



fondo
sociale europeo

All. a)



PROGETTO PER L' AFFIDAMENTO DI SERVIZI
TRASVERSALI DI SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE
DEL PROGRAMMA MIP – METTERSI IN PROPRIO

“SERVIZI EX ANTE ED EX POST A SOSTEGNO DELLA CREAZIONE D'IMPRESA
E DEL LAVORO AUTONOMO”

PERIODO 2016/2018

POR FSE 2014/2020

ASSE I OCCUPAZIONE,

PRIORITÀ 8I, OB. SPECIFICO 1, AZIONE 2

“PERCORSI DI SOSTEGNO (SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO E/O INCENTIVI)
ALLA CREAZIONE D'IMPRESA E AL LAVORO AUTONOMO, IVI COMPRESO IL
TRASFERIMENTO D'AZIENDA (RICAMBIO GENERAZIONALE)”

AGGIORNAMENTO RELAZIONE TECNICO – ILLUSTRATIVA

Allegato A alla determinazione della Dirigente Direzione Attività Produttive n. 83-4001/2019

in collaborazione con:



REGIONE
PIEMONTE

per una crescita intelligente,
sostenibile ed inclusiva
www.regione.piemonte.it/europa2020
INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FSE

Aggiornamento delle disposizioni normative e della documentazione di riferimento

Oltre quanto previsto nella relazione tecnico illustrativa (che si intende integralmente richiamata) approvata con decreto della Sindaca della Città metropolitana di Torino n. 491-27521 del 12 dicembre 2016 col quale si stabiliva di procedere all'acquisizione dei servizi trasversali di supporto alla realizzazione del programma Mip - Mettersi in proprio - mediante procedura aperta a livello comunitario, **si segnalano le seguenti ulteriori disposizioni normative e documentazione di riferimento:**

- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”.
- D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016”.
- D.G.R. n. 28 – 7566 del 21.09.2018 “Regolamento (UE) n. 1303/2013. Riapprovazione Programma Operativo Regionale della Regione Piemonte–CCI 20141TO5SFOP013-cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo per la programmazione 2014-2020, nell'ambito dell'obiettivo “Investimenti in favore della crescita e dell'occupazione”. Presa d'atto della Decisione C(2018)5566 del 17.08.2018”.
- Determinazione del Direttore Generale della Città Metropolitana n. 1-2136/2019, che recepisce, per quanto di propria competenza, gli aggiornamenti concernenti il sistema di gestione e controllo delle attività di cui al P.O.R.-F.S.E. 2014-2020, approvati dalla Regione Piemonte con Determinazione della Direzione Coesione Sociale n. 1610 del 21/12/2018.
- Determinazione della Direzione Coesione Sociale n. 219 dell'8 Marzo 2019, Identificazione e nomina dei Responsabili (esterni) del trattamento dei dati e definizione delle modalità attuative della relativa nomina, ai sensi dell'art.28 del Reg. (UE) 2016/679. Approvazione del nuovo schema di atto di adesione. Recepimento e adeguamento dell'informativa di cui alla D.G.R. 28/09/2018, n.1-7574 per le finalità della Direzione Coesione Sociale della Regione Piemonte, POR FSE 2014-2020.
- deliberazione della Giunta regionale n. 37-7885 del 16 novembre 2018 che dispone la proroga al 31/08/2019 per i termini di conclusione delle attività previste dalle misure 1 e 2 nell'ambito dall'Azione 2 dell'Asse 1 “Occupazione”, Priorità 8i, Ob. Specifico 1 del POR FSE 2014-2020, di cui all'Atto di indirizzo della D.G.R. n. 16-3500 del 20/06/2016, e al 30/9/2019 dei termini per la conclusione della rendicontazione della spesa per le risorse assegnate;

- determinazione regionale n. 1334 del 23/11/2018 del Direttore regionale della Direzione Coesione Sociale Settore Politiche del Lavoro che prende atto di quanto stabilito, in merito alle Misure 1 e 2 dell’Azione 2 del POR FSE 2014-2020, Asse 1"Occupazione" Priorita' 8i, Ob. Specifico 1, dalla D.G.R. n. 37-7885 del 16/11/2018; la citata determinazione ha autorizzato inoltre la Città metropolitana di Torino, Organismo Intermedio, ad avviare una seconda procedura ad evidenza pubblica per la realizzazione delle Misure 1 e 2 dell’Azione 2 del POR FSE 2014-2020, Asse 1"Occupazione" Priorita' 8i, Ob. Specifico 1, tenuto conto delle risorse, pari ad Euro 455.790,00 ancora disponibili dopo l’espletamento della prima procedura.
- Decreto del Consigliere delegato della Città Metropolitana di Torino n. 598-28195/2018 del 12 dicembre 2018 che in attuazione della determinazione regionale sopra richiamata ha avviato – approvando il relativo Bando - la seconda procedura ad evidenza pubblica per la realizzazione delle Misure 1 e 2 dell’Azione 2 del POR FSE 2014-2020, Asse 1"Occupazione" Priorita' 8i, Ob. Specifico 1.
- determinazione n. 45-2093 del 27/3/2019 della Città metropolitana di Torino con cui è stata disposta la proroga al 31/8/2019 del termine di conclusione delle attività e al 30/9/2019 del termine di rendicontazione della spesa, nonché l’assegnazione all’ATI CNA/ASCOM SERVIZI S.R.L./UNASERVIZI S.R.L./IMPRESA VERDE TORINO S.R.L. del finanziamento relativo all’anno 2019 pari ad euro 400.000,00, per la realizzazione della proposta progettuale dalla stessa presentata sul Bando approvato con Decreto del Consigliere delegato della Città Metropolitana di Torino n. 598-28195/2018 del 12 dicembre 2018.
- DGR n. 46 - 8827 del 18.04.2019 che dispone la proroga al 31/12/2019 per i termini di conclusione delle attività previste per la realizzazione dei servizi trasversali e per le misure 1 e 2 nell’ambito dall’Azione 2 dell’Asse 1 "Occupazione", Priorità 8i, Ob. Specifico 1 del POR FSE 2014-2020, di cui alla D.G.R. n. 16-3500 del 20.06.2016, D.G.R. n. 37 – 7885 del 16.11.2018 e alla D.G.R n 16 – 3109 del 04.04.2016; con la citata deliberazione si stabilisce inoltre il 31/01/2020 dei termini per la conclusione della rendicontazione della spesa per le risorse assegnate.

1. Contesto di riferimento

1.1 L’andamento del Programma Mip – Mettersi in proprio e dei servizi trasversali dall’avvio fino a marzo 2019

Le attività a diretto contatto con l’utenza del Programma Mip – Mettersi in proprio, così come delineate nell’Atto di indirizzo, sono state avviate dal 19 giugno 2017, mentre i servizi trasversali sono stati consegnati all’appaltatore in via d’urgenza, il 27 aprile, proprio per permettere la realizzazione di tutte le attività necessarie e propedeutiche per la fruizione del servizio da parte degli aspiranti imprenditori.

Il Programma è pertanto partito con circa un quadrimestre di ritardo rispetto alle previsioni dell’Atto di indirizzo e ciò ha contribuito ad un andamento del flusso dell’utenza più lento rispetto

a quanto inizialmente previsto nei documenti programmatici, proprio perché il servizio ha vissuto una lunga interruzione. In tal senso si è dimostrata fondamentale l'attività di animazione territoriale che ha contribuito a diffondere l'informazione della riapertura del Programma, oltre che aumentare la conoscenza del Programma sul territorio e fra i possibili utenti.

Un altro ruolo importante nella diffusione del Programma è stato giocato dai Centri per l'impiego che – sicuramente per l'area di Città Metropolitana – hanno promosso presso il proprio bacino di utenza le misure a supporto dell'autoimpiego.

Anche lo sportello InformaMip ha contribuito per il territorio di Città Metropolitana a fornire le informazioni di primo orientamento utili per chi si appropria alla creazione d'impresa/lavoro autonomo: gli utenti che si sono rivolti allo Sportello si sono infatti nella maggior parte dei casi iscritti alle pre-accoglienze collettive.

Va precisato che l'andamento del Mip in termini di partecipazione dell'utenza ha visto sull'intero territorio regionale fasi di maggior afflusso - ad esempio in corrispondenza dell'apertura dei Bandi di agevolazione gestiti dai GAL - e altre "di stallo", con anche differenze significative fra un "quadrante" territoriale e l'altro.

Tale andamento disomogeneo è visibile nell'avanzamento ridotto della spesa dei soggetti attuatori (ad eccezione fatta per una sola ATI del territorio di Città Metropolitana che ha esaurito le risorse finanziarie assegnate), così come nel numero di utenti - sia iscritti, sia partecipanti - agli incontri di pre-accoglienza, i cui valori sono ad esempio al di sotto di quanto previsto inizialmente nel capitolato di gara dei servizi trasversali.

Per i motivi sopra esposti, sono state disposte le proroghe delle attività (sia per la chiamata a progetti, sia per i servizi trasversali) prima al 31 agosto e poi al 31 dicembre 2019, anche per evitare interruzioni e garantire quella continuità importante per un servizio pubblico, in vista delle nuove procedure amministrative di revisione dell'Elenco regionale e di bandi per la chiamata a progetto.

Di seguito si riportano i dati relativi all'utenza del Programma Mip al 31 marzo 2019 suddivisi per quadrante territoriale.

Aggiornamento al 31/03/2019	Area Cmta	Asti- Alessandria	Cuneo	Novara,Biella, Vco	Totale
quante persone si sono registrate all'area web	4.260	926	820	893	6.899
quante hanno partecipato agli incontri di pre-accoglienza	3.453	774	692	712	5.631
quanti hanno risposto al questionario di auto-valutazione	2.425	590	589	591	4.195
quanti hanno scelto il soggetto attuatore	2.176	540	542	554	3.812
quanti hanno sottoscritto il patto di servizio	1.707	449	381	365	2.902
Business Plan validati	274	71	100	99	544
Imprese costituite	179	49	56	75	359
piani di attività validati	57	15	9	2	83
attività di lavoro autonomo avviate	41	7	6	2	56

Per quanto riguarda l'obiettivo dei 9.000 utenti che si registrano al sito va precisato che solo ad appalto avviato sono state definite di concerto con la Regione Piemonte le modalità di registrazione al sito, in particolare in termini di informazioni necessarie che l'utente avrebbe dovuto fornire tenuto conto dell'architettura informatica del Sistema Piemonte Lavoro (SILP). Poichè è stato necessario garantire l'interoperabilità dei dati fra l'area web di Mip e SILP, la registrazione al sito è stata implementata in modo molto più complesso e articolato rispetto a quanto immaginato nei documenti programmatori dell'appalto.

Vista la numerosità delle informazioni necessarie per la registrazione, si è deciso di richiedere la medesima solo per la prenotazione degli incontri di pre-accoglienza e non per accedere a buona parte delle pagine del sito. Per tale motivo il numero di 9.000 utenti viene di fatto a coincidere con il numero di utenti che prenotano l'incontro di pre-accoglienza e non coincide invece con il numero di contatti che richiedono informazioni tramite il sito.

Una stima plausibile, seppur in eccesso, del numero di utenti che richiedono informazioni sul Programma è invece dato dal numero di visite al sito; da avvio del Programma al 31 marzo i nuovi utenti che hanno visitato il sito sono circa 44.000.

2. Incremento delle prestazioni: contenuti, modalità di realizzazione e gestione dei servizi

I servizi trasversali devono contribuire a migliorare la visibilità del Programma Mip presso la cittadinanza, avvicinando gli aspiranti imprenditori alle iniziative di sostegno alla creazione d'impresa e al lavoro autonomo, con particolare riferimento alle Misure 1 e 2 dell'Azione 2 dell'Asse 1 "Occupazione", Priorità 8i, Ob. Specifico 1 del POR FSE 2014-2020 della Regione Piemonte. Inoltre nel periodo oggetto dell'incremento delle prestazioni, i servizi trasversali dovranno operare al fine di garantire la continuità su tutto il territorio regionale nell'informare l'utenza e nel promuovere il Mip, anche nelle more delle procedure amministrative discendenti dalla revisione dell'Elenco regionale dei soggetti specializzati nella realizzazione di servizi a sostegno della creazione d'impresa e del lavoro autonomo sul territorio piemontese e dal nuovo Atto di Indirizzo in fase di definizione.

I servizi trasversali del Programma Mip dovranno essere svolti sull'intero territorio regionale e dovranno essere realizzati conformemente alle prescrizioni contenute nelle "Disposizioni normative di riferimento" e nella "Documentazione di riferimento". Si ricorda inoltre che nella realizzazione dei servizi trasversali dovrà essere tenuto conto dei principi orizzontali di cui all'art. 7 e 8 del Regolamento (UE) n. 1303/2013, in linea con le indicazioni contenute all'interno del POR FSE Regione Piemonte 2014-2020:

- a) Sviluppo sostenibile;
- b) Parità tra uomini e donne e non discriminazione.

Facendo riferimento all'articolazione dei servizi trasversali nelle attività 1, 2 e 3 già descritte nel capitolato speciale d'appalto, si richiede pertanto la realizzazione fino al 31/12/2019 dei SERVIZI TRASVERSALI DI SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA MIP - METTERSI IN PROPRIO così individuati:

- nell'ambito dell'Attività 1 **“Servizi di informazione generale e documentazione, attraverso la progettazione e definizione di una specifica area web”**:

la gestione dell'area web www.mettersinproprio.it . Tale attività include le seguenti prestazioni (a titolo non esaustivo): la gestione di mail dedicata e relative modalità di risposta; gestione e consolidamento dei profili social già attivi; gestione del portale (sia per gli operatori, sia per gli utenti) con il mantenimento di tutte le funzionalità già ad oggi operanti; approfondimento, con specifica documentazione di supporto da presentare alla committenza, circa le modalità di trattamento, conservazione, sicurezza e protezione dei dati personali conferiti dagli utenti sull'area web. Tale approfondimento dovrà in particolar modo tenere conto degli aggiornamenti normativi intervenuti e definire possibili scenari futuri di gestione della privacy, anche sotto il profilo legale.

Redazione di contenuti per l'area web del Programma Mip. Tale attività include le seguenti prestazioni (a titolo non esaustivo): redazione di 4 nuovi contenuti ogni mese. Rientrano fra i contenuti anche le eventuali video-pillole e video testimonianze di “Storie di imprese Mip”, utilizzabili anche sui profili social del programma. Redazione di un report sintetico ogni mese sull'andamento del servizio nell'intero territorio regionale con dettaglio, per ciascun “quadrante”, comprensivo dei dati relativi a: utenti registrati, utenti che hanno partecipato alla pre-accoglienza, utenti che hanno firmato il patto di servizio, numero di business plan e piani di attività validati, numero di imprese e attività di lavoro autonomo avviate. Redazione di un report conclusivo dettagliato sui risultati del Programma dal suo avvio al 31/12/2019 da cui emergano fra l'altro le valutazioni su: 1) andamento delle attività di pre-accoglienza suddivise per “quadrante” e per singolo centro per l'impiego; 2) profilo degli utenti del Mip sulla base delle elaborazioni dei dati raccolti tramite i questionari di auto-valutazione; 3) qualità percepita del servizio sulla base delle elaborazioni dei dati raccolti tramite i relativi questionari, suddivisi per “quadrante”.

Realizzazione del servizio di numero verde 800-146766 come da standard previsti nell'offerta tecnica (ovvero per 44 ore a settimana), con interruzione del servizio nel periodo di pausa estiva dal 12 al 23 agosto 2019.

Strumenti di divulgazione e presentazione del Programma Mip: previo accordo con il Gruppo interdirezionale di coordinamento per la comunicazione dei Fondi Strutturali Europei per la creazione d'impresa della Regione Piemonte e della Città Metropolitana, aggiornamento con i volti degli utenti Mip di uno degli strumenti già realizzati e/o realizzazione di un nuovo strumento (ad esempio vetrofania per le nuove attività Mip).

- Nell'ambito dell'Attività 2 “Servizi di informazione e orientamento rivolti all'utenza”, in particolare **Attività 2B “Potenziamento nell'area della Città metropolitana di Torino”**:

potenziamento degli incontri di pre-accoglienza presso le sedi dei Centri per l'impiego e realizzazione dello Sportello InformaMip come da standard previsti nell'offerta tecnica

(rispettivamente 3 incontri a settimana e uno mensile aggiuntivo; servizio di sportello per 12 ore a settimana, con interruzione del servizio nel periodo di pausa estiva dal 12 al 23 agosto 2019).

Potenziamento delle collaborazioni istituzionali con il territorio: supporto nella definizione e realizzazione con attori istituzionali e non del territorio della Città Metropolitana di Torino di 10 ulteriori incontri/seminari (oltre ai 40 già realizzati e/o pianificati sulla base dell'offerta tecnica presentata e nell'ambito delle prestazioni oggetto del contratto rep. n. 288 del 13/11/2017).

Considerato il ritardo nell'effettivo avvio del Programma Mip rispetto alla consegna del servizio in capo all'appaltatore, le parti inoltre concordano nell'ambito dell'Attività 2A "**Attività di informazione e indirizzamento dell'utenza attraverso momenti di animazione territoriale**" la proroga al 31/12/2019 del completamento degli incontri di animazione territoriale previsti sulla base dell'offerta tecnica presentata e nell'ambito delle prestazioni oggetto del contratto rep. n. 288 del 13/11/2017. Stante il numero di incontri già definitivamente calendarizzati o realizzati, il completamento prevede: a) per il territorio di Regione Piemonte, la realizzazione di 17 incontri da concordare con la Regione stessa, fatta salva la facoltà di commutare parte degli incontri medesimi in una o più attività, con la stessa finalità, che la Regione voglia concordare - mediante scambio di lettere o strumento equivalente - con l'appaltatore; b) per il territorio di Città Metropolitana, la realizzazione di 7 incontri.

Per le medesime motivazioni sopra ricordate, nonché in virtù delle necessità informatiche di compilazione dei form on-line stabilite con la Regione ad appalto avviato, le parti concordano infine la proroga al 31/12/2019 dei termini, previsti dal capitolato/offerta tecnica, per il raggiungimento dei risultati di: 9.000 utenti che compilano il form on-line di prenotazione degli incontri di pre-accoglienza; 6.240 utenti che partecipano agli incontri di pre-accoglienza.

I servizi così descritti dovranno essere svolti entro il 31/12/2019, salvo una rimodulazione/riorganizzazione delle modalità di prestazione del servizio stesso qualora reso necessario da successivi accordi fra la Regione Piemonte e la Città Metropolitana. La Città Metropolitana potrà pertanto richiedere, senza oneri aggiuntivi per entrambe le parti e concordandola preventivamente, una riorganizzazione e una rimodulazione delle attività sopra descritte.

Viene di conseguenza definito il seguente livello minimo di risultati attesi per gli aspetti principali del servizio.

Attività 1 servizi di informazione generale e documentazione, attraverso la progettazione e definizione di una specifica area web

Indicatore	Risultato da raggiungere
Gestione area web e profili social	Area web www.mettersinproprio.it e profili social aggiornati
Mail dedicata e tempistica di risposta	Risposta entro 3 giorni lavorativi alle richieste dell'utenza pervenute attraverso mail dedicata

Approfondimento per gestione privacy e protezione dati personali	1 rapporto con documentazione di riferimento
<i>Utenti che compilano il form on-line di prenotazione degli incontri di pre-accoglienza collettiva (completamento obiettivi previsti da contratto iniziale)</i>	9.000 utenti che compilano il form on-line
<i>Utenti che partecipano agli incontri di pre-accoglienza collettiva (completamento obiettivi previsti da contratto iniziale)</i>	6.240 utenti
Redazione di contenuti per l'area web del Programma Mip	- 4 nuovi contenuti ogni mese per tutta la durata dell'appalto, incluse video testimonianze e video pillole; - 1 report sintetico mensile sui risultati del Programma Mip - 1 report conclusivo dettagliato sull'andamento del Mip dall'avvio al 31/12/2019
Realizzazione del servizio di numero verde 800-146766	1 servizio attivo per tutta la durata dell'appalto 44 ore la settimana
Marcatatura degli sportelli Mip e materiale divulgativo e di presentazione del Programma Mip	aggiornamento con i volti degli utenti Mip di uno degli strumenti già realizzati e/o realizzazione di un nuovo strumento (ad esempio vetrofania per le nuove attività Mip)

Attività 2 servizi di informazione e orientamento rivolti all'utenza

Indicatore	Risultato da raggiungere
<i>Attività di indirizzamento dell'utenza attraverso momenti di animazione territoriale (completamento obiettivi previsti da contratto iniziale)</i>	<i>a) per il territorio di Regione Piemonte, la realizzazione di 17 incontri da concordare con la Regione stessa, fatta salva la facoltà di commutare parte degli incontri medesimi in una o più attività, con la stessa finalità, che la Regione voglia concordare - mediante scambio di lettere o strumento equivalente - con l'appaltatore;</i> <i>b) per il territorio di Città Metropolitana, la realizzazione di 7 incontri.</i>
Potenziamento nell'area della città metropolitana di Torino (Attività 2.B)	- 3 incontri di pre-accoglienza collettiva a settimana più uno mensile aggiuntivo; - realizzazione dello sportello "InformaMip" aperto al pubblico per 12 ore a settimana; - 10 incontri/seminari entro il 31/12/2019

3. Quadro economico

In base all'analisi dei costi sostenuti da questo Ente per analoghe attività realizzate nei precedenti periodi di programmazione attraverso procedure aperte a livello comunitario e agli obiettivi minimi richiesti si è addivenuti al seguente quadro economico:

A) SERVIZI TRASVERSALI DI SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA MIP – METTERSI IN PROPRIO (incremento delle prestazioni) TOTALE (netto iva)	Euro 51.999,25
B) SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE - IVA 22%	Euro 11.439,99
TOTALE	Euro 63.439,94