

DESCRIZIONE PROCEDURA PRESA IN CARICO A DISTANZA GG

La procedura si è resa necessaria in funzione dell'emergenza sanitaria in corso, ai fini dell'ottimizzazione dei carichi di lavoro dei CPI.

L'obiettivo è quello di **pianificare solo i colloqui dei cittadini effettivamente interessati**, evitando di riempire l'agenda degli operatori con colloqui che, vista l'alta "mortalità" riscontrata in tutti questi anni, non verrebbero realizzati evitando anche che il sistema presenti diverse adesioni mai chiuse.

Pertanto, come si vedrà nel presente documento, le fasi di "dettaglio" in termini di verifiche effettuate dai CPI saranno effettuata **solo sui cittadini che daranno riscontro alla richiesta di presa in carico da parte dei CPI e in possesso**, già in origine, di un'**autocertificazione** dalla quale si dichiara il **possesso dei requisiti**.

Al fine di garantire la presa in carico a distanza si descrive di seguito la procedura progettata.

1. Adesione al Programma (attraverso il Portale Nazionale o il portale Regionale).

L'utente effettua la registrazione sui portali dedicati, aderendo al Programma Garanzia Giovani inserendo i dati richiesti:

- portale Nazionale → <https://myanpal.anpal.gov.it/myanpal/>
- portale Regionale → <http://www.sardegna lavoro.it/garanzia-giovani/adesione-al-programma>

2. Estrazione degli iscritti al Programma da parte del CPI




Il CPI estrae gli iscritti (coordinatore o suo delegato).

Conseguentemente all'estrazione, si possono attivare in prima istanza entrambi i processi di seguito descritti o solo il primo:

A) invio **e-mail 1** → con pianificazione dell'**appuntamento** per i colloqui a distanza (A01 ed eventuale A02) + verifica eventuale interesse e strumentazione informatica e per firma + indicazione processo generale + **autocertificazione** dei requisiti **Neet** (da rinviare *firmata* unitamente a **Doc. identità -solo nel caso di firma autografa**).

Il CPI in completa autonomia può decidere se attivare un eventuale **B)** → **Pre- contatto telefonico** → per verifica eventuale interesse e strumentazione informatica e per firma + pre-verifica generale dei requisiti Neet per indicare il processo conseguente (annullamento adesione o presa in carico) + indicazione processo generale + **A)** invio della **e-mail 1 con appuntamento schedulato**.

Il contatto telefonico presuppone dei "Casi di mancata risposta telefonica":

-  mancata risposta telefonica 1;
-  mancata risposta telefonica 2;
-  invio **e-mail 1**.

3. CPI Invia e-mail 1 al giovane con richiesta di risposta entro il tempo stabilito di 5 giorni solari prima della data del colloquio presente nella e-mail 1 stessa.

Entrando nel dettaglio di quest'attività, si possono presentare i seguenti casi:

✓ Il giovane **RISPONDE** alla e-mail 1 entro il tempo stabilito:

🌈 Giovane **NON interessato** (Neet o non Neet) → Annullamento dell'adesione in autonomia dal giovane -D- entro il tempo stabilito.
L'operatore dovrà adoperarsi per il controllo dell'avvenuto annullamento dell'adesione da parte del giovane consultando il SIL.

🌈 Giovane **NON NEET con autocertificazione**:

- Giovane Non Neet → Il giovane invia al CPI di riferimento e-mail con l'**Autocertificazione Non Neet** che da evidenza del "non possesso di tutti i requisiti richiesti dal Programma" e indica che ha proceduto all'Annullamento dell'adesione in autonomia dal giovane -D-, entro il tempo stabilito.
L'operatore dovrà adoperarsi per il controllo dell'avvenuto annullamento dell'adesione da parte del giovane consultando il SIL.

- Nel caso di "*Mancato annullamento dell'adesione in autonomia da parte del giovane*" → Il CPI procede alla Cancellazione per mancanza requisiti -C- → Caricamento a sistema del colloquio A02 e compilazione dell'Allegato 4.1 → Inserimento All. 4.1 Non Neet + Autocertificazione Non Neet inviata dal giovane + Doc. Id. (solo nel caso di firma autografa). **Non si deve procedere con il colloquio A01 e ne generare il Patto di Attivazione.**

🌈 Giovane **NEET senza autocertificazione**:

- Giovane Neet → Il giovane invia al CPI di riferimento e-mail di risposta all'e-mail 1 dando evidenza del "possesso di tutti i requisiti richiesti dal Programma" ma non allegando l'**Autocertificazione Neet** → Il CPI procede all'*invio al giovane di un e-mail con la richiesta di autocertificazione*.
Eventualmente il CPI può procedere con un pre-contatto telefonico seguito, nel caso di esito negativo, da *e-mail con la richiesta di autocertificazione*.

- Nel caso di "*Mancato riscontro alla e-mail del CPI di richiesta di autocertificazione*" → Il CPI procede all'*invio di una seconda e-mail 2 di presa in carico*. In questo modo si riattiva il processo.
- Nel caso di "*Mancato risposta del giovane a e-mail 2*", entro il tempo stabilito → Il CPI procede alla Cancellazione per mancata presentazione alla presa in carico -U- in A01 + *Invio al giovane e-mail della cancellazione*.
Non si deve procedere con il colloquio A02.

🌈 Giovane **NEET con autocertificazione** → colloquio A01 e colloquio A02 → vedi punto 4 e punto 5 del processo.

✓ Il giovane **NON RISPONDE** alla e-mail 1 entro il tempo stabilito:

🌈 Giovane **non risponde alla e-mail 1** → Il CPI procede all'*invio di una seconda e-mail 2 di presa in carico*. In questo modo si riattiva il processo.

- Nel caso di "*Mancato risposta del giovane a e-mail 2*", entro il tempo stabilito → Il CPI procede alla Cancellazione per mancata presentazione alla presa in carico -U- in A01 + *Invio al giovane e-mail della cancellazione*.
Non si deve procedere con il colloquio A02.

4. Colloquio A01 di orientamento di base (tramite telefono o video chiamata)

- ✓ Giovane **NON** si “PRESENTA/RISPONDE” all’appuntamento a distanza A01→ Il CPI procede all’*invio di una seconda e-mail 2 di presa in carico*. In questo modo si riattiva il processo.
 - Nel caso di “*Mancato risposta del giovane a e-mail 2*”, entro il tempo stabilito→ Il CPI procede alla Cancellazione per mancata presentazione alla presa in carico -U- in A01 + *Invio al giovane e-mail della cancellazione*.
Non si deve procedere con il colloquio A02.

- ✓ Giovane si “PRESENTA/RISPONDE” all’appuntamento a distanza A01→ L’operatore fornisce una breve descrizione del programma e verifica con il giovane l’Autocertificazione ricevuta ed eroga il colloquio di orientamento A01 a distanza→ →Caricamento a sistema del colloquio A01.
 - Nel caso che il giovane abbia inviato un’autocertificazione “*Dichiarando per errore il possesso dei requisiti Neet**” →Il CPI procede all’*invio al giovane di un e-mail con la richiesta di una nuova autocertificazione NON Neet*.
Eventualmente il CPI può procedere con un pre-contatto telefonico seguito, nel caso di esito negativo, da *e-mail con la richiesta di autocertificazione NON Neet*.
Ricevuta l’Autocertificazione Non Neet→Si attiva processo A02 “KO requisiti Neet” (vedi punto 5).

5. Colloquio A02 per Profilazione e patto di attivazione (tramite telefono o video chiamata)

- ✓ Giovane **NON** si “**PRESENTA/RISPONDE**” all’appuntamento a distanza A02 (si tratta di un caso limite dal momento che A02 è temporalmente sequenziale ad A01)→ Il CPI procede all’*invio di una seconda e-mail 2 di presa in carico*. In questo modo si riattiva il processo.
 - Nel caso di “*Mancata risposta del giovane a e-mail 2*”→ Il CPI procede alla Cancellazione per mancata presentazione alla presa in carico -U- in A02 + *Invio al giovane e-mail della cancellazione*. Si è già proceduto con il colloquio A01.
- ✓ Giovane si “**PRESENTA/RISPONDE**” all’appuntamento a distanza A02.

L’operatore procede alla verifica sul giovane:

- della **DID**, del **PSP** e all’aggiornamento della **SAP**;
- dei **requisiti NEET** utilizzando gli strumenti e i database a sua disposizione (il SIL per il requisito occupazionale tramite le CO + My ANPAL con lo screenshot del riscontro della verifica effettuata lato istruzione).

Entrando nel dettaglio di quest’attività, si possono presentare i seguenti casi:

✚ Giovane **NON NEET- KO REQUISITI NEET**: Verifica non positiva dei requisiti richiesti dal Programma→ Il CPI procede alla Cancellazione per mancata requisiti -C- → Caricamento a sistema del colloquio A02 e compilazione dell’Allegato 4.1 Non Neet→Inserimento All. 4.1 Non Neet + screenshot verifica My ANPAL + Autocertificazione Non Neet inviata da giovane + Doc. Id. (*solo nel caso di firma autografa*).
Non si deve procedere nel generare il Patto di Attivazione.

✚ Giovane **NEET-OK REQUISITI NEET**: Verifica positiva dei requisiti richiesti dal Programma→ Si attiva il processo di **presa in carico e alla profilazione del giovane**→ Il CPI procede:

- alla *Generazione del Patto di Attivazione e dell’ Attestazione A01e A02 entrambe firmate dall’operatore del CPI* + *Invio al giovane via e-mail del Patto di Attivazione e dell’ Attestazione A01e A02 con la richiesta della loro firma* → Caricamento a sistema del colloquio A02 e compilazione dell’Allegato 4.1 Neet→ Inserimento All. 4.1 Neet + Patto di Attivazione+ screenshot verifica My ANPAL + Attestazione A01 e A02 + Autocertificazione Neet inviata da giovane + Doc. Id. (*solo nel caso di firma autografa*).

- Nel caso di “*Mancata firma del Patto di Attivazione*” →Il CPI procede alla Cancellazione per mancanza firma Patto di Attivazione -X- → Caricamento a sistema del colloquio A02.
- Nel caso di “*Mancata firma dell’Attestazione A01 e A02*” →Il CPI procede con l’*invio al giovane di un e-mail con la richiesta della firma*, specificando che in mancanza della stessa non sarà possibile chiudere il processo di presa in carico e godere delle Misure/opportunità legate al Programma nello specifico.

Perfezionata la procedura la politica A02 sarà visibile nella SAP del cittadino e verrà mappata con il passaggio di stato del giovane da A (adesione) a P (presa in carico).

N.B. Qualora il giovane cittadino fosse minorenne, tutti i documenti dovranno essere firmati anche da un genitore o persona autorizzata che ne fa le veci con allegato il suo documento d’identità (solo nel caso di firma autografa).