



INVITO A PRESENTARE OPERAZIONI FORMATIVE

**NUOVE COMPETENZE PER NUOVA OCCUPAZIONE: TURISMO, COMMERCIO E
SERVIZI INNOVATIVI**

**PO FSE 2014/2020 OBIETTIVO TEMATICO 8 - PRIORITA' DI INVESTIMENTO
8.1**

PROCEDURA PRESENTAZIONE JUST IN TIME

A. RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI

Richiamati:

- il Regolamento n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca compresi nel quadro strategico comune e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione, relativo al periodo della Nuova programmazione 2014-2020 che abroga il regolamento (CE) n. 1083/2006;
- il Regolamento delegato n. 480/2014 della Commissione del 3 marzo 2014 che integra il regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca;
- il Regolamento n. 1304/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013, relativo al Fondo sociale europeo che abroga il regolamento (CE) n. 1081/2006;
- il Regolamento n. 240/2014 della Commissione del 7 gennaio 2014 recante un codice europeo di condotta sul partenariato nell'ambito dei fondi strutturali e d'investimento europeo;
- il Regolamento n. 288/2014 di esecuzione della Commissione del 25 febbraio 2014 recante modalità di applicazione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo

agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca per quanto riguarda il modello per i programmi operativi nell'ambito dell'obiettivo Investimenti in favore della crescita e dell'occupazione e recante modalità di applicazione del regolamento (UE) n. 1299/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio recante disposizioni specifiche per il sostegno del Fondo europeo di sviluppo regionale all'obiettivo di cooperazione territoriale europea per quanto riguarda il modello per i programmi di cooperazione nell'ambito dell'obiettivo di cooperazione territoriale europea;

- il Regolamento n. 184/2014 di esecuzione della Commissione del 25 febbraio 2014 che stabilisce, conformemente al regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, i termini e le condizioni applicabili al sistema elettronico di scambio di dati fra gli Stati membri e la Commissione, e che adotta, a norma del regolamento (UE) n. 1299/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, recante disposizioni specifiche per il sostegno del Fondo europeo di sviluppo regionale all'obiettivo di cooperazione territoriale europea, la nomenclatura delle categorie di intervento per il sostegno del Fondo europeo di sviluppo regionale nel quadro dell'obiettivo Cooperazione territoriale europea;
- il Regolamento n. 215/2014 di esecuzione della Commissione del 7 marzo 2014 che stabilisce norme di attuazione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca per quanto riguarda le metodologie per il sostegno in materia di cambiamenti climatici, la determinazione dei target intermedi e dei target finali nel quadro di riferimento dell'efficacia dell'attuazione e la nomenclatura delle categorie di intervento per i fondi strutturali e di investimento europei;
- il Regolamento n. 821/2014 di esecuzione della Commissione del 28 luglio 2014 recante modalità di applicazione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le modalità dettagliate per il trasferimento e la gestione dei contributi dei programmi, le relazioni sugli strumenti finanziari, le caratteristiche tecniche delle misure di

informazione e di comunicazione per le operazioni e il sistema di registrazione e memorizzazione dei dati;

- il Regolamento n. 964/2014 di esecuzione della Commissione del 11 settembre 2014 recante modalità di applicazione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto concerne i termini e le condizioni uniformi per gli strumenti finanziari;
- il Regolamento n. 1011/2014 di esecuzione della Commissione del 22 settembre 2014 recante modalità di esecuzione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i modelli per la presentazione di determinate informazioni alla Commissione e le norme dettagliate concernenti gli scambi di informazioni tra beneficiari e autorità di gestione, autorità di certificazione, autorità di audit e organismi intermedi;
- l'Accordo di Partenariato 2014/2020 per l'impiego dei Fondi Strutturali e di Investimento Europei, adottato con Decisione di Esecuzione della Commissione Europea C(2014) 8021 del 29 ottobre 2014;

Richiamati:

- il D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 150 "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183" e ss.mm.;
- il D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 151 "Disposizioni di razionalizzazione e semplificazione delle procedure e degli adempimenti a carico di cittadini e imprese e altre disposizioni in materia di rapporto di lavoro e pari opportunità, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183" s.m.;

Viste le Leggi Regionali:

- n. 12 del 30 giugno 2003, "Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro" e s.m.i.;
- n. 17 del 1^o agosto 2005, "Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del Lavoro" e s.m.;
- n. 14 del 16 luglio 2014, "Promozione degli investimenti in Emilia-Romagna";

Richiamate in particolare:

- la Deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 163 del 25/06/2014 "Programma Operativo della Regione Emilia-Romagna. Fondo Sociale Europeo 2014/2020. (Proposta della Giunta regionale del 28/04/2014, n. 559)";

- la Decisione di Esecuzione della Commissione Europea del 12/12/2014 C(2014)9750 che approva il Programma Operativo Fondo Sociale Europeo 2014/2020" per il sostegno del Fondo sociale europeo nell'ambito dell'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione";
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 1 del 12/01/2015 "Presenza d'atto della Decisione di Esecuzione della Commissione Europea di Approvazione del Programma Operativo "Regione Emilia-Romagna - Programma Operativo Fondo Sociale Europeo 2014-2020" per il sostegno del Fondo Sociale Europeo nell'ambito dell'Obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione";

Viste inoltre le deliberazioni della Giunta regionale:

- n. 1691 del 18/11/2013 "Approvazione del quadro di contesto della Regione Emilia - Romagna e delle linee di indirizzo per la programmazione comunitaria 2014-2020";
- n. 992 del 07/07/2014 "Programmazione fondi SIE 2014-2020: approvazione delle misure per il soddisfacimento delle condizionalità ex-ante generali ai sensi del regolamento UE n. 1303/2013, articolo 19";
- n. 1646 del 02/11/2015 "Presenza d'atto della sottoscrizione del Patto per il Lavoro da parte del Presidente della Regione Emilia-Romagna e delle parti sociali e disposizioni per il monitoraggio e la valutazione dello stesso";

Viste le Deliberazioni dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna:

- n. 164 del 25/06/2014 "Approvazione del documento "Strategia regionale di ricerca e innovazione per la specializzazione intelligente". (Proposta della Giunta regionale in data 14 aprile 2014, n. 515);
- n. 167 del 15/07/2014 "Documento Strategico Regionale dell'Emilia-Romagna per la programmazione dei Fondi Strutturali e di Investimento Europei (SIE) 2014-2020 - Strategia, approccio territoriale, priorità e strumenti di attuazione" (Proposta della Giunta regionale in data 28 aprile 2014, n. 571);
- n. 38 del 20/10/2015 "Alte competenze per la ricerca, il trasferimento tecnologico e l'imprenditorialità. Piano Triennale Integrato Fondo Sociale Europeo, Fondo Europeo di Sviluppo Regionale e Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale (Proposta della Giunta regionale in data 6 agosto 2015, n. 1181)";
- n. 75 del 21/06/2016 "Programma triennale delle politiche formative e per il lavoro - (Proposta della Giunta regionale in data 12 maggio 2016, n. 646)";

Richiamate inoltre le deliberazioni della Giunta Regionale:

- n. 177/2003 "Direttive regionali in ordine alle tipologie di azione ed alle regole per l'accreditamento degli organismi di formazione professionale" e ss.mm.ii.;

- n.936/2004 "Orientamenti, metodologia e struttura per la definizione del sistema regionale delle qualifiche" e ss.mm.ii.;
- n.1434/2005 "Orientamenti, metodologia e struttura per la definizione del sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze" e ss.mm.ii.;
- n.530/2006 "Il sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze";
- n.1695/2010 "Approvazione del documento di correlazione del sistema regionale delle qualifiche (SRQ) al quadro europeo delle qualifiche (EQF)" e ss.mm.ii.;
- n.739/2013 "Modifiche e integrazioni al sistema di formalizzazione e certificazione delle competenze di cui alla DGR n.530/2006";
- n.742/2013 "Associazione delle conoscenze alle unità di competenza delle qualifiche regionali";
- n. 116/2015 "Approvazione dello studio per l'aggiornamento e l'estensione delle opzioni di semplificazione dei costi applicate agli interventi delle politiche della Formazione della Regione Emilia-Romagna;
- n. 1298/2015 "Disposizioni per la programmazione, gestione e controllo delle attività formative e delle politiche attive del lavoro - Programmazione SIE 2014-2020";
- n.1615/2016 "Approvazione dell'elenco unitario delle tipologie di azione programmazione 2014/2020 di cui alla DGR n.354/2016. Modifiche ed integrazioni";
- n. 396/2017 "Aggiornamento elenco degli Organismi accreditati di cui alla DGR n.279 del 13 marzo 2017 e dell'elenco degli organismi accreditati per l'obbligo d'istruzione ai sensi della DGR 2046/2010 e per l'ambito dello spettacolo";

Vista inoltre la determinazione dirigenziale n. 16677 del 26/10/2016 "Revoca della determinazione n. 14682/2016 e riapprovazione dei nuovi allegati relativi alle modalità attuative di cui al paragrafo 7.1.2. "Selezione" e dell'elenco delle irregolarità e dei provvedimenti conseguenti di cui al paragrafo 19 "Irregolarità e recuperi" di cui alla DGR 1298/2015".

B. PREMESSA

Con la sottoscrizione del *Patto per il lavoro* le parti firmatarie hanno condiviso le linee di azione con cui ognuno si è impegnato a contribuire al rilancio dello sviluppo e dell'occupazione nella nostra regione a partire da una analisi dei cambiamenti in atto. Per favorire il consolidamento, la modernizzazione e diversificazione dei sistemi produttivi territoriali occorre favorire la trasformazione innovativa e la rigenerazione dei settori meno orientati alla ricerca e sviluppo, con nuove opportunità per creare valore attraverso processi innovativi e di mercato. E' strategico creare una nuova economia che, contrastando la segregazione lavorativa e professionale di genere, sviluppi

occupazione e nuovi lavori nel campo del turismo, del commercio e dei servizi innovativi.

Con il Patto in particolare la Regione si è impegnata a dare attuazione alla Strategia Regionale di Innovazione per la Specializzazione Intelligente, investendo sulle competenze necessarie ad attivare i processi per l'innovazione e la modernizzazione dei servizi.

Occorre accompagnare all'investimento in progetti finalizzati alla promozione e all'accrescimento dell'attrattività turistica e culturale e della domanda di fruizione del territorio - capace di generare nuova occupazione - un investimento sulle competenze.

In particolare l'investimento sulle competenze dovrà permettere di ampliare l'impatto atteso dagli investimenti per la riqualificazione innovativa delle imprese turistiche, commerciali e culturali e dell'offerta di nuovi servizi/prodotti innovativi, nonché per la valorizzazione degli attrattori culturali, contribuendo a sostenere nuove opportunità di sviluppo e di occupazione qualificata.

C.OBIETTIVI GENERALI e SPECIFICI

Con il presente Invito si intende rendere disponibile un'offerta formativa che permetta alle persone l'acquisizione delle conoscenze e delle competenze necessarie ad un inserimento qualificato nelle imprese del turismo e del commercio impegnate nei processi di innovazione e che esprimano un fabbisogno formativo e professionale rendendo disponibili nuove opportunità occupazionali.

I processi di innovazione che si intende supportare, in coerenza alla Strategia Regionale di Specializzazione Intelligente, sono prioritariamente connessi a un nuovo modo di "pensare" il turismo: non più limitato - e pertanto limitante - al solo specifico ambito, ma ampliato - e pertanto espanso - al territorio ed a tutte le sue caratteristiche tipologiche che rappresentano storia, tradizioni, identità, etc..

Le competenze e professionalità dovranno accompagnare i processi "aggregativi e di sistema" nella direzione di rafforzamento:

- dell'interrelazione, non solo tra i diversi settori produttivi, ma anche tra i molteplici ambiti territoriali;
- dell'agire per lo sviluppo di reti integrate di imprese, siano esse di livello regionale come pure d'area vasta e in riferimento alle Destinazioni Turistiche, sempre nell'ottica dell'innovazione di prodotto e/o servizio;

Si intende quindi agire per l'innalzamento delle competenze, rafforzando l'occupabilità e qualificando l'occupazione delle persone, sapendo corrispondere al fabbisogno di competenze legato ai processi di qualificazione e innovazione del sistema delle imprese che operano negli ambiti del commercio, turismo, servizi, per accrescere il sistema dell'accoglienza e garantire qualità alle

città e ai territori in linea con bisogni reali e concreti ed esplicitamente espressi.

In linea con quanto sopra, il presente Invito ha l'obiettivo generale di rendere disponibili tempestivamente opportunità formative volte a favorire ed accompagnare l'inserimento lavorativo delle persone in imprese, anche organizzate in rete, sistemi e filiere, che intendano collaborare nella progettazione e realizzazione di percorsi formativi tenuto conto delle specifiche e formalizzate esigenze occupazionali, descritte da ciascuna impresa in termini qualitativi e quantitativi, e di competenze e professionalità. I fabbisogni formativi e professionali nonché gli impegni delle imprese dovranno essere formalizzati in un Accordo di Partenariato pena la non ammissibilità dell'Operazione.

L'offerta formativa dovrà altresì concorrere all'attuazione della strategia dell'Unione per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva e al raggiungimento della coesione economica, sociale e territoriale definita nel Programma Operativo Regionale FSE con particolare riferimento all'Asse I - Occupazione - Obiettivo tematico 8.

D. CARATTERISTICHE DELLE OPERAZIONI

Le Operazioni dovranno ricomprendere Progetti riconducibili a percorsi di formazione, e relative azioni di certificazione, aventi a riferimento il Sistema Regionale delle Qualifiche nonché il Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione per il rilascio di una qualifica professionale o di unità di competenze al fine di rendere le competenze acquisite dai partecipanti formalizzate e certificate e pertanto riconoscibili e spendibili nelle imprese del sistema produttivo regionale.

Le Operazioni, e pertanto i Progetti che le costituiscono, dovranno rappresentare una organica progettazione riferita ai fabbisogni espressi e agli impegni assunti dalle imprese nell'Accordo di partenariato. Pertanto le Operazioni candidate dovranno, pena la non ammissibilità, essere corredate da un Accordo di partenariato sottoscritto dai soggetti attuatori, dalle imprese e da eventuali altri soggetti promotori nel quale dovranno essere adeguatamente descritti:

- le caratteristiche dei processi di innovazione organizzativa e produttiva connessi qualificazione e innovazione del sistema delle imprese che operano negli ambiti del commercio, turismo, servizi, per accrescere il sistema dell'accoglienza e garantire qualità alle città e ai territori in linea con bisogni reali e concreti ed esplicitamente espressi;
- fabbisogni di competenze connessi ai processi nonché ai sistemi produttivi rispetto alle quali sono declinate e curvate le conoscenze e competenze di cui al SRQ;
- gli elementi di coerenza con quanto previsto dalla "Strategia

regionale di ricerca e innovazione per la specializzazione intelligente" di cui alla Deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 164 del 25 giugno 2014;

- i fabbisogni professionali in termini quantitativi espressi e sottoscritti da ciascuna impresa firmataria dell'Accordo;
- le modalità di collaborazione tra le parti firmatarie dell'Accordo per l'analisi dei fabbisogni, la progettazione formativa, la realizzazione delle attività.

Una stessa Operazione potrà prevedere più Progetti ovvero più percorsi formativi e relative azioni per la certificazione delle competenze, anche riferiti a Qualifiche/Aree Professionali diverse.

In particolare potranno essere candidate Operazione costituite da Progetti riferiti alle aree professionali e relative Qualifiche Professionali come di seguito indicati.

AREA PROFESSIONALE	QUALIFICA PROFESSIONALE
EROGAZIONE SERVIZI ESTETICI	OPERATORE ALLE CURE ESTETICHE
EROGAZIONE SERVIZI SOCIO- SANITARI	ANIMATORE SOCIALE
	OPERATORE TERMALE
GESTIONE PROCESSI, PROGETTI E STRUTTURE	TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE
	TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI
	TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI PROGETTI
MARKETING E VENDITE	OPERATORE DEL PUNTO VENDITA
	TECNICO COMMERCIALE-MARKETING
	TECNICO DELLA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA
	TECNICO DELLE VENDITE
PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI	OPERATORE DELLA PRODUZIONE PASTI
	OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA
	OPERATORE DELLA RISTORAZIONE
	OPERATORE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE
TECNICO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING	
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI/PRODOTTI INFORMATIVI E COMUNICATIVI	TECNICO DELLA COMUNICAZIONE- INFORMAZIONE
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI CULTURALI	TECNICO DELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI/PRODOTTI CULTURALI
PROMOZIONE ED EROGAZIONE SERVIZI TURISTICI	OPERATORE DELLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA
	TECNICO DEL MARKETING TURISTICO
	TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE E DEL TEMPO LIBERO
	TECNICO DEI SERVIZI FIERISTICO- CONGRESSUALI
	TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO- RICETTIVI

I progetti formativi presentati dovranno essere coerenti con quanto previsto dalla Delibera della Giunta regionale n. 1298/2015 e, pertanto, la durata massima per i percorsi che prevedono in esito il rilascio di una Qualifica professionale nonché la percentuale di stage dei percorsi sono i seguenti:

- 600 ore (di cui di stage dal 30% al 40%) per persone con esperienza lavorativa non coerente o irrilevante rispetto ai contenuti del percorso;
- 500 ore (di cui di stage dal 30% al 40%) per persone con esperienza lavorativa non coerente o irrilevante e con titolo di istruzione/formazione coerente rispetto ai contenuti del percorso;
- 300 ore (di cui di stage dal 20% al 40%) per persone con esperienza lavorativa coerente rispetto ai contenuti del percorso.

Al termine del percorso formativo in base al Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione delle Competenze, di cui alla Delibera della Giunta regionale n. 739/2013, dovrà essere rilasciabile un Certificato di Competenze o di Qualifica Professionale.

E' responsabilità del soggetto attuatore, nell'ambito della progettazione formativa e delle tipologie di durata, verificare i requisiti dei potenziali partecipanti al fine di rendere possibile l'acquisizione delle competenze in esito ai percorsi stessi.

I progetti saranno finanziati a costi standard in applicazione di quanto previsto dalla Delibera della Giunta Regionale n.116/2015 con riferimento alle tipologie come di seguito indicato:

- C10 Formazione progettata con riferimento al Sistema regionale delle qualifiche per le qualifiche afferenti ai livelli EQF 3 e 4: Formazione fascia base (ore docenza * € 135,00 + ore stage/project work * € 66,00 + monte/ore partecipanti effettivi * € 0,78);
- C11 Formazione progettata con riferimento al Sistema regionale delle qualifiche ad elevata complessità per le qualifiche afferenti ai livelli EQF 5, 6 e 7: Formazione fascia alta (ore docenza * € 151,00 + ore stage/project work * € 76,00 + monte/ore partecipanti effettivi * € 1,23);
- FC02 Sistema regionale di certificazione delle competenze per l'acquisizione di unità di competenze: € 760,00 * n. giornate di colloquio valutativo SRFC;
- FC03 Sistema regionale di certificazione delle competenze per l'acquisizione di una qualifica: € 1.000,00 * n. giornate di esame SRFC.

Descrittivo Misura	Cod.	Tipologia
Percorsi di formazione aventi a riferimento il Sistema Regionale delle Qualifiche	C10	Formazione progettata con riferimento al Sistema regionale delle qualifiche
	C11	Formazione progettata con riferimento al Sistema regionale delle qualifiche ad elevata complessità
Azioni di certificazione delle competenze acquisite	FC02	Sistema regionale di certificazione delle competenze per l'acquisizione di unità di competenze
	FC03	Sistema regionale di certificazione delle competenze per l'acquisizione di una qualifica

E. IMPEGNI DEL SOGGETTO ATTUATORE

Tenuto conto degli obiettivi del presente Invito il Soggetto attuatore titolare dell'Operazione si impegna ad attivare tutte le azioni nella propria disponibilità e responsabilità, per garantire gli esiti e i risultati attesi.

In particolare entro 60 giorni dal termine delle attività, ovvero dalla conclusione del servizio di formalizzazione e certificazione, il soggetto titolare dovrà inviare all'Amministrazione le informazioni relative agli esiti occupazionali dei partecipanti.

Per ciascun allievo che abbia concluso il percorso formativo con il conseguimento delle certificazioni previste in esito dovranno essere inviati gli estremi della Comunicazione obbligatoria attestante l'inserimento lavorativo. Nel caso di avvio di lavoro autonomo dovrà essere inviata la relativa documentazione di avvio attività.

Per i percorsi che prevedono in esito il conseguimento di un certificato di competenze, nel caso in cui entro il previsto termine di 60 giorni le persone formate non risultino titolari di un rapporto di lavoro o lavoratori autonomi, il soggetto titolare si impegna entro i successivi 45 gg a rendere disponibile a favore delle stesse persone formate, senza alcun onere a carico dell'Amministrazione regionale, una misura volta a sostenerle ed accompagnarle verso il lavoro e pertanto a rendere disponibile un tirocinio della durata minima di 3 mesi in una impresa coerente, per sistema/filiera nonché processo di lavoro con quanto indicato in fase di candidatura dell'Operazione. Le opportunità rese disponibili e le azioni intraprese dovranno essere tracciate e documentate.

Per i percorsi che prevedono al termine una qualifica professionale nel caso in cui entro il previsto termine di 60 giorni le persone formate non risultino titolari di un rapporto di lavoro o lavoratori autonomi, il soggetto titolare si impegna entro i successivi 45 gg a rendere disponibile, senza oneri a carico dell'amministrazione regionale, una prestazione di politica attiva del lavoro di cui alla deliberazione di Giunta regionale n. 1959/2016. Le modalità di

attivazione e le azioni intraprese dovranno essere tracciate e documentate.

F. DESTINATARI

I potenziali destinatari delle azioni candidate a valere sul presente invito sono persone non occupate, che hanno assolto l'obbligo d'istruzione e il diritto-dovere all'istruzione e formazione, e che necessitano di azioni formative per la riduzione del divario fra le competenze richieste dalle imprese coinvolte e firmatarie dell'Accordo di partenariato e le competenze possedute.

Nei progetti dovranno essere descritti in modo puntuale:

- i requisiti formali e sostanziali per l'accesso;
- le modalità di accertamento dei requisiti formali e sostanziali per l'ammissibilità alla selezione;
- le modalità e i criteri di selezione per l'ammissione ai percorsi.

E' responsabilità del soggetto attuatore verificare i requisiti dei potenziali partecipanti al fine di rendere possibile l'acquisizione delle competenze in esito ai percorsi stessi.

G. PRIORITA'

Partenariato socio-economico: sarà data priorità agli interventi supportati da un partenariato coerente rispetto alle azioni di cui al presente invito e alle operazioni candidate.

Sviluppo territoriale: sarà data priorità agli interventi capaci di rispondere alle linee di sviluppo territoriale di cui al Documento Strategico Regionale di cui alla deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 167/2014.

Sviluppo sostenibile: sarà data priorità agli interventi capaci di formare competenze per supportare le imprese nell'utilizzo di soluzioni ICT-based e di tecnologie innovative;

Sviluppo economico: sarà data priorità alle Operazioni capaci di corrispondere alle esigenze di competenze necessarie a supportare i processi di innovazione, sviluppo competitivo e di riposizionamento delle imprese così come definiti dalla "Strategia regionale di ricerca e innovazione per la specializzazione intelligente di cui alla Deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 164 del 25 giugno 2014.

H. SOGGETTI AMMESSI ALLA PRESENTAZIONE DELLE OPERAZIONI

Potranno candidare operazioni a valere sul presente Invito, in qualità di soggetti attuatori, organismi accreditati per l'ambito della Formazione superiore ai sensi della normativa regionale vigente.

I soggetti accreditati dovranno inoltre essere in possesso dei requisiti specifici per il servizio di formalizzazione e certificazione di cui alla Delibera di Giunta regionale n. 739/2013;

in particolare, requisito essenziale per la candidatura, è la disponibilità di almeno un Responsabile della Formalizzazione e Certificazione e di almeno un Esperto di Processi Valutativi.

Si specifica che per tutti i Progetti la responsabilità dovrà essere formalmente attribuita ad un organismo di formazione professionale accreditato, anche in qualità di soggetto referente, sia lo stesso il soggetto titolare dell'Operazione o un partner attuativo.

Eventuali altri soggetti componenti il partenariato non potranno realizzare le attività di direzione, coordinamento, tutoraggio e segreteria didattica-organizzativa dei suddetti progetti e pertanto non potranno essere i soggetti referenti.

Ai sensi di quanto previsto dalla deliberazione di Giunta regionale n. 1298/2015 il Partenariato è una forma di collaborazione/compartecipazione di più soggetti che condividono finalità e obiettivi di una operazione, sia partecipando attivamente alle diverse fasi attuative dell'operazione stessa (partner attuatori), sia essendone promotori sulla base di uno specifico fabbisogno/interesse di cui sono portatori (partner promotori o stakeholder). Ne consegue che potranno essere:

- Partner attuatori tutti i soggetti che concorrono all'attuazione dell'operazione prevedendo pertanto l'assegnazione o meno in fase di presentazione di un budget economico. Nel sistema informativo devono essere inseriti nell'area ATTUATORI inserendo le informazioni richieste Codice organismo - Ragione sociale - Modalità di partecipazione - Finanziamento pubblico richiesto. In fase di attuazione l'eventuale inserimento di nuovi partner attuatori dovrà essere autorizzata e in tal caso dovrà essere sottoscritto da tutti i partner un nuovo accordo;
- Partner promotori tutti i soggetti che concorrono a titolo non oneroso al conseguimento degli obiettivi dell'operazione. Nel sistema informativo devono essere inseriti nell'area PROMOTORI inserendo le informazioni richieste Ragione sociale - Ruolo. Non sarà possibile da parte del soggetto titolare dell'operazione richiedere in fase di attuazione di riconoscere ai suddetti partner finanziamenti per lo svolgimento di attività.

Si specifica inoltre che i soggetti delegati NON possono far parte del partenariato e pertanto non potranno sottoscrivere l'Accordo di partenariato. I Delegati sono tutti i soggetti ai quali il soggetto titolare dell'operazione affida servizi integrativi specialistici o prestazioni aventi carattere di occasionalità. Nel sistema informativo devono essere inseriti nell'area DELEGATI inserendo le informazioni richieste Ragione sociale - Contenuto dell'attività delegata - Importo.

Nello specifico caso connesso alla presentazione di operazioni da parte di organismi misti, quali le Associazioni Temporanee di Impresa, gli stessi dovranno indicare, all'interno del formulario, l'intenzione di costituirsi in A.T.I. indicando specificatamente i ruoli, le competenze e la suddivisione finanziaria dei singoli soggetti nell'ambito della realizzazione dell'operazione presentata.

I raggruppamenti temporanei di imprese sono generalmente compatibili con le disposizioni della normativa antitrust nella misura in cui consentono ai soggetti che operano in fasi differenziate di una stessa filiera di poter presentare la propria offerta a gare a cui individualmente non potrebbero partecipare.

In considerazione della particolare natura giuridica dell'istituto dell'A.T.I., la cui validità temporale risulta collegabile unicamente alla realizzazione di determinate operazioni, e al fine di evitare spese aggiuntive a carico del soggetto presentatore, la formalizzazione di tale forma di collaborazione viene richiesta solo successivamente all'avvenuta approvazione dell'operazione presentata e prima dell'avvio della stessa.

In tale caso l'impegno finanziario potrà essere assunto solo ad avvenuto ricevimento da parte dell'amministrazione della documentazione attestante la costituzione dell'A.T.I. e dell'eventuale regolamento interno contenente la suddivisione delle attività e del finanziamento tra i singoli componenti.

I.RISORSE DISPONIBILI E VINCOLI FINANZIARI

Le risorse pubbliche disponibili per la realizzazione delle iniziative afferenti al presente invito sono pari a euro 2.000.000,00 di cui al Programma Operativo Regionale FSE 2014/2020 - OT 8. - priorità di investimento 8.1.

Obiettivo tematico	8. Promuovere un'occupazione sostenibile e di qualità e sostenere la mobilità dei lavoratori
Asse prioritario	Asse I - Occupazione
Priorità di investimento	8.1) Accesso all'occupazione per le persone in cerca di lavoro e inattive, compresi i disoccupati di lunga durata e le persone che si trovano ai margini del mercato del lavoro, nonché attraverso iniziative locali per l'occupazione e il sostegno alla mobilità professionale
Obiettivo specifico	8.1 Favorire l'inserimento lavorativo e l'occupazione dei disoccupati di lunga durata e dei soggetti con maggiore difficoltà di inserimento lavorativo, nonché il sostegno delle persone a rischio di disoccupazione di lunga durata

Si specifica che l'attuazione gestionale, in termini amministrativo-contabili delle azioni avrà a riferimento i principi e postulati che disciplinano le disposizioni previste dal D.Lgs. n. 118/2011 e ss.mm. In specifico, al fine di meglio realizzare gli obiettivi che

costituiscono l'asse portante delle prescrizioni tecnico-contabili previste per le Amministrazioni Pubbliche dal D.Lgs. n. 118/2011 e ss.mm., con particolare riferimento al principio della competenza finanziaria potenziata, le successive fasi gestionali nelle quali si articola il processo di spesa della concessione, impegno, liquidazione, ordinazione e pagamento saranno soggette a valutazioni per renderli rispondenti al percorso contabile tracciato dal Decreto medesimo.

L.MODALITÀ E TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DELLE OPERAZIONI

Le operazioni dovranno essere compilate esclusivamente attraverso l'apposita procedura applicativa web, disponibile all'indirizzo <https://sifer.regione.emilia-romagna.it> e dovranno essere inviate alla Pubblica Amministrazione per via telematica a partire dal 01/09/2017 fino ad esaurimento delle risorse disponibili e comunque non oltre le ore 12.00 del 20/09/2018, pena la non ammissibilità.

La richiesta di finanziamento, completa degli allegati nella stessa richiamati e dell'Accordo di partenariato di cui al Punto D), dovrà essere inviata via posta elettronica certificata all'indirizzo AttuazioneIFL@postacert.regione.emilia-romagna.it entro e non oltre il giorno successivo alla data di presentazione telematica, pena la non ammissibilità. La domanda, firmata digitalmente dal legale rappresentante del soggetto richiedente, dovrà essere in regola con le norme sull'imposta di bollo. I soggetti esenti dovranno indicare nella domanda i riferimenti normativi che giustificano l'esenzione. La documentazione dovrà essere compilata sulla modulistica regionale resa disponibile dalla procedura applicativa web, all'indirizzo <https://sifer.regione.emilia-romagna.it> (SIFER 2014-2020) riguardante il presente avviso pubblico pena la non ammissibilità.

M.PROCEDURE E CRITERI DI VALUTAZIONE

Le operazioni sono ritenute ammissibili se:

- candidate da soggetto ammissibile come definiti al punto H) del presente Invito;
- compilate on-line attraverso la procedura applicativa web, all'indirizzo <https://sifer.regione.emilia-romagna.it>;
- inviate telematicamente a partire dalla data del 01/09/2017 come previsto al punto L.;
- inviate telematicamente entro la data di scadenza come da punto L.;
- la relativa richiesta di finanziamento, completa di tutti gli allegati richiamati nella stessa e dell'Accordo di Partenariato di cui al punto D) è pervenuta nei tempi e con le modalità di cui al punto L.;

Nel caso di operazioni valutate non ammissibili, il Responsabile del Procedimento comunicherà ai soggetti titolari delle citate operazioni, ai sensi dell'art. 10-bis della L.241/1990 e ss.mm.ii., i motivi che ostano all'accoglimento delle domande. Entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, gli istanti hanno il diritto di presentare per iscritto le loro osservazioni, eventualmente corredate da documenti.

L'istruttoria di ammissibilità viene eseguita a cura del Servizio Attuazione degli interventi e delle politiche per l'istruzione, la formazione e il lavoro.

Le Operazioni/Progetti ammissibili sono sottoposti a successiva valutazione.

La valutazione verrà effettuata da un Nucleo di valutazione nominato con atto del Direttore Generale "Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa" con il supporto, nella fase di pre-istruttoria tecnica, di ERVET s.p.a.. Sarà facoltà del nucleo di valutazione richiedere chiarimenti sulle operazioni candidate.

Per tutte le operazioni candidate, i progetti di cui alle tipologie:

- FC02 Sistema regionale di certificazione delle competenze per l'acquisizione di unità di competenze
- FC03 Sistema regionale di certificazione delle competenze per l'acquisizione di una qualifica

saranno oggetto di verifica della rispondenza con quanto indicato dalle disposizioni nazionali e regionali vigenti. Pertanto ai progetti non sarà attribuito un punteggio, ma un solo esito di approvabilità.

Per tutte le operazioni ammissibili si procederà alla valutazione e attribuzione del punteggio all'operazione e per ogni singolo progetto ammissibile, con esclusione dei progetti riferiti alle tipologie sopra elencate, utilizzando i seguenti criteri e sottocriteri (espressi in una scala da 1 a 10) e relativi pesi e ambiti di applicazione:

Criteri di valutazione	N.	Sottocriteri	Punt. grezzo	Peso %	Ambito
1. Finalizzazione	1.1	Coerenza rispetto agli obiettivi generali e specifici del presente avviso	0 - 10	10	operazione
	1.2	Adeguatezza e completezza dell'Accordo di partenariato	0 - 10	15	operazione
	1.3	Adeguatezza dell'analisi dei fabbisogni professionali esplicitati nell'Accordo in termini di occupazione attesa al termine	0 - 10	15	operazione

2. Qualità progettuale	2.1	Adeguatezza dell'articolazione corsuale e dei contenuti previsti rispetto alle caratteristiche dei destinatari e agli obiettivi formativi attesi	0 - 10	10	progetto
	2.2	Adeguatezza e completezza della declinazione delle competenze del SRQ rispetto ai processi di innovazione e alle caratteristiche delle imprese di riferimento	0 - 10	10	progetto
	2.3	Adeguatezza delle modalità di accertamento dei requisiti di accesso al percorso e delle modalità di pubblicizzazione della iniziativa e delle procedure di selezione dei partecipanti	0 - 10	10	progetto
	2.4	Adeguatezza delle metodologie didattiche e delle modalità formative e dei processi di supporto e accompagnamento nella fase di stage	0 - 10	10	progetto
3. Economicità	3.1	Costi standard		0	
4. Rispondenza alle priorità	4.1	Partenariato socio-economico	0 - 10	5	operazione
	4.2	Sviluppo economico	0 - 10	5	operazione
	4.3	Sviluppo sostenibile	0 - 10	5	operazione
	4.4	Sviluppo territoriale	0 - 10	5	operazione
Totale				100	

Saranno approvabili le operazioni e i singoli progetti che:

- avranno conseguito un punteggio grezzo pari ad almeno 6 punti su 10 rispetto a ciascun sottocriterio riferito ai criteri "1. Finalizzazione" e "2. Qualità progettuale", relativi all'ambito operazione e all'ambito progetto;
- avranno conseguito un punteggio totale pari o superiore a 75/100.

I progetti di cui alle tipologie C10 e C11 saranno approvabili se la corrispondente azione di certificazione (FC02 Sistema regionale di certificazione delle competenze per l'acquisizione di unità di competenze o FC03 Sistema regionale di certificazione delle competenze per l'acquisizione di una qualifica) è risultata rispondente con quanto indicato dalle disposizioni nazionali e regionali vigenti.

Il punteggio complessivo delle operazioni approvabili sarà determinato come media dei punteggi conseguiti dai singoli progetti approvabili.

Le operazioni saranno non approvabili se non avranno ottenuto un punteggio pari o superiore a 6/10 in almeno uno dei sottocriteri riferito all'operazione o se tutti i progetti che le costituiscono saranno non approvabili: in tal caso il punteggio dell'operazione è determinato come media dei punteggi conseguiti dai singoli progetti.

In esito alla procedura di valutazione le operazioni approvabili saranno finanziabili, per i soli progetti approvabili, fino ad esaurimento delle risorse disponibili.

N. TEMPI ED ESITI DELLE ISTRUTTORIE

Gli esiti delle valutazioni delle operazioni presentate saranno sottoposti all'approvazione della Giunta regionale di norma entro 45 giorni dalla loro presentazione.

Le delibere di approvazione che la Giunta Regionale adotterà saranno pubblicate sul Bollettino Ufficiale Telematico della Regione e sul sito <http://formazionelavoro.regione.emilia-romagna.it/>

Le schede tecniche contenenti i giudizi e le valutazioni espresse per ogni singola operazione saranno consultabili presso la Segreteria del Nucleo di valutazione dai soggetti aventi diritto.

O. TERMINE PER L'AVVIO DELLE OPERAZIONI

Le operazioni dovranno essere immediatamente cantierabili e pertanto dovranno essere avviate di norma entro 45 giorni dalla data di pubblicazione dell'atto di finanziamento sul sito web istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente". Eventuali richieste di proroga della data di avvio, comunque entro e non oltre 120 giorni dalla data di pubblicazione dell'atto di finanziamento, adeguatamente motivate potranno essere autorizzate dal Dirigente competente attraverso propria nota, fermo restando il termine massimo previsto di 120 giorni entro il quale attivare l'operazione pena la revoca della medesima.

P. DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLA PROPRIETÀ DEI PRODOTTI

Tutti i prodotti e gli strumenti realizzati, così come i dati e i risultati, sono di proprietà esclusiva della Regione Emilia-Romagna.

Q. INDICAZIONE DEL FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che si dovessero verificare si elegge quale foro competente quello di Bologna.

R. INDICAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO AI SENSI DELLA LEGGE 241/1990 E S.M.I.

Il Responsabile del procedimento ai sensi della L.241/90 ss.mm.ii. è la Responsabile del Servizio Attuazione degli interventi e delle politiche per l'istruzione, la formazione e il lavoro della Direzione Economia della Conoscenza, del Lavoro e dell'Impresa.

Per informazioni è possibile contattare il Servizio inviando una e-mail all'indirizzo AttuazioneIFL@regione.emilia-romagna.it.

S. TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali di cui l'Amministrazione venga in possesso in occasione dell'espletamento del presente procedimento verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La relativa "Informativa" è parte integrante del presente atto.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito denominato "Codice"), la Regione Emilia-Romagna, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuta a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

Il trattamento dei suoi dati per lo svolgimento di funzioni istituzionali da parte della Regione Emilia-Romagna, in quanto soggetto pubblico non economico, non necessita del suo consenso.

2. Fonte dei dati personali

La raccolta dei suoi dati personali viene effettuata registrando i dati da lei stesso forniti, in qualità di interessato, al momento della presentazione alla Regione Emilia-Romagna, della candidatura, proposta di attività o di progetto e durante tutte le fasi successive di comunicazione.

3. Finalità del trattamento

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità:

- a. registrare i dati relativi ai Soggetti titolari e attuatori che intendono presentare richieste di finanziamento all'Amministrazione Regionale per la realizzazione di attività
- b. realizzare attività di istruttoria e valutazione sulle proposte di operazione pervenute
- c. realizzare attività di verifica e controllo previste dalle normative vigenti in materia
- d. inviare comunicazioni agli interessati da parte dell'Amministrazione Regionale
- e. realizzare indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti

Per garantire l'efficienza del servizio, la informiamo inoltre che i dati potrebbero essere utilizzati per effettuare prove tecniche e di verifica.

4. Modalità di trattamento dei dati

In relazione alle finalità descritte, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Adempite le finalità prefissate, i dati verranno cancellati o trasformati in forma anonima.

5. Facoltatività del conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in mancanza non sarà possibile adempiere alle finalità descritte al punto 3 ("Finalità del trattamento").

6. Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

I suoi dati personali potranno essere conosciuti esclusivamente dagli operatori della Direzione Generale Economia della Conoscenza, del Lavoro e dell'Impresa della Regione Emilia-Romagna individuati quali Incaricati del trattamento.

I suoi dati personali potranno inoltre essere conosciuti dagli operatori degli Organismi Intermedi Delegati (OID) della Città Metropolitana di Bologna e delle Amministrazioni Provinciali, organismi designati quali Responsabili esterni al trattamento di dati personali.

Inoltre i destinatari della comunicazione dei dati potranno essere gli operatori della Città Metropolitana di Bologna e delle Amministrazioni Provinciali della regione Emilia-Romagna.

Esclusivamente per le finalità previste al paragrafo 3 (Finalità del trattamento), possono venire a conoscenza dei dati personali società terze fornitrici di servizi per la Regione Emilia-Romagna, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e garantendo il medesimo livello di protezione.

Alcuni dei dati personali da Lei comunicati alla Regione Emilia-Romagna, ai sensi dell'art. 27 del DLGS 33/2013, sono soggetti alla pubblicità sul sito istituzionale dell'Ente.

7. Diritti dell'Interessato

La informiamo, infine, che la normativa in materia di protezione dei dati personali conferisce agli Interessati la possibilità di

esercitare specifici diritti, in base a quanto indicato all'art. 7 del "Codice" che qui si riporta:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a. dell'origine dei dati personali;
- b. delle finalità e modalità del trattamento;
- c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;
- e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

8. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è la Regione Emilia-Romagna, con sede in Bologna, Viale Aldo Moro n. 52, cap 40127.

La Regione Emilia-Romagna ha designato quale Responsabile del trattamento il Direttore Generale della Direzione Economia della Conoscenza, del Lavoro e dell'Impresa. Lo stesso è responsabile del riscontro, in caso di esercizio dei diritti sopra descritti.

Al fine di semplificare le modalità di inoltro e ridurre i tempi per il riscontro si invita a presentare le richieste, di cui al precedente paragrafo, alla Regione Emilia-Romagna, Ufficio per le relazioni con il pubblico (Urp), per iscritto o recandosi direttamente presso lo sportello Urp. L'Urp è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 in Viale Aldo Moro 52, 40127 Bologna(Italia):

telefono 800-662200, fax 051-5275360, e-mail urp@regione.emilia-romagna.it.

Le richieste di cui all'art.7 del Codice comma 1 e comma 2 possono essere formulate anche oralmente.