

GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL

25 MARZO 1999

=====

ADDI' 25 MARZO 1999 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, IN VIA DELLA
PISANA, 1301 SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE, COSI' COSTITUITA:

BADALONI	Pietro	Presidente	FEDERICO	Maurizio	Assessore
COSENTINO	Lionello	Vice Presidente	HERMANIN	Giovanni	"
ALEANDRI	Livio	Assessore	LUCISANO	Pietro	"
AMATI	Matteo	"	MARRONI	Angiolo	"
BONADONNA	Salvatore	"	META	Michele	"
CIOFFARELLI	Francesco	"	PIZZUTELLI	Vincenzo	"
DNATO	Pasquale	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO Dott. Saverio Guccione.
..... OMISSIS

COSENTINO - DNATO - GIOFFARELLI - PIZZUTELLI

ASSENTI: _____

DELIBERAZIONE N° 2836

OGGETTO: Programma "Glorioso Dal 2000 - Piano di valorizzazione
delle Risorse Umane" Modifica D.G.R. n. 1997 del 30.03.1999.



OGGETTO: Programma "Giubileo del 2000 - Piano di Valorizzazione delle Risorse Umane",
Modifica D.G.R. n°1807 del 30.06.99.

LA GIUNTA REGIONALE

SU PROPOSTA dell'Assessore alla Scuola, Formazione e Politiche per il Lavoro,

VISTA la deliberazione del Consiglio Regionale del 5.7.1996 n°205 con la quale è stato approvato il "Programma di interventi di iniziative regionali in occasione del Giubileo 2000";

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 13.6.1997 n°1337 con il quale sono stati delegati gli Assessori Regionali, direttamente interessati, alla realizzazione di opere per il Giubileo, a curare tutti gli adempimenti relativi all'autorizzazione finanziaria del Piano interventi per il Giubileo 2000;

VISTE

- la deliberazione n°5969 adottata dalla Giunta Regionale in data 30 settembre 1997 con la quale veniva approvato il Piano di Valorizzazione delle Risorse Umane coinvolte nella preparazione dell'anno 2000;
- la deliberazione della Giunta Regionale n°746 del 10.3.1998 con la quale è stata approvata la riprogrammazione finanziaria degli interventi previsti dalla deliberazione n°5969 del 30 settembre 1997;
- la deliberazione della Giunta Regionale n°2868 del 28.1.1998 con la quale è stato approvato il Programma conseguente alla nuova ripartizione delle risorse previste nella D.G.R. n°746 del 10.3.1998;
- la deliberazione della Giunta Regionale n°4550 del 1.1.1998 con la quale sono state approvate modifiche riguardanti le misure 1.1, 1.7, 4.1 e 4.2;
- la deliberazione della Giunta Regionale n°5590 del 21.1.1998 con la quale sono state approvate modifiche riguardanti la misura 1.2;
- la deliberazione della Giunta Regionale n°1837 del 30.3.99 con la quale sono state approvate modifiche riguardanti la misura 1.5;

PRESO ATTO della nota del 21.05.99 prot. n°18499 inviata dal Centro del Volontariato per l'accoglienza giuridico che gestisce la formazione dei volontari e con la quale si propongono e si motivano le modifiche riguardanti la misura 1.5 dettagliate nell'allegato 2;

CONSIDERATO che le predette modifiche si rendono necessarie onde consentire che l'intervento sia adeguato alla natura organizzativa e partecipativa del volontariato;

VISTA la L.127/97,

ALL'UNANIMITA'

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa.



di approvare l'allegato n°1, Programma "Giubileo del 2000 - Piano di Valorizzazione Risorse Umane", parte integrante della presente deliberazione che sarà attuato con la ripartizione delle risorse stabilite nel piano finanziario approvato dalla deliberazione n°746 del 10.2.1998 e con le modifiche di cui all'allegato 2, parte integrante della presente deliberazione;

- di autorizzare l'avvio dei corsi di formazione il 28.5.1999.

Il presente provvedimento non è soggetto a controllo ai sensi dell'art.17 della L.127/87.

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA COMUNALE
PIRELLA GADALONI

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA COMUNALE
GIORGIONE



11 GIU. 1999

Allegato 1

Regione Lazio
Assessorato Scuola, formazione e politiche per il lavoro

ALLEG. alla DELIB. N. 9886
DEL 25 MAG 1999



Giubileo del 2000
Piano di valorizzazione delle risorse umane

Rimodulazione maggio 1999



<i>INTRODUZIONE</i>	2
<i>ASSE PRIORITARIO 1</i>	5
Formazione per la Pubblica Amministrazione	5
MISURA 1.1	6
MISURA 1.2	8
MISURA 1.3	10
MISURA 1.5	11
<i>ASSE PRIORITARIO 2</i>	14
Qualità ed orientamento al cliente nelle attività commerciali e di servizio	14
MISURA 2.1	15
MISURA 2.2	16
<i>ASSE PRIORITARIO 3</i>	18
Promozione di nuove opportunità di occupazione	18
MISURA 3.1	19
<i>ASSE PRIORITARIO 4</i>	20
Multiasse	20
MISURA 4.1	21
MISURA 4.2	22
MISURA 4.3	25




INTRODUZIONE

1. Il Contesto Generale

Il Giubileo del 2000 è considerato, senza ombra di discussione, un "grande evento". Pochi fondamentali numeri danno conto di questo riconoscimento: secondo le ultime stime, curate dall'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo, per l'anno 2000 è previsto l'arrivo di 16.2 milioni di persone, di cui 7,1 milioni di stranieri.

Inoltre, per le celebrazioni "straordinarie" dell'anno 2000 (eventi puntuali di breve durata), per le quali è prevista la partecipazione da 300.000 a 1 milione di persone, arriveranno complessivamente a Roma non meno di 5 milioni di pellegrini aggiuntivi.

La straordinarietà dell'evento richiede un piano straordinario di "accoglienza", ovvero una adeguata capacità del territorio di assorbire l'impatto del Giubileo senza traumi, offrendo risposte qualificate, all'altezza del prestigio della capitale e, non da ultimo, capitalizzando gli interventi da porre in essere (finanziati con risorse aggiuntive straordinarie) in modo da arricchire permanentemente il tessuto sociale e infrastrutturale di Roma e dell'intero Lazio. Non bisogna infatti dimenticare che i risultati delle iniziative da intraprendere avranno, e dovranno avere, un impatto che andrà ben oltre il 2000. Le azioni per il Giubileo devono essere inserite, pertanto, in un progetto globale che vada oltre il Giubileo stesso. Tale progetto deve costituire l'occasione, il punto di partenza, lo strumento, ma anche il laboratorio sperimentale, di un progetto molto più ampio di riqualificazione dell'offerta turistica e culturale di Roma e Provincia.

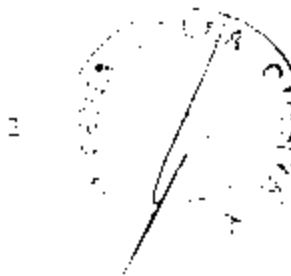
Gli interventi non devono quindi essere episodici, ma elementi di un insieme coerente volto a creare un nuovo sistema.

Consapevoli di questa complessità, gli attori istituzionali preposti alla gestione del sistema di accoglienza del Giubileo hanno impostato la progettazione degli interventi tenendo conto, sia dell'articolazione delle componenti interessate (soggetti destinatari, tipologie di azioni, settori sui quali intervenire, bacini territoriali interessati, sfere di influenza extra-Giubileo ecc.), sia della necessità di una stretta integrazione tra di loro, sia delle corrispondenze temporali da rispettare.

Il piano di accoglienza per il Giubileo - predisposto dalla citata Agenzia Romana per la preparazione del Giubileo ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 651/96 "Misure urgenti per il Grande Giubileo del 2000" - costituisce, da questo punto di vista, il documento-guida dello sforzo di pensare agli interventi del Giubileo in chiave di integrazione e interconnessione.

Anche il Piano di Valorizzazione delle Risorse Umane, che riprende le indicazioni del precedente Piano già deliberato dalla Giunta Regionale, deve essere inquadrato nella cornice e nelle logiche testè ricordate. Infatti, sul piano degli obiettivi generali il programma intende rispondere ad una esigenza della Città e della Regione di qualificare in modo adeguato il proprio personale, ed in particolare quello a diretto contatto con i visitatori, per far fronte alle richieste di servizio in occasione del Giubileo. La connessione con l'evento è perciò di tutta evidenza: il programma interessa una delle tante componenti (quella, importantissima, delle risorse umane) sulle quali incide il Giubileo, con azioni di riqualificazione che miglioreranno nel loro insieme il "sistema di accoglienza" in preparazione per l'evento. Ma di più, il raggiungimento di tale obiettivo dovrà avvenire all'interno di una doppia logica unitaria:

- quella che collega tra di loro le azioni formative, sul piano dei soggetti, degli strumenti, delle procedure, anche al di là dell'apparente eterogeneità degli interventi stessi;
- quella che collega le azioni del Piano con il sistema di accoglienza progettato, in particolare, dall'Agenzia per il Giubileo.



2. Le Linee del Programma

Il programma di interventi articolato in 4 Assi prioritari e complessive 12 Misure (compresa la Misura di pilotaggio del programma), è stato rimodulato cercando di mantenere pressoché inalterati i risultati attesi in relazione alle necessità espresse dal Commissario ed al lavoro già svolto dalla Regione nella attuazione del Piano per la parte relativa alle risorse di sua specifica competenza.

Nella rimodulazione sono state soppresse due delle misure precedentemente programmate, la 1.4 rivolta ai dirigenti delle P.A. e la 4.4 relativa agli interventi interregionali; la prima essendo venuta meno l'esigenza di tale intervento in relazione alle modalità organizzative e gestionali del coordinamento delle attività connesse al Giubileo, la seconda essendo possibile una sua gestione utilizzando risorse Regionali e Comunitarie.

Sono inoltre stati dimensionati gli interventi relativi al personale della Pubblica Amministrazione in relazione alle richieste delle autorità competenti con una riduzione della popolazione interessata ed una rimodulazione del carico orario degli interventi formativi.

L'elemento centrale del programma, indipendentemente dalle specificità dei soggetti a cui le diverse misure si rivolgono, è costituito dal rapporto con i visitatori, dalla capacità di instaurare una relazione e una comunicazione con loro, dalla motivazione a rispondere a bisogni diversi ed in parte non prevedibili, dalla capacità di sostenere livelli di stress elevati legati all'alto numero di ospiti, alla congestione, alla pervasività della loro presenza, alle diversità culturali.

Il punto di riferimento degli interventi è rappresentato dal sistema di soggetti sui quali impatterà il Giubileo, che costituiscono i beneficiari indiretti degli interventi stessi. Tale sistema è articolato su tre tipologie di soggetti. Il nucleo centrale, di gran lunga il più importante, è costituito dai visitatori del Giubileo; accanto ad esso bisogna tener conto delle connessioni tra l'evento giubilare e i visitatori "ordinari" da un lato, e i cittadini dall'altro. Questa articolazione offre già una prima rappresentazione complessiva degli effetti del Programma di Formazione delle Risorse Umane per il Giubileo.

Rispetto alla situazione descritta, le misure del Piano più interessate dal contatto diretto con il pubblico sono cinque:

- tre misure si rivolgono ai soggetti-chiave che entreranno in rapporto con i visitatori durante il Giubileo e hanno bisogno di una formazione specifica per accrescere la propria "capacità relazionale" (intesa come competenza su più livelli: conoscenza linguistica, servizio di informazione, capacità relazionale in senso stretto). Si tratta di tipologie selezionate di dipendenti pubblici (personale del Comune, personale delle Aziende di Trasporti, personale di Pubblica Sicurezza, ecc.), degli operatori socio-sanitari e dei volontari. La centralità degli interventi formativi su questi soggetti si riflette sull'elevato assorbimento di risorse rispetto al totale del programma: circa 17 miliardi di lire (in gran parte destinati alla formazione dei dipendenti pubblici), pari a poco meno di un terzo del complesso delle risorse disponibili;
- la quarta misura il cui effetto tenderà a manifestarsi positivamente su tutti i cittadini più che sui soli visitatori del Giubileo, riguarda la promozione della qualità nelle strutture di offerta turistica esistente; a questa misura si collega strettamente l'altra riguardante la formazione linguistico-culturale degli addetti al servizio clientela (sempre nelle strutture di offerta turistica), misura che assorbe moltissime risorse (oltre 27 miliardi di lire) ma è interamente finanziata dal 1 SF-Obiettivo 4;
- la quinta misura, infine, riguarda la formazione informatica e si rivolge sia al personale della P.A. addetto alla manutenzione delle banche dati e utente delle applicazioni informatiche, sia al personale operativo collegato al Centro gestione accoglienza costituito presso l'Agenzia per il Giubileo.



Ad un secondo livello si pone la misura riguardante la formazione e il tutoring per la promozione e avvio di nuove attività, misura che si connette a strumenti già esistenti a livello regionale (legge 29/96 per la promozione di nuova imprenditorialità) e che rafforzano la quota di risorse da destinare a promozione/formazione/tutoring di iniziative strettamente collegate al Giubileo (in particolare nei cosiddetti "nuovi bacini di impiego").

Restano infine due misure del programma, relativamente più lontane dall'impatto diretto con i visitatori e i cittadini. In particolare:

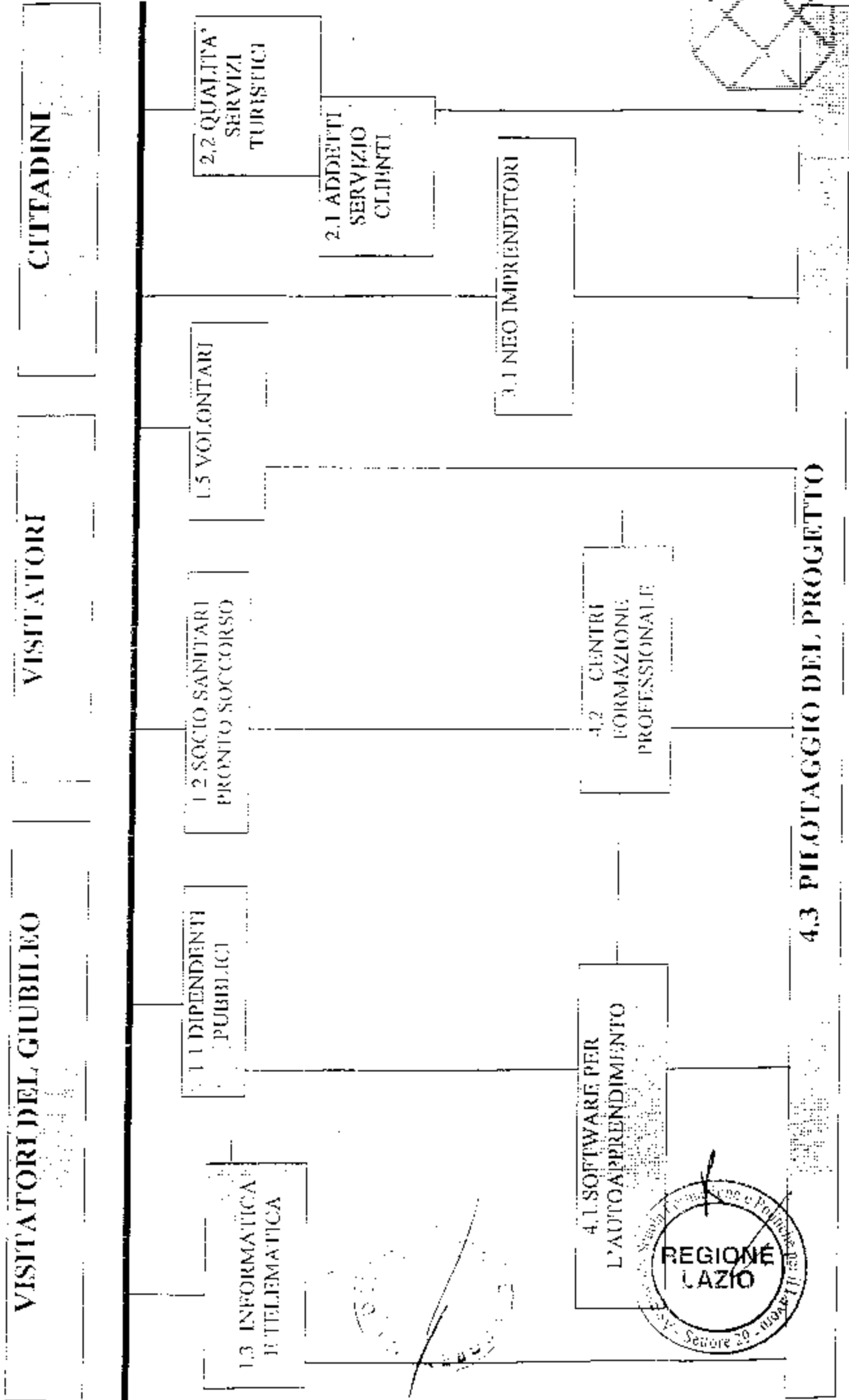
- una misura riguarda la acquisizione di software per autoapprendimento linguistico da utilizzare a supporto delle altre misure di formazione linguistica (in particolare la formazione di dipendenti pubblici e di operatori sociosanitari) o per altro personale della P.A. per il quale si richiede una formazione linguistica meno impegnativa;
- una seconda misura è invece relativa alla riqualificazione di un primo nucleo di Centri di Formazione Professionale secondo un modello agenziale, con l'obiettivo di sviluppare progressivamente degli sportelli di orientamento con sistema informatizzato e delle aule didattiche autogestite. Il Giubileo può costituire, da questo punto di vista, una eccellente occasione per avviare il processo di riposizionamento e riqualificazione dei CFP, con effetti diretti e indiretti, come si può facilmente intuire, su tutte le misure del programma riguardanti la formazione dei soggetti più vicini all'impatto con il pubblico.

L'intero Piano, infine, è saldato e accompagnato dalla misura riguardante il Pilotaggio del progetto.

Da ultimo sono riportate la tabella con i tempi previsti per la preparazione del programma, la realizzazione dell'attività formativa e il pilotaggio del progetto e la tabella in cui sono visibili le fonti di finanziamento per ogni misura.



PROGETTO GIUBILEO FORMAZIONE
 POSIZIONAMENTO DELLE MISURE



ASSE PRIORITARIO 1

Formazione per la Pubblica Amministrazione

5

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'A' or similar character.

MISURA 1.1

Formazione per i dipendenti delle P.A.

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Formazione per assicurare un servizio informativo efficace
Formazione sulle capacità relazionali – accoglienza durante il Giubileo.
Formazione linguistica

DESTINATARI

Dipendenti comunali:

- Polizia Municipale (V.V.U.U.); U.R.P. Circostrizionali; Ufficio Cerimoniale; Relazioni Internazionali; Roma Solidarietà; Centri Informa Giovani; Centri Informa Turismo; Sovrintendenza Beni Culturali.

Dipendenti delle Aziende di Trasporti e Telecomunicazioni (solo personale di sportello):

- Atac-Cotrai; Ferrovie dello Stato; Poste Italiane.

Dipendenti dei Servizi di Ordine Pubblico:

- Polizia; Carabinieri; Vigili del Fuoco (V.V.F.F.).

Saranno interessati all'attività formativa circa 5.500 pubblici dipendenti.

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

I contenuti dell'intervento saranno diversificati a seconda delle categorie di destinatari alle quali saranno rivolti e delle esigenze formative che risulteranno da successive stime.

L'esigenza formativa primaria appare quella al **servizio informativo**: tutte le categorie dovranno essere messe in grado di dare informazioni esatte ad un numero imprecisato di richieste il più possibile diversificate tra loro. Si è pensato di redigere un manuale che contenga il più grande numero di informazioni diverse (dalla ubicazione delle ambasciate a quella dei musei, dalle modalità di accesso ai servizi ospedalieri a come poter telefonare, ecc.).

Il manuale sarà illustrato più dettagliatamente durante un breve corso, in modo che gli utenti imparino ad usufruirne con naturalezza, e poi distribuito a ciascuno.

Per accedere autonomamente alle informazioni si è pensato a siti internet potenziati nel numero e facilitati dalla presenza di tutor o a collegamenti in rete in grado di dare risposte in tempo reale.

Per quanto riguarda la **formazione sulle capacità relazionali** sembra indispensabile che il personale che entrerà inevitabilmente a contatto con i visitatori del Giubileo migliori la propria capacità di assumere un atteggiamento aperto, accettante, flessibile nel rapporto con l'altro. Questo sarà possibile solo se, attraverso la formazione condotta da esperti, si aiuterà l'utente ad acquistare consapevolezza del proprio ruolo, nell'occasione straordinaria del Giubileo, come ruolo sociale. Questa consapevolezza, come anche la conseguente crescita professionale ed il senso di appartenenza ad un gruppo di lavoro, potrebbe costituire una forte motivazione intrinseca alla partecipazione ai corsi. I corsi conteranno argomenti quali: la comunicazione interpersonale, il lavoro di gruppo, le abilità sociali, la soluzione dei problemi, la gestione dell'ansia.

In fine data la natura dell'evento appare importante la **formazione linguistica**, destinata a tutte le categorie di dipendenti sopra elencate. La formazione riguarderà principalmente la lingua inglese ma sarà utile fare acquisire capacità di comunicazione elementare anche in un'altra lingua, (ad esempio spagnolo o francese). Per individuare i fabbisogni formativi gli addetti alla realizzazione della formazione effettueranno test di ingresso sulla conoscenza delle lingue.

Una riflessione a parte meritano le modalità che si adotteranno per motivare gli utenti alla partecipazione ai corsi. Si è pensato ai luoghi di formazione ubicati vicino al posto di lavoro o all'abitazione dell'utente; alla necessità di destinare parte dell'orario di lavoro alla formazione; ad enfatizzare il senso di appartenenza ad una squadra che lavora per un evento unico.



MODALITÀ DELLA FORMAZIONE

I corsi andranno affidati a soggetti competenti nelle varie discipline che potranno operare in maniera tradizionale in aula o fungere da assistenza a moduli di formazione in autoapprendimento, o ancora, produrre manuali o assistere la formazione sul computer. Si dovrebbe comunque tenere conto di quello che già esiste e già si fa nel campo di questa formazione specifica in modo da costruire un intervento che vada ad integrare l'esistente e non a duplicarlo.

Luoghi deputati alla formazione saranno le sedi di grandi Enti di Formazione già convenzionati con la Regione Lazio, le sedi delle stesse Amministrazioni Pubbliche i cui dipendenti andranno formati (ove possibile), CFP regionali e comunali.

Si riportano di seguito i dati principali di previsione:

Area	Destinatari	Allievi per intervento	N. Max Interventi	Durata
Dipendenti pubblici	5.500	10-15	480	Max 120 h

PROCEDURE

Per fare in modo che la formazione descritta sia il più possibile orientata alle effettive necessità degli utenti sarà indispensabile giungere ad un Accordo o ad una Convenzione o ad un Protocollo di Intesa tra la Regione Lazio e ciascuna P.A. coinvolta nel progetto. Nel documento saranno descritte modalità e procedure attinenti la costruzione del percorso formativo, le modalità di erogazione dei contributi e di rendicontazione nel pieno rispetto delle regole contenute nel Piano e delle normative interne alle singole Pubbliche Amministrazioni.

COSTI

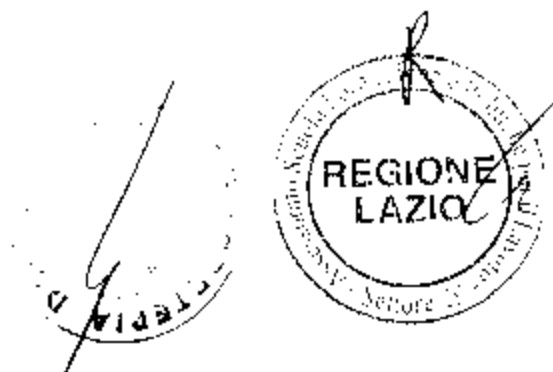
Con riferimento alla tabella riportata nel paragrafo "Modalità della formazione", si riportano di seguito i costi medi previsti per ciascun intervento ed i costi totali previsti.

Area	N. interventi	Costo ora allievo	Costo totale
Dipendenti pubblici	480	14.000	9.240.000.000

I costi sono tutti calcolati al lordo di IVA.

TEMPI

I corsi inizieranno nel Settembre 1998. Tutti i corsi dovranno concludersi entro e non oltre il Dicembre 1999.



MISURA 1.2

Formazione per gli Operatori Sociosanitari

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Formazione del personale delle strutture sanitarie finalizzata ad una maggiore capacità di sostenere l'impatto con un aumento della domanda di servizi durante il periodo del Giubileo con particolare attenzione agli aspetti dell'orientamento al servizio, dell'accoglienza e della lingua.

DESTINATARI

Personale di Pronto Soccorso delle ASL e dei servizi che avranno maggiore impatto con il pubblico delle principali strutture ospedaliere di Roma e provincia.
Saranno interessati all'attività formativa circa 1600 dipendenti.

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

I progetti formativi riguarderanno aspetti ritenuti prioritari in relazione ad una gestione efficiente ed efficace dei servizi necessari per il Giubileo con priorità per le seguenti aree formative:

- **l'orientamento al servizio:** gli utenti dovranno conoscere le principali assicurazioni internazionali, le norme e gli adempimenti per il riconoscimento gratuito di prestazioni fornite dal nostro servizio sanitario nazionale, i luoghi dove si esercitano medicine non tradizionali o dove si curano le patologie croniche;
- **l'accoglienza:** gli utenti dovranno conoscere le principali formule di accoglienza, saper tranquillizzare il visitatore, metterlo a proprio agio, saper porre le prime domande riguardanti il problema specifico e fornire risposte adeguate;
- **la capacità linguistica** più specificamente legata al ruolo professionale: gli utenti dovranno conoscere ad esempio i nomi delle malattie, i nomi dei più comuni e diffusi medicinali, il modo di dare indicazioni chiare sulle posologie e gli effetti collaterali dei medicinali;

Sarà inoltre attivato un servizio di raccordo con una struttura di interpretariato internazionale per risolvere tempestivamente i problemi di chi parla solo la lingua del suo paese d'origine.

MODALITÀ DELLA FORMAZIONE

I progetti dovranno individuare i fabbisogni formativi specifici, le tematiche che si intendono affrontare, i docenti a cui saranno affidati gli interventi, in relazione agli obiettivi si prevedono programmi di formazione diversificati ed articolati in brevi cicli intensivi ed in ulteriori fasi di autoapprendimento con l'assistenza di tutor.

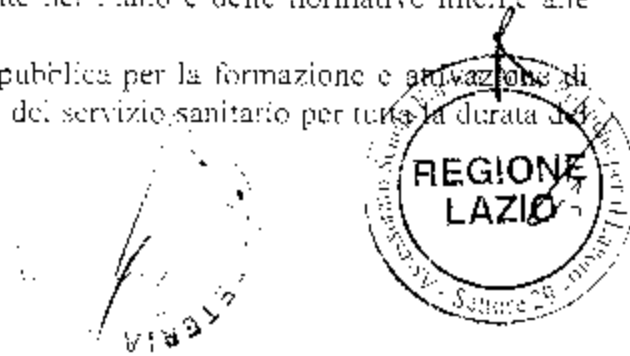
Per la suddetta area di formazione, si riportano di seguito i dati principali di previsione:

Area	Destinatari	Allievi per intervento	N. Max interventi	Durata
Sanitaria	1.600	10-15	130	Max 130 h

PROCEDURE

Per fare in modo che la formazione descritta sia il più possibile orientata alle effettive necessità degli utenti sarà indispensabile giungere ad una Convenzione tra la Regione Lazio e ciascuna Azienda Sanitaria coinvolta nel progetto. Nella Convenzione saranno descritte modalità e procedure attinenti la costruzione del percorso formativo, le modalità di erogazione dei contributi e di rendicontazione nel pieno rispetto delle regole contenute nel Piano e delle normative interne alle singole Aziende Sanitarie.

Sarà predisposta inoltre una procedura di evidenza pubblica per la formazione e attivazione di una struttura di interpretariato da mettere a disposizione del servizio sanitario per tutta la durata del Giubileo.



COSTI

Con riferimento alla tabella riportata nel paragrafo "Modalità della formazione" si riportano di seguito i costi medi previsti per ciascun intervento ed i costi totali previsti.

Area	N. interventi	Costo ora/all.	Costo totale
Formazione sanitaria	100	14.000	2.912.000.000
Formazione e attivazione della struttura di interpretariato			1.000.000.000
Totale			3.912.000.000

TEMPI

I corsi inizieranno nell'Aprile del '99 per concludersi nel Gennaio del 2000.



MISURA 1.3

Formazione Informatica e Telematica

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Formazione informatica di base, formazione sugli strumenti di Telecomunicazione, Posta elettronica, Internet, formazione sull'utilizzo dei Software applicativi utilizzati per la gestione delle banche dati e delle applicazioni informatiche delle varie Amministrazioni.

DESTINATARI

- Personale delle P.A. addetti alla manutenzione delle banche dati e utenti delle applicazioni informatiche
- Personale coinvolto nelle azioni operative e collegate al Centro gestione accoglienza costituito presso l'Agenzia, sia istituzionalmente che indirettamente

Si stima che l'attività formativa possa interessare circa 2.500 persone; i partecipanti all'attività di formazione saranno individuati attraverso incontri con i responsabili delle Amministrazioni con il supporto dell'Agenzia.

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

- **Informatica di base**, con particolare attenzione verso gli strumenti di telecomunicazione (Rete, Telecomunicazioni, Posta elettronica...); al termine del corso i partecipanti dovranno possedere familiarità con i Personal Computer e dovranno essere in grado di colloquiare tra loro attraverso Posta elettronica oltre a navigare con facilità nel mondo Internet;
- **Applicazioni informatiche di supporto agli operatori**: i partecipanti dovranno conoscere in modo approfondito le applicazioni di gestione ed aggiornamento di tutte le banche dati e delle applicazioni informatiche che influiscono sulla gestione del programma di accoglienza ed essere in grado di descrivere eventuali problemi di funzionamento agli addetti tecnici alla manutenzione delle applicazioni stesse per consentire rapidi ed efficaci interventi di messa a punto.

MODALITÀ DELLA FORMAZIONE

I corsi di formazione saranno attuati nei luoghi stessi dove verranno installate postazioni informatiche per il Giubileo o siti Internet attivati per il medesimo scopo (sedi di Amministrazioni pubbliche, C.F.P. preindividuati, ecc.), o presso le Amministrazioni pubbliche che operano a supporto del piano di accoglienza o erogano servizi di supporto.

Si prevedono corsi brevi articolati in lezioni teorico-pratiche in aula e fasi di addestramento individuale o di autoapprendimento assistite da tutor.

Si riportano di seguito i dati principali di previsione:

Area	Destinatari	Allievi per intervento	N. Interventi	Durata
Informatica di base e applic. inform.	1.600	10-15	150	Max 80 h

PROCEDURE

Per fare in modo che la formazione descritta sia il più possibile orientata alle effettive necessità degli utenti sarà indispensabile giungere ad un Accordo o ad una Convenzione o ad un Protocollo di Intesa tra la Regione Lazio e ciascuna P.A. coinvolta nel progetto. Nel documento saranno descritte modalità e procedure attinenti la costruzione del percorso formativo, le modalità di erogazione dei contributi e di rendicontazione nei pieno rispetto delle regole contenute nel Piano e delle norme interne alle singole Pubbliche Amministrazioni.



COSTI

Si riportano di seguito i costi medi previsti per ciascun intervento ed i costi totali previsti:

Area	N. Interventi	Costo era all.	Costo Totale
Informatica di base e applic. inform.	150	12.000	1.800.000.000

TEMPI

La formazione informatica di base inizierà nel Settembre 1998 per concludersi entro il Giugno 1999:

La formazione sulle applicazioni e sui prodotti tecnici specifici dovrà essere effettuata tra Gennaio e Novembre 1999.



MISURA 1.5

Formazione per i Volontari

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Formazione per assicurare un servizio informativo efficace.
Formazione sulle capacità relazionali - accoglienza durante il Giubileo.

DESTINATARI

Formatori del personale volontario operante durante il Giubileo e volontari.
Si prevede che saranno interessati all'attività formativa circa 200 soggetti che saranno i formatori del numero molto più elevato di circa 6.000 volontari coinvolti durante il Giubileo.

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

Considerando il sistema globale di accoglienza come quello all'interno del quale potrà risultare ottimale l'impiego degli operatori del volontariato appare evidente la necessità di una formazione mirata all'acquisizione di abilità culturali, psico-sociali e comportamentali che sono comuni alle diverse funzioni che tali operatori potranno svolgere nel corso dell'anno 2000. La formazione migliorerà la qualità dell'intervento dei volontari impegnati nel Giubileo e consentirà a quanti ne beneficeranno di sviluppare nuove competenze e abilità professionali.

I formatori preparati dall'intervento dovranno a loro volta preparare nelle loro associazioni volontari in grado di:

- fornire informazioni sulla toponomastica, sui trasporti urbani, sull'ubicazione di consolati, ambasciate, commissariati, presidi sanitari, ostelli, pensioni, alberghi uffici postali, chiese, santuari, musei nonché sui programmi specifici del Giubileo;
- aiutare i visitatori a risolvere eventuali problemi specifici (smarrimento documenti, difficoltà nella mobilità, accesso a strutture ospedaliere ed ambulatoriali, ecc.);
- supportare attraverso compiti organizzativi specifici il lavoro di coordinamento e di gestione sugli eventi giubilari;
- fornire le competenze per l'accoglienza e l'assistenza delle categorie disagiate;
- dialogare con i visitatori che non parlano italiano.

Saranno individuati bisogni specifici, omogenei per gruppi di operatori, in termini di competenze disciplinari legate al ruolo che essi si troveranno a svolgere in rapporto ai visitatori.

In considerazione dei presupposti del fenomeno del volontariato è possibile prevedere una motivazione elevata tanto a livello del singolo operatore quanto a quello dell'associazione per la quale l'iniziativa costituisce una occasione importante di consolidamento e sistematizzazione delle attività normalmente svolte.

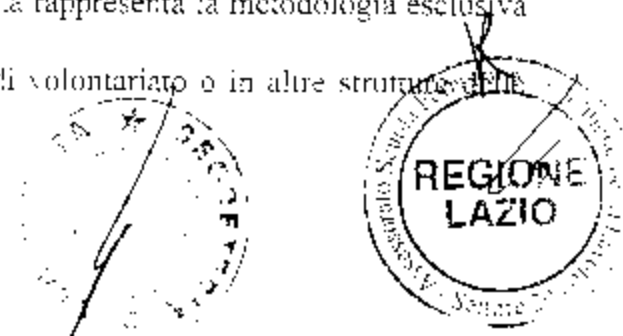
MODALITÀ DELLA FORMAZIONE

Per raggiungere gli obiettivi sopra descritti, appare necessario intervenire a più livelli. Il programma prevede infatti:

- la formazione dei formatori su aspetti generali relativi al programma complessivo del Giubileo ed alle funzioni che saranno assegnate al volontariato; su aspetti specifici relativi alla missione che ciascuna associazione di volontariato sarà chiamata a svolgere durante il Giubileo e sulle modalità di realizzazione di interventi formativi efficaci;
- la formazione da parte di questi formatori di volontari delle associazioni.

I corsi si svolgeranno tramite modalità tradizionali in aula o utilizzando l'autoapprendimento anche mediante l'uso di P.C. e navigazione in Internet (questa rappresenta la metodologia esclusiva per quanto riguarda i volontari in arrivo).

La formazione si svolgerà nelle sedi delle associazioni di volontariato o in altre strutture delle medesime indicate in sede di presentazione dei progetti.



Si riportano di seguito i dati principali di previsione:

Area	Destinatari	Allievi per intervento	N. Interventi	Durata
Formatori per il volontariato	300	Max 50	6	Da 40 a 80 h
Formazione tutor staff organizzativo	50	Max 25	2	20 h
Formazione dei volontari	6.000	Min. 15 – max 25	240	20 h

PROCEDURE

La gestione del progetto di formazione dei volontari verrà affidata al Centro del Volontariato per l'accoglienza giubilare, organismo dell'Agenzia Romana per la preparazione del Giubileo, tramite una Convenzione con la Regione Lazio. Nella Convenzione saranno descritte modalità e procedure attinenti la costruzione del percorso formativo, le modalità di erogazione dei contributi e di rendicontazione nel pieno rispetto delle regole contenute nel Piano.

Il Centro realizzerà il progetto di formazione individuando i beneficiari dell'intervento all'interno delle Associazioni di Volontariato e fra coloro che avranno aderito al volontariato giubilare.

COSTI

Con riferimento alla tabella riportata nel paragrafo "Modalità della formazione", si riportano di seguito i costi medi previsti per ciascun intervento ed i costi totali previsti:

Area	N. interventi	Costo ora al.	Costo totale
Formatori del volontariato	6	25.000	175.000.000
Formazione tutor staff organizzativo	2	25.000	25.000.000
Interventi sui volontari	240	10.000	1.200.000.000
Materiale didattico comune			400.000.000
Totale			2.000.000.000

TEMPI

Essendo i corsi destinati al personale volontario che opererà effettivamente nell'anno 2000, la loro realizzazione verrà effettuata tra il Giugno '99 e il Giugno 2000.



ASSE PRIORITARIO 2

Qualità ed orientamento al cliente nelle attività commerciali e di servizio



MISURA 2.1

Formazione per addetti al servizio alla clientela

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Formazione linguistico-culturale per addetti al servizio alla clientela nelle attività commerciali e di servizio.

DESTINATARI

L'intervento si rivolge a tutte quelle categorie di addetti del settore privato a diretto contatto con il pubblico operanti in particolare nei settori del commercio, della ristorazione, dei trasporti privati.

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

Si prevede di organizzare un'offerta flessibile di formazione da programmare su domanda a partire da una sorta di catalogo di azioni tipo articolate in moduli.

Per sensibilizzare al massimo il territorio nel suo senso più ampio, sempre con un sistema di formazione a catalogo, si prevede di organizzare anche un'offerta di corsi brevi, aperti al pubblico più vasto di persone che in un modo o nell'altro si sentano coinvolti dall'evento, su una serie di temi che vadano dalla presentazione dei beni culturali e paesaggistici della Provincia di Roma e della Regione Lazio, al significato religioso del Giubileo.

I moduli riguarderanno

- formazione linguistica
- formazione sul servizio al cliente
- formazione informazione sul patrimonio storico-culturale della regione

Per ottimizzare al massimo quanto già esiste, quest'attività andrebbe realizzata in collaborazione con gli organismi di formazione delle associazioni di categoria che dovrebbero ricoprire un duplice ruolo di sensibilizzazione e motivazione alla formazione e quindi di aggregazione della domanda.

MODALITÀ DELLA FORMAZIONE

- Corsi brevi di orientamento al cliente
- Programmi di formazione linguistica articolati in brevi cicli intensivi ed in ulteriori fasi di autoapprendimento con l'assistenza di tutor
- Corsi brevi sul patrimonio storico culturale e paesaggistico

PROCEDURE

Per quanto riguarda la realizzazione delle attività previste in questa misura poiché la fonte finanziaria è il Fondo Sociale Europeo per l'Obiettivo 4, si rinvia a quanto contenuto nel piano formativo 1997-98 (DGR 4660/97) ed alla relativa procedura di gara in parte espletata ed in parte in corso di attuazione.



MISURA 2.2

Promozione della qualità nelle strutture di offerta turistica esistente

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Promozione della qualità nelle strutture di offerta turistica esistente.

DESTINATARI

Imprenditori, manager e altre figure professionali di Piccole e Medie Imprese turistiche ed alberghiere.

L'intervento riguarda complessivamente circa 900 unità.

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

Per elevare lo standard di qualità dell'offerta turistico-alberghiera cosiddetta "minore" (non collegata alle grandi compagnie alberghiere ed ai maggiori operatori) sarà necessario promuovere l'assunzione dei valori dell'eccellenza e della qualità totale che potrà poi generare la spinta all'innovazione e lo stimolo alla qualificazione specialistica delle varie figure professionali.

Si prevedono azioni di formazione strategica mirate a favorire un cambiamento culturale, basato sull'orientamento alla qualità ed alla soddisfazione del cliente, che possa essere trasferito all'interno della propria impresa.

MODALITÀ DELLA FORMAZIONE

I corsi, con procedura di evidenza pubblica, saranno affidati ad Enti di Formazione qualificati o alle stesse P.M.I. turistico-alberghiere che prevedono la formazione per il proprio personale e si articoleranno in cicli di lezioni teorico-pratiche differenziate secondo la tipologia di utenza.

Si adotteranno modalità didattiche di tipo partecipativo attraverso attivazioni, esercitazioni e simulate proprio perché le figure professionali a cui le lezioni saranno rivolte si troveranno in larga parte a contatto con un pubblico che fa richieste e va orientato.

Per l'area di formazione suindicata, si riportano di seguito i dati principali di previsione.

Area	Destinatari	Allievi per intervento	N. Interventi	Durata
Formaz. Interv.	900	Min 8 - max 18	Max 109	80 h

PROCEDURE

Si provvederà a pubblicare un Avviso pubblico per la presentazione di progetti di formazione rispondenti alle specifiche tecniche che saranno appositamente definite nel rispetto di quanto sopra indicato: l'attività di formazione dovrà essere rivolta esclusivamente agli operatori (dipendenti, imprenditori, collaboratori stabili) del settore turistico alberghiero delle Piccole e Medie Imprese del Lazio.

La formazione potrà essere realizzata direttamente dalle suddette imprese (o da loro Consorzi) per i dipendenti delle imprese stesse (o delle imprese appartenenti al Consorzio) o da Enti di Formazione qualificati che saranno impegnati a reperire gli allievi nell'ambito degli addetti delle PMI del settore turistico alberghiero.

Il contributo per la formazione sarà pari all'80% del costo della formazione; il restante 20% sarà a carico delle imprese cui appartengono gli allievi.

Il costo massimo ammissibile per ciascuna ora allievo è fissata in Lire 24.000.

COSTI

Per questa misura si prevedono le seguenti fonti finanziarie:

- Fondo Sociale Europeo-OB.4: 412 milioni
- DCPM 19/09/96 (Cap. 28158): 1,1 miliardi

Per un totale di 1,512 miliardi



Con riferimento alla tabella riportata nel paragrafo "Modalità della formazione", si riportano di seguito i costi totali previsti:

Area	N. interventi	Costo ora/allievo	Costo totale
Formaz. interv.	60	24.000	*(80%)1.100.000.000

* Il 20% del costo dell'intervento è a carico delle imprese beneficiarie della formazione

TEMPI

Entro il mese di Luglio 1998 si provvederà alla pubblicazione degli Avvisi pubblici con termine di 60 giorni per presentare i progetti di formazione.

Entro i 60-90 giorni successivi (in dipendenza della quantità di domande che perverranno) si provvederà ad effettuare la valutazione (sarà effettuata una valutazione formale di tutti i progetti richiedendo eventuali regolarizzazioni documentali, e quindi una valutazione di merito con l'assegnazione di punteggi) ed a predisporre le graduatorie di merito.

L'attività di formazione, che dovrà essere necessariamente preceduta dalla selezione degli allievi, potrà iniziare in Gennaio-Febbraio 1999 e dovrà essere completata entro il mese di Settembre 1999.



ASSE PRIORITARIO 3

Promozione di nuove opportunità di occupazione

.S



MISURA 3.1

Formazione e accompagnamento per la promozione e l'avvio di nuove attività

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

L'obiettivo è quello di realizzare un incontro tra le opportunità offerte dal Giubileo con la potenziale domanda di imprenditorialità proveniente da giovani, e meno giovani, al fine di promuovere e sostenere attività di lavoro autonomo e di piccola impresa, particolarmente nei settori definiti dal *Libro Bianco* della *Commissione Europea* quali: "Nuovi Bacini di Impiego", non escluso il settore del commercio.

DESTINATARI

Giovani disoccupati, lavoratori in CIG o in lista di mobilità, persone già addette in attività di servizio alle persone e nei servizi collegati all'ambiente urbano e tutte le categorie previste dalla Legge Regionale 29/96 (Art. 3).

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

Affermare il ruolo della promozione imprenditoriale quale veicolo per la realizzazione di potenzialità innovative ed imprenditoriali dei soggetti coinvolti, sostenendo la definizione di attività imprenditoriali autonome che possono anche risultare integrate con i progetti e gli obiettivi della Pubblica Amministrazione e, più in generale, con i bisogni di nuovi e più qualificati servizi provenienti dalla collettività.

MODALITA' DELL'INTERVENTO

L'intervento sarà attuato come previsto dalla Legge Regionale 29/96 e riguarderà anche i progetti (già finanziati o da finanziare) attinenti all'area del turismo e del commercio non previsti dalla citata legge.

Sarà realizzato attraverso un potenziamento delle risorse finanziarie già destinate alle finalità della Legge Regionale 29/96 pari a 5,2 miliardi. Tale fondo aggiuntivo dovrà essere finalizzato alla realizzazione di specifiche iniziative nell'ambito del turismo e del commercio a integrazione di quanto previsto nell'articolo 6 comma 1 della L.29/96.

PROCEDURE

Gestione sulla base della Legge Regionale 29/96.

COSTI

L'intervento prevede un impegno finanziario di 5,2 miliardi, così ripartiti:

- attività di informazione, animazione e sensibilizzazione: 300 milioni
- attività di assistenza e sostegno: 4.900 milioni

TEMPI

L'attività è prevista in 20 mesi. L'ipotizzabile inizio di attività entro Giugno '98.



ASSE PRIORITARIO 4

Multiasse



MISURA 4.1

Software per l'autoapprendimento

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Acquisto (con eventuale personalizzazione) di Software per autoapprendimento linguistico (inglese e/o altre lingue in base a quanto deciderà il Comitato Tecnico) da utilizzare a supporto delle altre misure di formazione linguistica o per raggiungere addetti diversi da quelli previsti da tali misure.

DESTINATARI

- Personale delle P.A. destinatario della formazione linguistica prevista dalle misure 1.1, 1.2 e 1.5.
- Altro personale delle P.A. per il quale si richiede una formazione linguistica meno impegnativa di quella prevista dalle suddette misure.
- Volontari con l'esigenza di apprendere una lingua rapidamente e senza vincoli di orario.
- Tutti coloro che ritengono utile, per il miglior svolgimento delle proprie attività (legate o meno all'accoglienza del Giubileo) apprendere una lingua.

Non è possibile valutare il numero di persone che sarà raggiunto da tale tipo di formazione in considerazione delle modalità di apprendimento del tutto svincolate da obblighi ed orari.

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

Autoapprendimento di base della lingua inglese ed altre eventuali lingue.
Il corso dovrà essere installabile sui Personal Computer più diffusi (dotati degli opportuni dispositivi) con sistema operativo Windows 95. Il corso dovrà prevedere la possibilità per l'allievo di misurare lo stato di avanzamento dell'apprendimento attraverso momenti di verifica.
Nella progettazione del corso sarà necessario tenere sempre presente la sua principale finalità che è quella di preparare gli allievi a colloquiare, anche se in modo semplice, con turisti e visitatori su argomenti legati per lo più a problematiche turistiche, di mobilità, di relazioni semplici.

MODALITÀ DELLA FORMAZIONE

La formazione che si prevede di effettuare può essere di due tipi:

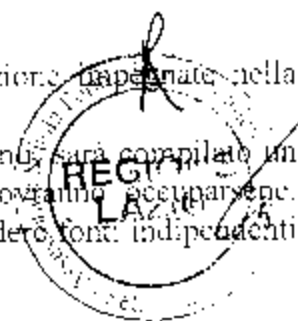
- supporto alla formazione linguistica prevista dalle misure 1.1, 1.2 e 1.5 in questo caso gli Enti di formazione incaricati riceveranno gratuitamente una copia del prodotto che potranno installare in quantità illimitate sulle proprie attrezzature informatiche ed utilizzare anche in futuro.
- formazione linguistica "libera" tutti gli interessati ad apprendere le lingue per le quali è stato sviluppato il corso (come per esempio dipendenti di alberghi, ristoranti, agenzie di viaggio, strutture commerciali, tassisti, ecc. o privati cittadini o volontari) dovranno essere messi in grado di ricevere il corso senza addebito, salvo i costi di duplicazione e distribuzione.

PROCEDURE

Per la realizzazione del corso si procederà con le seguenti fasi:

- definizione delle specifiche funzionali e tecniche dei prodotti da acquisire con l'impiego di consulenti esperti nella formazione linguistica e nella realizzazione di SW didattico-linguistici e individuazione dei possibili fornitori.
- valutazione delle proposte e assegnazione delle forniture;
- collaudo dei prodotti e loro distribuzione alle strutture di formazione incaricate nella realizzazione delle misure 1.1, 1.2 e 1.5.

Per la distribuzione del prodotto a strutture e soggetti diversi dai precedenti, sarà compilato un Avviso pubblico attraverso il quale saranno identificati i soggetti che dovranno occuparsene, tenendo presente che il contratto di duplicazione e distribuzione dovrà prevedere fonti indipendenti



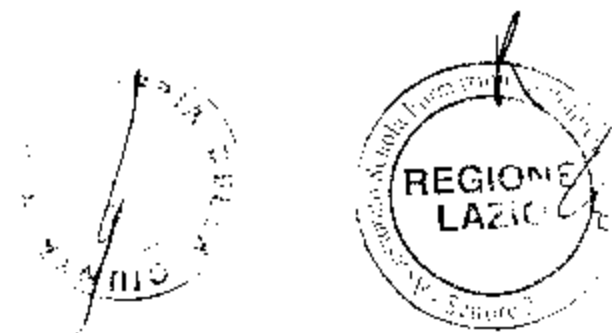
dal progetto per quanto riguarda i costi (ad esempio introiti pubblicitari, vendita diretta al pubblico o come allegati a riviste, ecc.).

COSTI

L'intervento prevede un impegno finanziario di 338 milioni con i quali si acquisteranno le licenze d'uso dei corsi autodidattici che saranno forniti alle scuole che si occuperanno di formazione linguistica.

TEMPI

Entro il mese di Settembre 1998 saranno pronte le specifiche tecniche del prodotto.
Entro il mese di Dicembre 1998 saranno disponibili i prodotti per la distribuzione.



MISURA 4.2

Riqualificazione dei Centri Regionali di Formazione Professionale

OGGETTIVI DELL'INTERVENTO

Riqualificazione di un primo nucleo di Centri Regionali di Formazione Professionale secondo un modello agenziale.

DESTINATARI

C.R.F.P. (Centri Regionali di Formazione Professionale)

Si tratta di attrezzare adeguatamente e riqualificare i 10 Centri per l'Orientamento della Regione Lazio e di formare un massimo di 10 operatori per centro.

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

Se in tendenza i C.R.F.P. dovranno diventare agenzie è necessario che vengano attrezzati. A questo scopo sarà indispensabile spendere i fondi a disposizione su questa misura per dotarli di hardware e di altre attrezzature mancanti. In questo modo potranno funzionare come centri di formazione autodidattica assistita da tutor preventivamente formati, e sempre presenti nel centro, per i destinatari delle altre misure. Inoltre i software prodotti per la misura 4.1 potrebbero essere utilizzati proprio in questi centri. Nell'ottica secondo la quale gli sforzi sostenuti per preparare il Giubileo dovrebbero essere compensati da una riqualificazione stabile e duratura, i C.R.F.P. potranno nel futuro assolvere a compiti diversi da quello della formazione tradizionale:

- sportelli di orientamento con sistema informatizzato;
- aule didattiche autogestite (aperte magari anche di sera) destinate sia al personale dei centri che ad altri fruitori esterni.

MODALITÀ DELLA FORMAZIONE

Condotti da personale altamente qualificato i corsi seguiranno modalità tradizionali:

- lezioni teoriche in aula con moduli e unità didattiche che terranno conto di una prima analisi dei bisogni di professionalità e innovazione e andranno poi ad approfondire argomenti quali ad esempio la gestione organizzativa dei centri di formazione;
- cicli intensivi di formazione informatica e telematica di livello avanzato.

I corsi si svolgeranno nelle sedi stesse dei C.R.F.P. destinatari dell'intervento in modo che diventino fin dal momento formativo i "centri scuola" per le attività di tutti gli altri C.R.F.P.

Per la formazione degli operatori si riportano di seguito i dati principali di previsione:

Area	Destinatari	Allievi per intervento	N. Interventi	Durata
Inform. e Telematica	100	10	10	120 h.

PROCEDURE

Si provvederà a visionare i C.R.F.P. in oggetto e si presenterà una proposta di riqualificazione delle strutture didattiche sulla base delle esigenze emerse ed in funzione di un miglioramento qualitativo dell'attività istituzionale.

Il contributo previsto riguarderà:

- Acquisizione di HW e SW di base da utilizzare per fini didattici e per l'orientamento
- Formazione di un nucleo ristretto di formatori dei C.R.F.P. (max 10 - min. 8)
- Acquisizione di materiali accessori per la formazione (proiettori, lavagne, ecc.).

Per la selezione dei fornitori di beni e servizi si procederà alla pubblicazione di Avvisi Pubblici.



COSTI

L'intervento prevede un impegno finanziario di **810 milioni** dei quali 180 per la formazione degli operatori dei C.R.F.P. e 630 per l'acquisto e l'installazione di hardware.

Con riferimento alla tabella riportata nel paragrafo "Modalità della formazione", si riportano di seguito i costi medi per ciascun intervento ed i costi totali previsti:

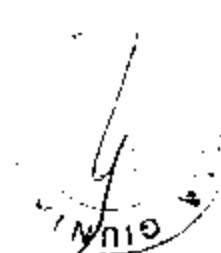
Area	N. interventi	Costo ora/allievo	Costo totale
Inform. e Telematica	10	15.000	180.000.000
Totale			180.000.000

Si prevede di acquistare ed installare:

- 100 p.c. multimediali;
- 10 p.c. server;
- 10 reti locali;
- 20 stampanti;
- software standard ed accessori.

TEMPI

L'indagine sui C.R.F.P. da attrezzare e per i quali formare gli operatori si effettuerà tra Settembre e Ottobre '98, mentre i prodotti andranno installati entro il Dicembre '98.



MISURA 4.3

Pilotaggio del progetto

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Assicurare la corretta realizzazione del programma di formazione e fornire tempestivamente al Comitato Tecnico tutte le informazioni utili alla conoscenza dello stato di realizzazione ed alla situazione finanziaria.

In particolare nell'ambito di questa Misura si dovrà attuare l'Assistenza Tecnica alla Regione Lazio per la durata dell'intero programma previsto dal Piano assicurando:

- la funzione di segretariato tecnico del Comitato Tecnico;
- il monitoraggio dell'avanzamento fisico e finanziario del programma, anche attraverso programmi e strumenti informatici;
- la predisposizione, con cadenza semestrale e sulla base delle risultanze del monitoraggio, di una relazione sullo stato di attuazione del programma, nonché la relazione finale di rendicontazione;
- l'assistenza ai soggetti attuatori delle singole misure previste dal programma, qualora ne facciano richiesta ed entro i limiti di disponibilità di risorse umane, al fine di consentire un'accelerazione delle procedure di attuazione delle iniziative di loro pertinenza;
- il supporto per la predisposizione di bandi, gare, avvisi pubblici, vademecum e dossier di candidature attraverso cui dare avvio all'attuazione delle singole misure;
- il supporto per la preparazione degli schemi di atti di impegno o convenzioni con i soggetti beneficiari da sottoporre all'approvazione della Giunta Regionale;
- il controllo delle rendicontazioni parziali e finali presentate dai beneficiari per l'erogazione delle somme da effettuarsi a valere sul fondo speciale;

CONTENUTO DELL'INTERVENTO

Le attività da realizzare possono essere suddivise in 3 Aree principali:

- 1) allestimento e realizzazione delle azioni preliminari necessarie per l'avvio del progetto
- 2) gestione del progetto
- 3) assistenza al Comitato Tecnico.

1. ALLESTIMENTO E REALIZZAZIONE DELLE AZIONI PRELIMINARI NECESSARIE PER L'AVVIO DEL PROGETTO

PROGETTAZIONE ESECUTIVA

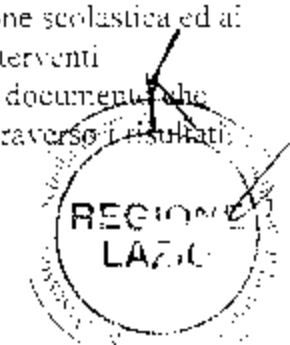
Sarà necessario disporre di uno strumento formale cui il Capo progetto Filas e i realizzatori delle varie azioni dovranno riferirsi nello svolgimento dei compiti affidati e che sia ampiamente condiviso dal Comitato Tecnico con una approvazione formale. Si realizzerà poi un documento che descriverà, con il massimo dettaglio possibile, tutte le azioni che saranno realizzate e le risorse che saranno coinvolte nella loro realizzazione.

Per le azioni di cui non è possibile conoscere i dettagli operativi, saranno indicate le linee guida e le date entro le quali i progetti esecutivi saranno definiti.

Il documento dovrà indicare anche le modalità di approvazione delle variazioni e integrazioni.

ANALISI DEI FABBISOGNI

Bisognerà conoscere, con il massimo dettaglio possibile, le esigenze di formazione delle singole Amministrazioni pubbliche segmentando le risorse in base all'età, alla preparazione scolastica ed ai ruoli che ricoprono, al fine di dimensionare con maggiore accuratezza i singoli interventi eventualmente modificando l'allocazione delle risorse finanziarie. Si produrrà un documento che descriverà le caratteristiche delle risorse umane delle singole Amministrazioni attraverso i risultati



delle interviste e degli incontri che saranno realizzati con i vari responsabili.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Sarà necessario disporre di un nutrito albo di risorse umane preselezionate cui ricorrere per le singole attività da realizzare. Le risorse umane saranno in parte dipendenti della Filas e in parte collaboratori esterni.

I collaboratori esterni saranno, a loro volta, suddivisi in due classi principali:

- I collaboratori esterni già noti alla Filas a causa di precedenti contratti di collaborazione, il cui coinvolgimento può essere motivato dall'e positive esperienze precedenti;
- I collaboratori esterni che non possono vantare precedenti collaborazioni, ma noti perché iscritti al RAC (Repertorio in Autocertificazione).

Si procederà alla individuazione dei nominativi in grado di ricoprire le posizioni individuate nel progetto esecutivo ed alla assegnazione degli incarichi.

ALLESTIMENTO RISORSE TECNOLOGICHE

- Allestimento del manuale di rendicontazione
- Definizione delle procedure di monitoraggio
- Definizione dei protocolli di comunicazione con il Comitato Tecnico
- Allestimento del sistema informativo
- Definizione delle modalità di comunicazione con l'esterno

PREPARAZIONE DI SCHEMI AVVISI, AGGIUDICAZIONI, CONVENZIONI

- Definizione delle modalità di selezione per misura
- Definizione di schemi di capitolati
- Definizione delle caratteristiche dei concorrenti
- Istruttoria dei progetti presentati ed individuazione dei progetti ammessi e finanziati
- Supporto alla stipula delle convenzioni
- Emissione richiesta di erogazione anticipi

2. GESTIONE DEL PROGETTO

MONITORAGGIO

- Raccolta informazioni
- Produzione di archivi informatizzati
- Segnalazione situazioni critiche

RENDICONTAZIONI

- Analisi della documentazione
- Verifiche sul campo
- Emissione richieste di erogazione

EROGAZIONI

- Verifica della correttezza delle richieste di erogazione
- Pre-disposizione dei pagamenti
- Verifica degli incassi e dei pagamenti

ATTIVITÀ DI SPORTELLO

- Erogazione informazioni
- Supporto tecnico ai realizzatori



3 ASSISTENZA AL COMITATO TECNICO

RAPPORTI PERIODICI

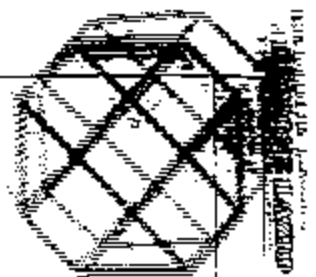
- Raccolta informazioni
- Elaborazioni
- Elaborazione variazioni programma
- Rendicontazione
- Recepimento direttive agenzia



PIANO DI VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE PER LE AZIENDE E LE IMPRESE

ID	Nome attività	Durata	Inizio	Fine	1998	1999	2000
1	PREPARAZIONE	100g	07/01/98	28/05/98	1998	1999	2000
2	REALIZZAZIONE ATTIVITA' FORMATIVA	600g	20/04/98	28/06/98	1998	1999	2000
3	MISURA 1.1 DIPENDENTI PUBBLICI	301g	10/09/98	30/12/99	1998	1999	2000
4	MISURA 1.2 SOCIO SANITARI	145g	01/10/99	3/03/00	1999	2000	
5	MISURA 1.3 INFORMATICA E TELEMATICA	200g	10/09/98	30/11/99	1998	1999	2000
6	MISURA 1.5 VOLONTARI	240g	01/06/99	20/03/00	1999	2000	
7	MISURA 2.2 QUALITA' STRUTTURE TURISTICHE	100g	01/01/99	30/09/99	1999	2000	
8	MISURA 3.1 IMPRENDITORIA	350g	01/06/98	30/12/99	1998	1999	2000
9	MISURA 4.1 SW ANTICAP/REFFID/ML6/10	74g	26/04/98	01/06/98	1998	1999	2000
10	MISURA 4.2 RIQUALIFICAZIONE CFP	132g	20/04/98	30/12/98	1998	1999	2000
11	PILOTAGGIO DEL PROGRAMMA	661g	07/01/98	29/12/99	1998	1999	2000

LA GIUNTA



Giubileo 2008 - Valorizzazione delle risorse umane
ARTICOLAZIONE FONDI DI FINANZIAMENTO

Misura	Descrizione	OB.1	CAP 28137	CAP 28138	CAP 28139	CAP 28140	Totale
--------	-------------	------	-----------	-----------	-----------	-----------	--------

Valori in milioni di lire

Asse prioritario 1: Formazione per la Pubblica Amministrazione

Misura 1.1	Dipendenti delle P.A. a contatto con il pubblico	0,0	9.240,0				9.240,0
Misura 1.2	Operatori socio-sanitari	0,0	3.912,0				3.912,0
Misura 1.3	Formazione informatica e telematica	0,0	1.800,0				1.800,0
Misura 1.4	Formazione per i responsabili di linea delle P.A.	0,0	0,0				0,0
Misura 1.6	Formazione per i Volontari	0,0	2.000,0				2.000,0
	Totale Asse prioritario 1	0,0	16.952,0	0,0	0,0	0,0	16.952,0

Asse prioritario 2: Qualità ed orientamento al cliente nelle attività commerciali e di servizio

Misura 2.1	Formazione linguistico-culturale ed effetti servizio clientela	27.360,0					27.360,0
Misura 2.2	Promozione della qualità nelle strutture di offerta turistica esistente	412,0	1.100,0				1.512,0
	Totale Asse prioritario 2	27.772,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20.672,0

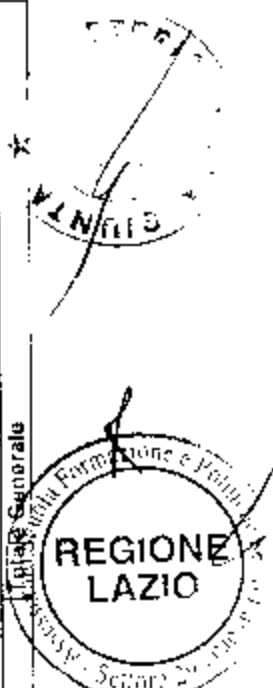
Asse prioritario 3: Promozione di nuove opportunità di occupazione

Misura 3.1	Formazione e tutoring per la promozione ed avvio di nuove attività	0,0			5.200,0		5.200,0
	Totale Asse prioritario 3	0,0	0,0	0,0	5.200,0	0,0	5.200,0

Asse prioritario 4: Multilasse

Misura 4.1	Strumenti formativi per l'autoapprendimento	0,0				338,0	338,0
Misura 4.2	Ripulificazione dei CFP	0,0				810,0	810,0
Misura 4.3	Pilotaggio dei programmi	0,0				2.000,0	2.000,0
Misura 4.4	Progetti interregionali	0,0				0,0	0,0
	Totale Asse prioritario 4	0,0	0,0	0,0	0,0	3.148,0	3.148,0

Totale Generale		27.772,0	16.952,0	1.100,0	5.200,0	3.148,0	64.172,0
------------------------	--	----------	----------	---------	---------	---------	----------



MODIFICIE

Pag. 13 - Paragrafo **MODALITA' DELLA FORMAZIONE****Da:**

Area	Destinatari	Allievi per intervento	N. Interventi	Durata
Formatori per il volontariato	200	Max 10	40	Da 40 a 80 h
Formazione dei volontari	6.000	Min. 10 - max 15	600	30 h

A:

Area	Destinatari	Allievi per intervento	N. Interventi	Durata
Formatori per il volontariato	300	Max 50	6	Da 40 a 80 h
Formazione tutor/staff organizzativo	50	Max 25	2	20 h
Formazione dei volontari	6.000	Min. 15 - max 25	240	20 h

Pag. 13 - Paragrafo **COSTI****Da:**

Area	N. interventi	Costo ora/all.	Costo totale
Formatori del volontariato	40	25.000	400.000.000
Interventi sui volontari	600	6.660	1.200.000.000
Materiale didattico comune			400.000.000
Totale			2.000.000.000

A:

Area	N. interventi	Costo ora/all.	Costo totale
Formatori del volontariato	6	25.000	375.000.000
Formazione tutor/staff organizzativo	2	25.000	25.000.000
Interventi sui volontari	240	50.000	1.200.000.000
Materiale didattico comune			400.000.000
Totale			2.000.000.000



Handwritten signature and a circular stamp with the number '4' and some illegible text.