tavolo tecnico interprovinciale a regia regionale.- Interventi di orientamento per il contrasto dell'evasione scolastica: 100% numero convocati/numero esiti convocazioni (l'esito della convocazione potrebbe essere anche "non presentato" data la non obbligatorietà alla presentazione)

DESCRIZIONE: Si tratta dell'attività di orientamento destinata al contrasto dell'evasione scolastica, al riorientamento e sostegno nei confronti dei giovani compresi nella fascia d'età tra i 13 e i 17 anni non ancora compiuti, ossia dei giovani in diritto dovere di istruzione e formazione.

La Provincia, gestisce a livello territoriale la banca dati ARS, (Anagrafe Regionale Scolastica, già AROF, dell'Obbligo Formativo), strumento governato dalla Regione del Veneto e messo a disposizione di tutti gli Istituti scolastici pubblici e paritari del primo e secondo ciclo di istruzione e dei Centri di Formazione Professionale accreditati per l'obbligo formativo del Veneto. La Provincia ha il compito di verificare e monitorare, attraverso ARS, l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e di formazione dei giovani a livello territoriale e poggia sulla tenuta ed il corretto e puntuale completo popolamento della banca dati; il Servizio Coordinamento Formazione Professionale controlla costantemente e supporta l'attività di caricamento richiesta alle segreterie degli Istituti scolastici di primo e secondo grado, di scuola media superiore, paritari e statali, e CFP, affinché operino correttamente e nei tempi previsti: la qualità ed il completo popolamento dell'anagrafe regionale fornisce infatti i dati necessari a rendere efficaci gli interventi programmati di pianificazione scolastica (specifica la competenza della Provincia per la scuola superiore) in ambito di offerta formativa presente sul territorio, di organizzazione e gestione dell'edilizia scolastica delle scuole superiori di competenza provinciale, di trasporti e di orientamento.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 42/59

Attraverso i suoi operatori mantiene continui contatti con gli addetti degli istituti per garantire il rispetto delle attività in ARS, fornisce continua assistenza telefonica e opera direttamente in ARS con ruolo, anche sostitutivo degli operatori scolastici, di amministratore di sistema a livello provinciale, in rete e in attuazione degli indirizzi operativi del tavolo tecnico a regia regionale con l'Agenzia Veneto Lavoro e le altre Province del Veneto, cui partecipa e contribuisce; organizza e gestisce specifiche sessioni di formazione per l'aggiornamento degli operatori ARS delle segreterie scolastiche

b) Nel 2016 l'attività di orientamento proseguirà, in continuità agli interventi realizzati negli anni precedenti, in collaborazione con Regione ed agenzie del territorio articolata in tre tipi di intervento: prevenzione (incontri plenari, in collaborazione con Ufficio Scolastico e Reti provinciali di orientamento, con i genitori dei giovani in transizione dal primo al secondo ciclo di istruzione per favorire il successo della scelta in fase di orientamento scolastico), assistenza (consulenze individuali orientative a giovani e genitori presso la Provincia, verso percorsi di istruzione, formazione e tirocinio, per rimotivare i giovani a rischio di evasione segnalati dalle agenzie educative ed evidenziati in ARS) e, ove si riattivino risorse progettuali disponibili (in particolare fondi e progetti regionali), recupero (presa in carico dei soggetti in evasione e attuazione di percorsi di "Diritto e dovere all'istruzione e formazione" adeguati alla situazione individuale e principalmente, colloquio orientativo, consulenza orientativa e tutoraggio personalizzato).

Il processo in cui opera il servizio di orientamento della Provincia a contrasto dell'evasione scolastica avrà il seguente sviluppo:

1. estrazione da ARS dei soggetti in evasione scolastica (fino ai 16 anni) dell'anno scolastico 2014/2015 e loro verifica nei tre periodi topici: marzo (abbandoni/passaggi), luglio (bocciature), novembre (nuove iscrizioni).
2. verifica, attraverso contatti con gli istituti scolastici e i Comuni di residenza dei giovani dell'effettivo stato di abbandono scolastico
3. convocazione dei giovani che non risultano in carico ad alcun soggetto istituzionale per un colloquio di orientamento informativo
1. attivazione di eventuali misure di accompagnamento, anche con attivazione di brevi periodi di tirocinio orientativo monitorato finalizzato al reinserimento nel circuito scolastico-formativo, o in apprendistato.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
5° Attività	Indagine sulla soddisfazione dei servizi per l'impiego, effettuata in Modalità telematica mediante il portale Job for You	01/01 – 15/12	Valutazione del gradimento dei servizi offerti, da specificare in una relazione finale, validata dal dirigente, con istogrammi, sugli esiti della rilevazione da febbraio ad ottobre con valutazione intermedia.

DESCRIZIONE:

Sulla base del questionario di gradimento elaborato nel 2008 verrà fatta una indagine sulla soddisfazione dei servizi per l'impiego. L'attività consiste nella realizzazione di un sistema di customer satisfaction, sui servizi per l'impiego, mediante il portale Job For You. Non solo si effettueranno le ordinarie rilevazioni sul gradimento dei contenuti delle pagine, utilizzando lo strumento previsto di default sul portale, ma si elaborerà uno specifico questionario, sulla falsariga di quelli già erogati nel 2004 e nel 2005, da rendere disponibile nel periodo febbraio-ottobre, in modo da poter analizzare i dati finali entro la data del 15/12.

Si procederà alla elaborazione dei questionari compilati on line solamente se il numero dei questionari sarà pari ad almeno 300. Infatti, in considerazione dell'aumento delle persone disoccupate che si rivolgono ai CPI, è sorta l'esigenza di valutare le risposte di valutazione dei servizi per l'impiego su un campione rappresentativo di utenti, stimato in almeno 300 soggetti coinvolti. Non si procederà all'elaborazione dei dati raccolti nel caso in cui i questionari compilati fossero inferiori al numero suddetto.

OBIETTIVO 3

Denominazione : Azioni positive per la tutela del diritto al lavoro dei disabili

Descrizione:

L'obiettivo è volto alla gestione del collocamento dei disabili. In particolare, si prevede l'incremento dell'efficacia del sistema di collocamento al lavoro dei disabili, mediante convenzioni, tirocini aziendali con maggiore orientamento all'utenza più disagiata.

Avvertenze e considerazioni generali:

L'obiettivo ha lo scopo di migliorare la qualità del servizio, in particolare di aumentare le prestazioni a favore dei disabili di più difficile collocabilità e di migliorarne l'occupabilità.

Direttive e indirizzi gestionali:

Si fornisce indicazione al dirigente di avvalersi di convenzioni con cooperative sociali, nelle quali sono impiegati soggetti disabili e di operare mediante affidamenti di servizi a soggetti del terzo settore, per lo svolgimento di attività di competenza del Collocamento mirato.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 44/59

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
1° Attività	Gestione ordinaria amministrativa - Stipula delle convenzioni di programma con le aziende per le assunzioni dei disabili ed attività di controllo sull'assolvimento dell'obbligo da parte delle aziende	01/01 – 31/12	<ul style="list-style-type: none">- Stipulazione di almeno n. 150 convenzioni con le aziende, ai sensi dell'articolo 11 della legge 68/1999 – file in rete Nas2000- Controllo sul 50% delle convenzioni stipulate nel 2015, con obbligo di assunzione entro il 2015- Verifica di 300 aziende obbligate;

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nella stipulazione di convenzioni con le aziende per l'inserimento lavorativo dei lavoratori disabili ed il controllo del rispetto degli obblighi di assunzione previsti dalla vigente normativa, che prevede il monitoraggio delle convenzioni, l'eventuale diffida in caso di non rispetto delle disposizioni normative, l'eventuale avviamento numerico e la segnalazione all'Ispettorato del lavoro nei casi di non adeguamento dopo la diffida.

E' prevista una sub attività finalizzata alla rilevazione della tempistica dei procedimenti con la duplice finalità del rispetto dei termini previsti dal vigente regolamento e della pubblicazione dei tempi medi, come previsto dalla legge n. 69/2009. Sono monitorati i procedimenti relativi al collocamento mirato.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
Subattività 3.01.01	Monitoraggio dei tempi di definizione dei seguenti procedimenti: nulla osta, esonero, sospensione obblighi occupazionali e graduatoria semestrale	01/01 – 31/12	data base con la rilevazione delle tempistiche, disponibile presso gli uffici

DESCRIZIONE:

La subattività è finalizzata alla rilevazione della tempistica dei procedimenti con la duplice finalità del rispetto dei termini previsti dal vigente regolamento e della pubblicazione dei tempi medi, come previsto dalla legge n. 69/2009.

Sono monitorati i procedimenti relativi al collocamento mirato e, precisamente: nulla osta, esonero, sospensione obblighi occupazionali e graduatoria semestrale.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
2° Attività	Incontro domanda offerta di lavoro riferita agli utenti iscritti nelle liste del collocamento mirato - Proposte formali di segnalazione al lavoro o a formazione	01/01 – 31/12	n. 720 proposte formali di lavoro rivolte a lavoratori iscritti nelle liste del collocamento mirato.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 45/59

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nel realizzare l'incontro domanda offerta nei confronti degli iscritti alle liste del collocamento mirato, verificando e monitorando la capacità degli operatori addetti. In particolare si prevede di formalizzare almeno n. 720 proposte formali di segnalazione al lavoro, connesse con le scoperture rilevate nelle aziende soggette all'obbligo e compatibili con le indicazioni della commissione medica, in relazione alle limitazioni fisiche/psichiche/intellettive degli iscritti.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
3° Attività	Miglioramento delle opportunità di lavoro dei disabili di difficile collocazione e ordinaria amministrazione del Collocamento mirato.	01/01 – 31/12	Avviamento al lavoro di n. 75 lavoratori di difficile collocabilità, ovvero con le seguenti caratteristiche: - disabili intellettivi/psichici; - disabili ultraquarantenni con scolarità bassa (licenza elementare e media); - disabili con anzianità di iscrizione di oltre 2 anni; - disabili con invalidità superiore al 66%.
Oltre alla gestione ordinaria del Collocamento mirato, l'attività consiste nell'avviare al lavoro n. 75 tra gli iscritti del Collocamento mirato, di difficile collocabilità in quanto, come previsto dalla Commissione provinciale del lavoro in data 18 dicembre 2002, o disoccupati con disabilità di natura psichica/intellettiva o disabili ultraquarantenni con scolarità bassa (licenza elementare e media) o disoccupati da lunga durata o, infine, disabili con invalidità superiore al 66%.			

PROVINCIA DI VERONA
Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 46/59

Unità
organizzativa:

Servizi Socio Culturali - Formazione
Professionale

Anno:

2016

Responsabile:

Oliveri Luigi

Indicazione principali obiettivi perseguibili:

1° obiettivo:

Gestione compiti e funzioni del servizio e attività di programmazione dei servizi scolastici.

(U.O.P. 225)

2° obiettivo:

Attività di programmazione e gestione dei servizi sociali e della formazione professionale

(U.O.P. 224 - 218)

3° obiettivo:

Gestione compiti e funzioni del servizio – manifestazioni locali

(U.O.P. 226 - 253)

OBIETTIVO 1

Descrizione: Gestione compiti e funzioni del servizio e attività di programmazione dei servizi scolastici.

Descrizione:

L'obiettivo 2016 intende dare attuazione alla specifica funzione provinciale in materia di istruzione secondaria superiore, nell'ambito della definizione in un più ampio piano di programmazione e sviluppo della rete e dell'offerta formativa scolastica presente nel territorio provinciale, definito anche in relazione alla rete ed ai flussi della popolazione scolastica del primo ciclo di istruzione. La competenza in materia di istruzione secondaria superiore, attuata con interventi di razionalizzazione dell'uso degli spazi scolastici messi a disposizione degli istituti con il piano di edilizia scolastica (delibera di assegnazione delle sedi), e attraverso la distribuzione di risorse finanziarie, dotazioni didattiche ed arredi, per garantire il normale svolgimento dell'attività scolastica ed il regolare funzionamento degli istituti, viene quindi inserita in un più ampio piano di programmazione e sviluppo della rete scolastica e dell'offerta formativa. Le scelte dell'amministrazione provinciale, in attuazione delle linee guida regionali, sono definite attraverso il coordinamento delle amministrazioni comunali, delle parti sociali ed economiche e delle istituzioni scolastiche, per garantire ai cittadini il miglior sviluppo della rete scolastica e dell'offerta formativa e per indirizzare il piano di realizzazione, adeguamento e utilizzo funzionale ed in sicurezza degli edifici e degli spazi scolastici e delle loro dotazioni. Compatibilmente con le risorse finanziarie destinate dall'ente al sistema dell'istruzione secondaria superiore, tenendo conto delle limitazioni alla capacità di spesa delle province indotte dalla legge 190/2014, nel 2016 verrà posta particolare attenzione alla distribuzione delle stesse tra gli istituti con adozione di nuovi criteri, volti al contenimento di significative quote di spesa ed allo spostamento delle risorse disponibili verso interventi di manutenzione e fornitura arredi, cui verrà data priorità, sia per le necessità di nuove sedi, sia per il rinnovo degli arredi vetusti e l'incremento costante degli studenti. Il tutto, nel rispetto dei limiti di spesa discendenti dal patto di stabilità

Avvertenze e considerazioni generali:

L'obiettivo prevede le attività di funzionamento fondamentali dell'U.O. Istruzione: in particolare viene gestito il complesso intreccio di rapporti e collaborazioni con i Dirigenti Scolastici e gli operatori della scuola e vengono adottati, con riferimento alle competenze conferite con D.Lgs. 112/98 alle Province, e confermate dal d.l. 95/2012, convertito in legge 135/2012, nonché dalla legge 56/2014, tutti i provvedimenti necessari per far funzionare al meglio gli Istituti Scolastici, ivi compresi eventuali residui pagamenti per alcuni istituti scolastici, le cui utenze non siano state ricomprese nelle gestioni centralizzate di cui sopra laddove le dotazioni non siano trasferite ad altre unità operative. Verranno trasferite alle scuole le risorse per le manutenzioni ordinarie e le spese di segreteria, con prevalenza delle spese di manutenzione, nei limiti delle spese possibili, come condizionati dal rispetto del patto di stabilità e dalla necessità di evitare disequilibri di bilancio. I trasferimenti alle scuole, pertanto, prevederanno una riduzione al minimo possibile, ammettendosi anche l'opzione zero, per i fondi alle segreterie e risorse da destinare agli interventi manutentivi esclusivamente utili per la sicurezza.

Per quanto riguarda gli arredi scolastici, allo scopo di razionalizzare la gestione anche degli inventari, si prevede la possibilità di erogare alle scuole contributi, affinché provvedano ad acquisire direttamente gli arredi e ad inserirli nel loro inventario, sulla base di un capitolato tecnico fornito dalla Provincia, in modo da assicurare uniformità negli acquisti (del resto acquisibili dal Mercato elettronico Consip).

Nelle more dell'attivazione di questi eventuali sistemi alternativi di gestione, gli uffici procederanno alle ordinarie attività, comprese le acquisizioni degli arredi. Sarà erogato a tutti gli istituti un contributo finalizzato all'acquisto di attrezzature informatiche, in uso alle segreterie scolastiche, anche in misura ridotta rispetto agli anni precedenti, in considerazione dei tagli apportati dalle manovre finanziarie al bilancio provinciale. Per le motivazioni indicate sopra, si ammette anche l'eventuale azzeramento di detti contributi.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 48/59

Viene inoltre garantita la gestione delle emergenze, legate soprattutto ai problemi di edilizia scolastica degli Istituti di scuola media superiore, oltre ad una più complessiva programmazione e pianificazione nel continuo emergere delle esigenze connesse con lo sviluppo del sistema scolastico nel territorio provinciale. Verranno convocati nei primi mesi dell'anno (febbraio/aprile), come sempre, incontri con i Dirigenti Scolastici per conoscere e condividere problematiche e soluzioni afferenti l'adeguata disponibilità di spazi scolastici dei singoli istituti e del sistema scolastico provinciale nel suo complesso; seguiranno successivi momenti di verifica (aprile/maggio) per giungere a predisporre il piano di definitiva assegnazione delle sedi agli istituti scolastici per l'anno scolastico.

Direttive e indirizzi gestionali

La Provincia, anche avvalendosi di specifiche convenzioni con l'Ufficio Scolastico Provinciale del Ministero dell'Istruzione, con atti di natura gestionale, gestisce anche eventuali progetti speciali per le scuole, purché non cofinanziati

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
1° Attività	Gestione ordinaria amministrativa - Supporto alle attività degli istituti scolastici di competenza provinciale.	01/01 – 31/12	Determinazioni trasferimenti fondi entro novembre, attività soggetta a possibile causa esogena, determinazioni concessione spazi, verbali.

DESCRIZIONE:

L'attività comprende le principali fasi della gestione delle attività di supporto alle esigenze degli istituti scolastici di competenza provinciale. Verranno trasferiti fondi alle scuole con atti di natura gestionale; gli spazi scolastici (palestre e aule) verranno dati in concessione alle associazioni sportive/culturali, attraverso atti di natura gestionale. In collaborazione con il Servizio Trasporti, si procederà ad una raccolta dati per lo studio delle provenienze geografiche degli alunni, al fine di consentire all'ATV una progettazione consona ai bisogni della popolazione studentesca.

SUBATTIVITA': Supporto alle attività degli istituti scolastici di competenza provinciale

N.	Descrizione	Periodo	Atto di completamento
1	Trasferimento fondi gestione segreterie	01/01 – 30/11	Determinazione trasferimento fondi - indicatore intermedio
2	Trasferimento fondi manutenzione ordinaria istituti	01/01 – 30/11	Determinazione trasferimento fondi - indicatore intermedio.

Si riferisce al trasferimento dei fondi necessari alla gestione ordinaria delle segreterie degli istituti di competenza provinciale con adozione di eventuale nuovo criterio di riparto. Il trasferimento dei fondi, limitato come indicato in "Avvertenze e considerazioni generali" è, comunque, condizionato dalla possibilità economico-finanziaria di erogare le risorse.

Si riferisce al trasferimento dei fondi per la manutenzione ordinaria degli istituti di competenza provinciale con adozione di nuovo criterio di riparto e di eventuale convenzione con i dirigenti scolastici per la definizione della possibilità di concedere a terzi l'utilizzo degli spazi scolastici (escluse le palestre), fissando canoni secondo criteri oggettivi che possano

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 49/59

essere introitati direttamente dalle scuole (purchè rendicontati) ed utilizzati ad integrazione delle risorse trasferite. L'indicatore potrebbe mutare, in relazione alla decisione di internalizzare il servizio e procedere direttamente alla gestione, mediante appalto, delle manutenzioni degli istituti scolastici. Il trasferimento dei fondi, limitato come indicato in "Avvertenze e considerazioni generali" è, comunque, condizionato dalla possibilità economico-finanziaria di erogare le risorse.

3	Trasferimento fondi attrezzature informatiche per segreterie	01/01 – 30/11	Determinazioni trasferimento fondi - indicatore intermedio
Si riferisce al trasferimento dei fondi per l'acquisto di attrezzature informatiche per le segreterie delle scuole di competenza provinciale. Il trasferimento dei fondi, limitato come indicato in "Avvertenze e considerazioni generali" è, comunque, condizionato dalla possibilità economico-finanziaria di erogare le risorse.			
4	Concessioni uso palestre alle associazioni.	01/01 – 15/12	Determinazioni di concessione d'uso delle palestre - indicatore intermedio.
Si riferisce alla concessione d'uso delle palestre degli istituti di competenza provinciale, non gestite tramite convenzione con i Comuni, alle associazioni che ne fanno richiesta nei termini previsti dai regolamenti			
5	Pianificazione servizio trasporti scolastici	01/01 – 31/12	Trasmissione verbale conferenza con servizio trasporti e ATV - attività monitorata ma non pesata.
Si riferisce alla pianificazione del servizio trasporti degli studenti, con elaborazione di analisi dei flussi delle provenienze e delle destinazioni degli studenti della banca dati ARS (già AROF) (anagrafe regionale studenti)			
6	Monitoraggio dei tempi di definizione dei procedimenti	01/01 – 31/12	data base con la rilevazione delle tempistiche, disponibile presso gli uffici.
La subattività è finalizzata alla rilevazione della tempistica dei procedimenti con la duplice finalità del rispetto dei termini previsti dal vigente regolamento e della pubblicazione dei tempi medi, come previsto dalla legge n. 69/2009.			

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
2° Attività	Pianificazione dell'utilizzo degli spazi e delle sedi scolastiche	01/01 – 31/12	Proposta di delibera per l'utilizzo delle sedi entro il 31/10 (termine soggetto a variazione sulla base delle direttive regionali)
DESCRIZIONE: L'attività prevede, al fine di garantire elementi di continuità del servizio di programmazione scolastica pur in un quadro di generale incertezza sul nuovo assetto delle competenze e dell'assetto istituzionale dell'Ente, l'adozione degli indirizzi di programmazione triennale 2015/17 degli spazi scolastici che la Provincia ha condiviso con i dirigenti scolastici, i responsabili dell'Usp, i Comuni, a seguito con gli incontri tenuti sul territorio tra dicembre 2014 e gennaio 2015 (gennaio/febbraio). Con successivi incontri e conferenze di servizio verbalizzati con i dirigenti scolastici, i responsabili dell'Usp, i Comuni, alla luce dei dati di iscrizione al successivo anno scolastico, saranno esaminate le problematiche e le necessità di gestione degli spazi relative all'anno scolastico 2016/2017 (marzo/agosto): momenti di progressiva verifica del piano di assetto delle scuole e del sistema scolastico provinciale nel suo complesso sono previsti per garantire l'avvio regolare dell'a.s. 2016/2017 e per dettare gli indirizzi per la programmazione dell'offerta formativa e delle iscrizioni al successivo a.s. 2017/2018. E' prevista l'approvazione da parte del Presidente della Provincia, salvo modifica delle competenze e dell'assetto istituzionale dell'Ente, del programma di utilizzo			

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 50/59

degli spazi da diffondere ai presidi entro il 30/11/2016 e comunque prima della raccolta delle iscrizioni al successivo a.s. 2017/2018. Lo scopo è quello di assorbire i possibili disagi all'utenza scolastica e di trovare soluzioni ai problemi connessi con le previste variazioni di consistenza della popolazione scolastica e degli indirizzi formativi degli istituti e per individuare le migliori soluzioni logistiche e tecnico-operative connesse con le effettive esigenze didattiche delle scuole, attraverso un più razionale utilizzo delle strutture disponibili, per una riduzione, ove possibile, delle esistenti sedi succursali.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
3° Attività	Dimensionamento scolastico e nuova offerta scolastica.	01/09 – 10/12	Presentazione agli organi di governo delle proposte di deliberazione del Presidente della Provincia di approvazione degli esiti delle commissioni di distretto formativo e della proposta alla Regione Veneto entro i termini fissati dalla Regione.

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nella convocazione dei sindaci e dei rappresentanti delle scuole dei distretti formativi interessati, nella progressiva ed ancora in corso messa a regime della recente riforma della scuola superiore, a modifiche del dimensionamento e dell'offerta formativa presente sul territorio provinciale, nonché per attuare il coordinamento richiesto alla Provincia per dare attuazione alle modifiche del dimensionamento della rete scolastica del primo ciclo, che, di specifica competenza dei Comuni, sono imposte dalla normativa nazionale e regionale in materia di contenimento della spesa. Le proposte formulate dalle commissioni sono oggetto di deliberazioni inoltrate alla Regione Veneto per l'eventuale autorizzazione.

SUBATTIVITA': Dimensionamento scolastico

N.	Descrizione	Prodotto	Durata
1	Esame proposte presentate dagli enti locali, dalle scuole e dal UST.	Relazione preliminare proposta di deliberazione del Presidente entro il termine fissato dalla Regione con delibera.	01/09 – 31/10
Descrizione Si riferisce all'esame delle proposte presentate dagli enti locali, dalle scuole e dall'UST.			
2	Convocazione delle commissioni	Verbali delle commissioni che si devono effettuare entro il termine previsto dalla Regione con delibera.	01/10 – 30/11
Descrizione Si riferisce alla convocazione delle commissioni di distretto formativo			
3	Programmazione finale	Proposte di deliberazione del Presidente entro il termine previsto dalla delibera Regionale.	20/10- 10/12
Descrizione Si riferisce alle proposte di deliberazione del Presidente di approvazione esiti delle commissioni di distretto formativo in relazione a modifiche del dimensionamento e dell'offerta formativa delle istituzioni scolastiche nel rispetto delle linee guida regionali.			

OBIETTIVO 2

Descrizione: Attività di programmazione e gestione dei servizi sociali e della formazione professionale

Descrizione:

L'obiettivo consiste nel garantire la gestione e la programmazione degli interventi in materia di servizi sociali, in coerenza alle competenze istituzionali.
L'obiettivo comprende la gestione dei contributi a favore delle associazioni che operano nell'ambito sociale e del volontariato. Inoltre, l'obiettivo comprende le attività inerenti la gestione del contratto per il regolare svolgimento delle attività didattiche del CFP di Zevio.

Avvertenze e considerazioni generali:

L'obiettivo prevede la razionalizzazione degli interventi sociali di competenza della Provincia, nei limiti della capacità di spesa derivante ai trasferimenti regionali attuativi della legge regionale 19/2015.

Si prevede in particolare:

1. la gestione delle competenze in materia di figli minori riconosciuti da un solo genitore, nonché della delega in materia attribuita ai comuni convenzionati: nel 2016 continua ad operare a regime l'applicazione dei criteri di assegnazione degli interventi sulla base del nuovo regolamento provinciale;
2. il presidio del servizio di assistenza didattico-integrativa per ipovedenti ed audiolesi affidato, dal 2014, per due anni scolastici (con possibilità di riaffidamento), alla cooperativa Socio Culturale di Venezia, al fine di garantire all'utenza un risultato adeguato alle necessità delle disabilità sensoriali e conforme alle prescrizioni contrattuali, con la possibilità inoltre di individuare eventuali correttivi per la gestione.

A luglio 2016 scade il secondo anno di affidamento del contratto. Si procederà ad un nuovo affidamento, anche eventualmente avvalendosi della clausola di riaffidamento contenuta nel bando del 2014, nella misura in cui lo consentiranno i trasferimenti regionali attuativi della legge regionale 19/2015 e le misure finanziarie previste dalla legge di stabilità 2016.

Nel caso di alunni penalizzati da handicap sensoriali particolarmente rilevanti, a cui i Servizi Sociali di Ulss o Comuni consigliano l'inserimento in istituti specializzati, si prevede, inoltre, l'erogazione di contributi al pagamento delle rette di convitto o semiconvitto, sostitutivi del servizio erogato tramite l'appalto sopra descritto. Si prevede di presidiare tale attività mediante verifiche e ispezioni.

Tra le attività consolidate, proseguono le iniziative in merito alle pari opportunità.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 52/59

Direttive e indirizzi gestionali

Nell'affidamento degli incarichi esterni dovranno essere osservati gli indirizzi di carattere generale appositamente impartiti. Allo scopo di valorizzare la sussidiarietà orizzontale e, dunque, l'iniziativa dei soggetti privati che operano nel campo del sociale, si prevede di gestire le attività connesse alle politiche delle pari opportunità, della famiglia, dei giovani con supporti esclusivamente tecnico-logistici, escludendosi erogazioni di contributi.

Sono autorizzate le partecipazioni in qualità di partner di rete (non operativo e senza cofinanziamento che implichi esborsi finanziari); il dirigente del servizio, o in sua assenza il responsabile di servizio, potrà sottoscrivere tali partenariati, previa valutazione della corrispondenza con le competenze della Provincia e verifica della sostenibilità del progetto in relazione alle risorse umane.

Laddove i partenariati richiedano il ruolo di titolare o un cofinanziamento che richieda impiego di risorse finanziarie, occorrerà una preventiva direttiva favorevole da parte del Presidente della provincia.

Per bandi connessi a finanziamenti relativi a famiglia, giovani e pari opportunità si privilegeranno progetti che prevedono l'aiuto all'inserimento lavorativo, tramite aiuti finanziari (borse lavoro, sostegni al reddito, buoni formativi), col coinvolgimento dell'Agenzia sociale Lavoro & Società s.c. a r.l.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
1^ Attività	Gestione delle competenze ordinarie nel campo sociale e delle pari opportunità, in particolare del servizio di assistenza didattico-integrativa per ipovedenti ed audiolesi.	01/01 – 15/12	1. Realizzazione n. 4 verbali di auditing (monitorato ma non pesato); 2. n. 15 ispezioni relative al servizio gestito dall'operatore economico aggiudicatario; 3. n. 10 ispezioni negli istituti che accolgono gli ipovedenti e gli audiolesi. 4. predisposizione degli atti per il riaffidamento: 4.1 attraverso nuova gara, laddove la Provincia risulti soccombente nel giudizio davanti al Consiglio di stato avviato dalla ditta esclusa dal precedente appalto; 4.2 attraverso riaffidamento, qualora la Provincia ottenga ragione nel giudizio di cui sopra. Il termine per la predisposizione degli atti previsto è il 30/04 . La materiale attivazione della procedura di gara è subordinata al reperimento delle risorse finanziarie, in attuazione della legge regionale 19/2015. Termine: 15/12

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nel prosieguo del presidio del servizio di integrazione didattica per alunni ipovedenti ed ipoacusici, dato in affidamento, in particolare, con specifici verbali di auditing e attività ispettive presso le scuole.

Al fine di controllare e migliorare l'attività che prevede l'erogazione di contributi per il pagamento delle rette nel caso di alunni penalizzati da handicap sensoriali particolarmente rilevanti, a cui i Servizi Sociali di Ulss o Comuni consigliano l'inserimento in istituti specializzati, verranno svolte verifiche e ispezioni presso gli istituti stessi.

Proseguono iniziative in collaborazione con la Consigliera di Parità e con la Commissione Pari Opportunità per la diffusione della cultura di parità.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 53/59

Proseguono l'attuazione e la promozione di interventi a favore della popolazione giovanile.

SUBATTIVITA':

N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
1	Monitoraggio dei tempi di definizione dei procedimenti	data base con la rilevazione delle tempistiche, disponibile presso gli uffici	01/01	31/12	

Descrizione

La subattività è finalizzata alla rilevazione della tempistica dei procedimenti con la duplice finalità del rispetto dei termini previsti dal vigente regolamento e della pubblicazione dei tempi medi, come previsto dalla legge n. 69/2009. E' monitorato il procedimento relativo all'inserimento dei disabili sensoriali in istituto specializzato.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO:
2^ Attività	Affidamento servizio delle attività didattiche presso il Cfp di Zevio	01/01 – 31/12	n. 6 audit di verifica dell'andamento dell'appalto del servizio di erogazione dell'attività didattica presso il Cfp di Zevio La materiale attivazione della procedura di gara o di riaffidamento del servizio per le classi terze per l'anno scolastico 2016-2017 è subordinata al reperimento delle risorse finanziarie, in attuazione della legge regionale 19/2015. Termine: 31/12

DESCRIZIONE:

Si prevede, nei limiti in cui lo consentano i finanziamenti regionali attuativi della legge regionale 19/2015, il riaffidamento del servizio di gestione delle attività didattiche presso il Cfp di Zevio per le sole classi del terzo anno. Si prevedono 6 attività di audit: 4 riferite all'attività didattica 2015-2016 che si conclude a giugno; due per l'attività didattica da riaffidare (2016-2017), da realizzare tra ottobre e dicembre 2016.

OBIETTIVO 3

Descrizione: Gestione funzioni e compiti in materia di cultura e spettacoli

Descrizione:

L'obiettivo mira, oltre che alla gestione dell'attività ordinaria amministrativa e in particolare dei contributi, al consolidamento delle iniziative culturali affermate, quali, esemplificativamente, "Provincia in Festival", "Festival Folk", "Festival Veneto", nell'ambito dell'accordo di programma con Regione e le altre Province venete, denominato "RetEventi – Cultura Veneto" e "Librar Verona".

E' finalizzato anche al miglioramento dell'attività di organizzazione di eventi per promuovere la cultura ed in particolare la cultura popolare veneta, attività svolta mediante la partecipazione alla Fondazione Atlantide; allo scopo, anche per poter aderire all'accordo di programma regionale ed accedere al cofinanziamento previsto per la sua realizzazione, il servizio attiva un fitto programma di riunioni per il confronto con gli enti locali e gli operatori culturali del territorio e produce data-base e reports di analisi quanti-qualitativa complessiva degli interventi di promozione culturale realizzati.

Parte dell'obiettivo riguarda l'erogazione di contributi a sostegno di attività culturali e la partecipazione ad enti quali la Fondazione Arena, la Fondazione Salieri, la Fondazione Atlantide, l'Accademia Cignaroli, il Cea, ed altre entità culturali presenti sul territorio, nei limiti stabiliti dal bilancio di previsione.

Avvertenze e considerazioni generali:

Proseguirà l'attività volta ad individuare nella Provincia il soggetto maggiormente significativo nel ruolo di coordinatore, promotore e divulgatore della conoscenza delle iniziative realizzate sul territorio provinciale, in un'ottica di più ampia promozione delle ricchezze culturali, ambientali, turistiche ed economiche del territorio della provincia di Verona. Particolare attenzione sarà data alla cultura del territorio, attraverso la realizzazione di un festival tipico della tradizione locale.

Direttive e indirizzi gestionali:

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 55/59

Le attività culturali, le iniziative collegate alle manifestazioni promosse, organizzate e/o sostenute economicamente dalla Provincia, verranno preventivamente sottoposte al Presidente; potranno essere predisposti dal dirigente provvedimenti deliberativi per l'approvazione di un intero programma culturale e la contestuale assegnazione di contributi, rinviando l'attuazione del programma medesimo a successivi provvedimenti dirigenziali.

Si conferma la partecipazione, nella forma della fondazione in partecipazione, alla Fondazione Atlantide, individuato come partner operativo per la programmazione e realizzazione concreta dei festival, degli accordi di programma con la regione e altri enti locali, nonché dei cartelloni e di ulteriori eventuali iniziative culturali.

Si prevede la possibilità, laddove la normativa sulla materia dei servizi pubblici locali e delle società a partecipazione pubblica lo consenta, di una compartecipazione diretta della società Provincia di Verona – Turismo srl alla Fondazione Atlantide, per strutturare sinergie tra il programma culturale e le ricadute turistiche nel territorio.

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
1° Attività	Gestione ordinaria amministrativa – gestione dei contributi	01/01 - 31/12	Proposta di deliberazione per Provincia in Festival, contributi ordinari, contributi attuazione delega legge regionale 11/2001 articolo 147 Lettera a) e b): indicatore monitorato ma non pesato - dal 01/04 al 14/08; attività soggetta a possibile causa esogena.

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nella gestione ordinaria amministrativa del servizio ed, in particolare, compatibilmente con le risorse finanziarie destinate dall'ente e/o trasferite dalla Regione del Veneto tenendo conto delle limitazioni alla capacità di spesa delle province indotte dalla legge 190/2014, nella gestione dei contributi da assegnare, anche quelli previsti da delega regionale e nella liquidazione dei contributi già assegnati, nello specifico:

1. Protocollo e istruttoria rendiconti e produzione di determine di liquidazione contributi - banca dati: cartella Nas2000 – dal 01/01 al 31/12;
2. Istruttoria delle domande di contributo ordinario pervenute nel 2016 - Elenco delle istruttorie delle domande candidate dal Presidente/Consigliere delegato alla Cultura alla concessione di contributo ordinario entro 45 giorni dalla decisione: indicatore pesato - banca dati cartella rete Nas2000 - dal 01/01 al 31/12;
3. Predisposizione proposte di deliberazione per concessione contributi - Proposta di deliberazione per: Provincia in festival, contributi ordinari Spettacolo (attuazione delega legge regionale 11/2001 articolo 147 Lettera a): indicatore monitorato ma non pesato - dal 01/04 al 14/08 (La proposta di delibera relativa ai contributi delega articolo 147 lettera b) viene predisposta entro il mese di dicembre in quanto legata all'effettivo avvio dell'attività dei corsi);
4. Attività di controllo: protocollo e istruttoria procedimenti di controllo a campione o su anomalia rilevata di almeno il 20% dei contributi liquidati nel 2015 (dato report dicembre 2015) - banca dati cartella Nas2000 - dal 01/01 al 31/12.

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 56/59

SUBATTIVITA':					
N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
1	Liquidazione contributi	data base determinazioni liquidazione	01/01	31/12	
DESCRIZIONE: L'attività consiste nel protocollo e istruttoria dei rendiconti pervenuti e nella produzione delle determinazioni di liquidazione contributi (si prevede la liquidazione di circa 50 domande di contributo): indicatore monitorato ma non pesato dal 01/01 al 31/12 - banca dati cartella Nas2000					
N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
2	Istruttoria domande di contributo 2016 pesato 15	data base istruttorie prodotto soggetto a pesatura	01/01	31/12	
DESCRIZIONE: L'attività consiste nella conclusione dell'istruttoria delle domande candidate dal Presidente/Consigliere delegato alla Cultura alla concessione di contributo ordinario da concludere entro 45 giorni dalla decisione dell'assessore: indicatore pesato, banca dati cartella rete Nas2000.					
N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
3	Proposte di deliberazione contributi	Proposte di deliberazione contributi	01/04	31/08	
DESCRIZIONE: L'attività consiste nella predisposizione delle proposte di deliberazione di concessione contributo, inclusi i contributi ordinari dello spettacolo (attuazione delega legge regionale 11/2001, articolo 147, lettera a) e promozione cultura corale e bandistica (delega articolo 147, lettera b): deliberazione predisposta entro il mese di dicembre, in quanto legata all'effettivo avvenuto avvio dell'attività dei corsi: indicatore monitorato, ma non pesato - dal 01/04 al 14/08 - banca dati: cartella Nas2000.					
N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 57/59

4	Attività di controllo	procedimento di controllo: chiusura con invio della comunicazione di esito prodotto soggetto a indicatore	01/07	31/10	
---	-----------------------	---	-------	-------	--

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nell'avvio del procedimento di controllo, nella sua istruttoria e chiusura con invio della comunicazione di esito al soggetto beneficiario, a campione o su anomalia rilevata, di almeno il 20% dei contributi liquidati nel 2015 (dato report dicembre 2015, previsto pari a circa 30 determinazioni di liquidazione): indicatore pesato, - banca dati: cartella Nas2000

Programma da realizzare:	Oggetto	Periodo	ATTO COMPLETAMENTO
2° Attività	Programmazione Culturale	01/01 – 31/12	Cfr. sub-attività

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nella predisposizione e presentazione di progetti di promozione culturale finalizzati alla conclusione di accordi di programma e all'acquisizione di finanziamenti per la loro realizzazione. Il servizio supporta e coordina la realizzazione del piano di incontri, relazioni e contatti informativi, con la Regione del Veneto, le altre amministrazioni provinciali venete, le amministrazioni comunali e gli operatori culturali veronesi, per dare la più ampia diffusione e condivisione agli indirizzi di promozione culturale assunti nella realizzazione del programma 2016 degli interventi culturali dalla Provincia di Verona e, in particolare, di "Provincia in Festival", "Festival Folk" e "Festival Veneto" e di ogni altra programmazione di spettacolo da realizzarsi nell'ambito dell'accordo di programma con la Regione del Veneto, denominato "RetEventi".

Lo scopo è garantire, mediante gli spettacoli inseriti nel cartellone della programmazione "RetEventi", strutturato nella complessiva organizzazione e articolazione artistica grazie alla competente e professionale attività di Fondazione Atlantide, la più ampia copertura quantitativa e qualitativa del territorio e la fruibilità degli stessi da parte di tutte le fasce della popolazione.

Il servizio si prefigge, inoltre, la realizzazione di banche dati ed elaborati per la conoscenza, l'analisi quanti-qualitativa, la visione complessiva e il raffronto nel tempo, degli interventi di promozione culturale realizzati, nonché lo sviluppo delle attività per l'adesione e la definizione dell'accordo di programma con Regione e altri enti per il cofinanziamento dei cartelloni di spettacolo organizzati dalla Provincia e, in particolare, di "Provincia in Festival".

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 58/59

SUBATTIVITA':					
N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
1	Accordo di programma e acquisizione finanziamenti	Accertamento entrate	01/01	31/08	
DESCRIZIONE: L'attività consiste nella predisposizione e presentazione di progetti di promozione culturale finalizzati alla conclusione di accordi di programma e all'acquisizione di finanziamenti per la loro realizzazione: indicatore monitorato ma non pesato - dal 01/01 al 31/08 - banca dati: cartella Nas2000					
N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
2	Programma Festival	Protocollo comunicazione e pubblicazione del programma sul portale provinciale: indicatore pesato	01/05	31/05	
DESCRIZIONE: L'attività consiste nella presentazione e nella pubblicazione nel sito dedicato sul portale del programma definitivo di "Provincia in Festival", progettato e presentato dal soggetto attuatore nell'ambito dell'accordo di programma con la Regione del Veneto, "RetEventi", in base e nei limiti degli indirizzi e delle risorse fissate dall'amministrazione, in accordo con la Regione del Veneto, le amministrazioni locali e gli operatori culturali del territorio.					
N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
3	Relazione finale sull'andamento del festival	Relazione da presentare all'assessore – entro 30 gg dal termine del festival: indicatore pesato	30/09	31/10	
DESCRIZIONE: L'attività consiste nella presentazione all'assessore e pubblicazione a portale entro il 31/10 (un mese da ultima manifestazione nel calendario ufficiale della rassegna) della relazione relativa all'andamento di Provincia in Festival.					

PROVINCIA DI VERONA

Area Servizi alla Persona e alla Comunità

Pagina 59/59

N.	Descrizione	Prodotto	Inizio	Fine	Responsabile
4	Report finale	1. Customer satisfaction sul gradimento dei comuni e degli operatori aderenti alle iniziative del festival - 75% del punteggio massimo entro il 10/12: indicatore monitorato ma non pesato - banca dati: cartella Nas2000 2. Pubblicazione sul portale del dossier annuale preventivamente presentato all'assessore (prodotto soggetto a validazione) entro 15/12: indicatore pesato	01/01	15/12	

DESCRIZIONE:

L'attività consiste nella produzione e manutenzione in rete nas di banche dati ed elaborati di reportistica per la conoscenza, l'analisi quanti-qualitativa, la visione complessiva ed il raffronto nel tempo, degli interventi di promozione culturale realizzati dal servizio, con rilevazione di customer satisfaction sul gradimento dei comuni e degli operatori aderenti alle iniziative dei festival estivi e presentazione all'assessore e pubblicazione sul portale di un dossier finale di analisi quanti-qualitativa degli interventi di promozione culturale e dell'attività amministrativa realizzata a supporto.