

# Regione Lazio

Atti della Giunta Regionale e degli Assessori

Deliberazione 25 ottobre 2022, n. 885

**Legge regionale n. 29/2001 "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani" e ss. mm. e ii.  
Approvazione Linee guida Lazio Youth Card**

**OGGETTO:** Legge regionale n. 29/2001 “Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani” e ss. mm. e ii. Approvazione Linee guida Lazio Youth Card.

## LA GIUNTA REGIONALE

**SU PROPOSTA** del Presidente

### VISTI

- lo Statuto della Regione Lazio;
- la Legge regionale 18/02/2002, n. 6 recante “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale” e ss.mm.ii.;
- il Regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1, recante “Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale” e ss.mm.ii.;
- la Legge 7 agosto 1990, n. 241, “Nuove norme sul procedimento amministrativo” e ss.mm.ii.;
- il Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 recante: “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii.;
- il Decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118: “Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42” e ss.mm.ii.;
- la Legge regionale 12 agosto 2020, n. 11, recante: “Legge di contabilità regionale” e ss.mm.ii.;
- il Regolamento regionale 9 novembre 2017, n. 26, recante: “Regolamento regionale di contabilità” che, ai sensi dell’articolo 56, comma 2, della l.r. n. 11/2020 e fino alla data di entrata in vigore del regolamento di contabilità di cui all’articolo 55 della l.r. n. 11/2020, continua ad applicarsi per quanto compatibile con le disposizioni di cui alla medesima l.r. n. 11/20;
- la Legge regionale 30 dicembre 2021, n. 20, recante: “Legge di stabilità regionale 2022”;
- la Legge regionale 30 dicembre 2021, n. 21, recante: “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2022-2024”;
- la Deliberazione di Giunta regionale 30 dicembre 2021, n. 992, recante “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2022-2024. Approvazione del "Documento tecnico di accompagnamento", ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate ed in missioni, programmi, titoli e macroaggregati per le spese”;
- la Deliberazione di Giunta regionale 30 dicembre 2021, n. 993, recante “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2022-2024. Approvazione del "Bilancio finanziario gestionale", ripartito in capitoli di entrata e di spesa ed assegnazione delle risorse finanziarie ai dirigenti titolari dei centri di responsabilità amministrativa” come modificata dalle deliberazioni di giunta regionale nn. 437/2022 e 627/2022;
- la Deliberazione di Giunta regionale 18 gennaio 2022, n. 8 concernente “Indirizzi per la gestione del bilancio regionale 2022-2024 ed approvazione del bilancio reticolare, ai sensi degli articoli 30, 31 e 32 della legge regionale 12 agosto 2020, n. 11”;
- la nota del Direttore generale, prot. n. 262407 del 6 marzo 2022 con la quale sono fornite le indicazioni operative per la gestione del bilancio regionale 2022-2024;

- la Deliberazione della Giunta regionale 21 maggio 2021 n. 274, con la quale è stato conferito al dott. Alberto Sasso D'Elia l'incarico di Direttore della Direzione regionale Politiche Giovanili e Sport (ora Direzione regionale Politiche Giovanili, Servizio Civile e Sport);
- l'Atto di Organizzazione del Direttore regionale della Direzione Affari Istituzionali e Personale del 19 novembre 2021, n.G14265 con la quale è stato conferito l'incarico di Dirigente dell'Area "Servizio Civile e Programmazione" della Direzione regionale "Politiche Giovanili, Servizio Civile e Sport" alla dott.ssa Antonella Massimi;
- la Direttiva del Direttore generale prot. n. 693725 del 01/09/2021, avente ad oggetto: "Direttiva del Direttore Generale in attuazione della Riorganizzazione dell'apparato amministrativo di cui alle DGR 475 del 20/7/2021 e 542 del 05/08/2021, con le quali si dispone la riallocazione delle competenze e funzioni in base alle declaratorie di cui alle predette deliberazioni";
- la Legge regionale 29 novembre 2001, n. 29 recante "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani" e ss.mm.ii., con la quale la Regione riconosce il particolare rilievo che rivestono le problematiche giovanili nell'ambito della programmazione regionale in una prospettiva di sviluppo culturale, sociale ed economico della intera collettività;
- la Legge regionale 28 dicembre 2006, n. 27 avente ad oggetto "Legge finanziaria regionale per l'esercizio 2007 (art. 11, LR. 20 novembre 2001, n.25)" ed in particolare l'articolo n. 41 che stabilisce, tra l'altro, l'attivazione in via sperimentale di una carta giovani, destinata alle persone da quattordici a venticinque anni residenti o domiciliati nel territorio regionale età successivamente elevata a trenta anni non compiuti in conformità con la decisione adottata nel 2007 dall'Assemblea Generale della European Youth Card Association (EYCA);
- la Deliberazione della Giunta regionale n. 511 del 28 ottobre 2011 avente ad oggetto "Legge Regionale 29 novembre 2001, n. 29, "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani". Approvazione del Piano annuale "Interventi a favore dei giovani" che prevedeva, tra l'altro, l'intervento codice 07 "Potenziamento ed implementazione progetto Carta Giovani" avente un costo complessivo di € 1.010.000,00;
- la Deliberazione della Giunta regionale del 11 dicembre 2018, n. 798 avente ad oggetto: "DGR n. 511 del 28 ottobre 2011. Piano annuale "Interventi a favore dei giovani" Azione cod. 07 "Potenziamento ed implementazione progetto Carta Giovani": approvazione studio di fattibilità e schema convenzione" con la quale è stato deliberato:
  - di dare attuazione all'azione cod. 07 "Potenziamento ed implementazione progetto Carta Giovani" di cui al Piano Annuale Interventi a favore dei Giovani approvato con DGR n. 511/2011 per un importo complessivo di € 1.010.000,00 demandando la gestione del progetto a LazioCrea S.p.A., in qualità di ente in house con specifiche competenze nel settore di attuazione, il quale ha avviato il processo di adesione alla EYCA – European Youth Card Association – ai fini dell'utilizzo con carattere di esclusività del relativo marchio;
  - di approvare lo studio di fattibilità "Potenziamento ed implementazione progetto Carta Giovani" (Lazio Youth Card)" trasmesso con nota prot. n. 2018/0016605 del 23/11/2018 dalla società in House LazioCrea S.p.A.,
  - di approvare lo schema di convenzione da sottoscrivere tra Regione Lazio e LazioCrea S.p.A. per la definizione dei reciproci obblighi, in particolare tempi e modalità di erogazione delle risorse da parte della Regione Lazio e le modalità di realizzazione dell'implementazione delle attività legate alla Carta Giovani denominata, nel medesimo studio di fattibilità, Lazio Youth Card;
- la Deliberazione della Giunta regionale del 24 settembre 2019, n. 677 avente ad oggetto: "Legge Regionale 29 novembre 2001, n. 29, "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani". Approvazione Progetto "GenerAzioni – la Regione Lazio per i Giovani:

interventi Bando delle Idee, Lazio Sound, Lazio Youth Card, Comunicazione e Promozione”. Approvazione Schema di Accordo. Approvazione scheda di Monitoraggio” che ha previsto uno stanziamento per la Lazio Youth Card di € 125.509,00;

- la Deliberazione della Giunta regionale del 20 dicembre 2019, n. 988 recante “Legge Regionale 29 novembre 2001, n. 29, "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani". Progetto "GenerAzioni – la Regione Lazio per i Giovani: interventi Bando delle Idee, Lazio Sound, Lazio Youth Card, Comunicazione e Promozione". Approvazione studio di fattibilità”;
- la Deliberazione della Giunta regionale del 3 dicembre 2019, n. 910 avente ad oggetto: “Legge Regionale 29 novembre 2001, n. 29, "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani". Progetto "GenerAzioni – la Regione Lazio per i Giovani: interventi Bando delle Idee, Lazio Sound, Lazio Youth Card, Comunicazione e Promozione". Integrazione” che ha previsto uno stanziamento per la Lazio Youth Card di € 300.500,00;
- la Deliberazione di Giunta regionale 06 agosto 2020, n. 571 con la quale è stato aggiornato lo studio di fattibilità di cui alla sopra citata DGR n. 988/2019;
- la Deliberazione della Giunta regionale del 29 settembre 2020 n. 635 avente ad oggetto: Legge Regionale 29 novembre 2001, n. 29, "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani". Approvazione Progetto "GenerAzioni 2 - la Regione Lazio per i Giovani: interventi Bando delle Idee, Lazio Sound, Lazio Youth Card, Comunicazione e Promozione". Approvazione Schema di Accordo Anno 2020. Approvazione scheda di Monitoraggio” che ha previsto uno stanziamento per la Lazio Youth Card di € 125.509,00;
- la Deliberazione di Giunta regionale 13 ottobre 2020, n. 719 con la quale si è proceduto alla rimodulazione del budget degli studi di fattibilità relativi a Lazio YOUth Card per l'anno 2020;
- la Convenzione Reg. Cron. n. 23895 del 2 marzo 2020. Addendum alla Convenzione Reg. Cron. n. 23369 del 30 settembre 2019 tra la Regione Lazio e Lazio Innova S.p.A. per la realizzazione del Piano Annuale “Interventi a favore dei giovani ”;
- la Deliberazione della Giunta regionale 9 novembre 2021, n. 752 avente ad oggetto: “Legge Regionale 29 novembre 2001, n. 29 e ss. mm. e ii., “Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani”. Approvazione del progetto “GenerAzioni 3– la Regione Lazio per i Giovani” che ha previsto uno stanziamento per la Lazio Youth Card di € 200.000,00;
- la Determinazione n. G16080 del 21-12-2021 con la quale è stato approvato lo studio di fattibilità presentato da LazioCrea S.p.A con nota assunta al protocollo della Regione Lazio con n. 1056423 del 20-12-2021 riguardante il Progetto "GenerAzioni 3- la Regione Lazio per i Giovani". Interventi LazioSound, Lazio Youth Card, Assistenza tecnica e Tutoraggio, Comunicazione e Promozione;

## **CONSIDERATO**

- che la carta giovani della Regione Lazio, come da atti sopra citati, è stata inizialmente introdotta in via sperimentale dall’articolo n. 41 della Legge Regionale 28 dicembre 2006, n. 27 ed è stata successivamente inserita nelle programmazioni delle Politiche Giovanili nel 2010 e successivamente, con il nome Lazio Youth Card, dal 2018 al 2021 senza avere tuttavia un carattere organico, stabile e continuativo;

- che la Lazio Youth Card si è diffusa e affermata tra i giovani della Regione Lazio con un numero di iscritti superiore a 100.000 ed ha raggiunto un notevole riconoscimento all'interno della European Youth Card Association (EYCA) vincendo per ben due volte consecutive, nel 2021 e nel 2022, il premio come migliore carta giovani aderente al circuito EYCA per benefit e sconti;

### **RITENUTO**

per quanto su evidenziato di,

- concludere il periodo sperimentale del servizio “Lazio Youth Card”, dando sistematicità allo stesso, delineando le azioni che lo caratterizzano e le modalità di funzionamento al fine di garantire la standardizzazione e la massima efficacia possibile;
- approvare le Linee Guida relative alla “Lazio Youth Card” di cui all’Allegato 1 alla presente Deliberazione, di cui fa parte integrante e sostanziale, che definiscono criteri, funzionalità e modalità per la realizzazione e la distribuzione della Card e stabiliscono che il servizio offerto dalla Lazio Youth Card ai giovani dai 14 ai 30 anni non compiuti è continuativo e stabile nell’ambito del “Sistema regionale delle strutture e dei servizi per il mondo giovanile” di cui all’articolo 4 della Legge n. 29 del 29 novembre 2001 e ss. mm. e ii;

### **DELIBERA**

per le motivazioni indicate in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto, di:

- concludere il periodo sperimentale del servizio “Lazio Youth Card”, dando sistematicità allo stesso, delineando le azioni che lo caratterizzano e le modalità di funzionamento al fine di garantire la standardizzazione e la massima efficacia possibile;
- approvare le Linee Guida relative alla “Lazio Youth Card” di cui all’Allegato 1 alla presente Deliberazione, di cui fa parte integrante e sostanziale, che definiscono criteri, funzionalità e modalità per la realizzazione e la distribuzione della Card e stabiliscono che il servizio offerto dalla Lazio Youth Card ai giovani dai 14 ai 30 anni non compiuti è continuativo e stabile nell’ambito del “Sistema regionale delle strutture e dei servizi per il mondo giovanile” di cui all’articolo 4 della Legge n. 29 del 29 novembre 2001 e ss. mm. e ii.

La presente deliberazione non comporta oneri a carico del bilancio regionale.

La Direzione regionale Politiche Giovanili, Servizio Civile e Sport, in conformità alle vigenti disposizioni di legge, provvederà a porre in essere gli adempimenti necessari all’attuazione del presente atto.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio e sul sito [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)



**REGIONE  
LAZIO**

Direzione Regionale Politiche Giovanili, Servizio Civile e Sport

Area Servizio Civile Regionale e Programmazione

**LINEE GUIDA LAZIO YOUTH CARD**

**DESCRIZIONE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO  
LAZIO YOUTH CARD**

## **INDICE**

- 1.     PREMESSA**
- 2.     DESCRIZIONE E FINALITÀ**
- 3.     FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO**
- 4.     AMBITI DI INTERVENTO**
- 5.     MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO**
- 6.     OPERATORI ADERENTI**
- 7.     EUROPEAN YOUTH CARD ASSOCIATION (EYCA)**
- 8.     PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE**
- 9.     PROMOZIONE**
- 10.    MONITORAGGIO**

## **1. PREMESSA**

La strategia dell'UE per la gioventù costituisce il quadro di riferimento per le politiche giovanili nazionali nel periodo 2019-2027 e si fonda sulla risoluzione del Consiglio del 26 novembre 2018.

La Regione nell'ambito del sistema regionale delle strutture e dei servizi per il mondo giovanile, riconosce l'importanza della cultura, della formazione, dello sport e del benessere ricreativo, quali strumenti attivi per la crescita della consapevolezza critica delle nuove generazioni e ne promuove l'accesso, nell'ambito delle azioni e degli interventi previsti dal programma, in particolare attraverso l'istituzione della carta regionale, dedicata ai giovani tra i 14 e i 30 anni, denominata "Lazio Youth Card".

La Lazio Youth Card, di seguito denominata LYC, previo accordo con le competenti autorità e con i soggetti pubblici e privati interessati, favorisce l'accesso ai giovani titolari, a condizioni agevolate o gratuite, a prodotti, servizi, progetti, eventi ed attività previste sul territorio regionale, nazionale, europeo ed extraeuropeo, in particolare in ambito culturale, sportivo, formativo, turistico, tecnologico, ricreativo, nonché a servizi di trasporto e di mobilità.

La gestione del servizio LYC può essere affidata, anche mediante convenzione, ad una società in house della Regione Lazio di seguito denominato "soggetto gestore".

Al fine di consentire alla Lazio Youth Card di avere una validità europea, la Regione Lazio, anche tramite la società in-house eventualmente individuata, aderisce alla rete delle carte giovani europee ovvero ad EYCA (European Youth Card Association).

Nell'ambito del Sistema regionale delle strutture e dei servizi per il mondo giovanile, in riferimento all' art. 4 comma 1) della legge regionale 29 novembre 2001, n. 29 "Promozione e coordinamento delle politiche in favore dei giovani" e ss. mm. e ii, di seguito denominata legge, la LYC, con il supporto tecnico di LazioCrea S.p.A., è stata inizialmente attivata in forma sperimentale come Carta giovani ai sensi dell'art. 41 della legge regionale 28 dicembre 2006 n. 27, implementata successivamente come servizio anche con la programmazione e l'impiego dei fondi nazionali per le politiche giovanili.

Le presenti Linee Guida definiscono criteri, funzionalità e modalità per la realizzazione e la distribuzione della Carta e concludono il periodo sperimentale previsto dalla succitata normativa dando sistematicità all'intervento determinandolo come servizio continuativo e stabile.

## **2. DESCRIZIONE E FINALITÀ**

La LYC è uno strumento gratuito, cui è possibile accedere attraverso una App dedicata denominata Lazio Youth Card che è disponibile almeno per i sistemi Android e iOS.

È destinata ai giovani di età compresa tra i 14 ed i 30 anni non compiuti, di seguito denominati "beneficiari", residenti o domiciliati nel territorio regionale, nonché ai giovani residenti o domiciliati nel territorio nazionale e nei Paesi dell'Unione europea iscritti al circuito EYCA.

È finalizzata a promuovere una migliore qualità della vita delle giovani generazioni sostenendone il processo di crescita, garantendo pari diritti ed opportunità e la riduzione delle disuguaglianze, incentivando le opportunità di fruizione di beni e di servizi in particolare in ambito culturale, sportivo, formativo, turistico, tecnologico, ricreativo, nonché a servizi di trasporto e di mobilità.

### 3. FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO

A ciascun soggetto beneficiario registrato, la LYC consente di usufruire di una serie di agevolazioni dedicate e relative, a titolo esemplificativo, a:

- a) acquisto di biglietti per rappresentazioni teatrali e cinematografiche e spettacoli dal vivo;
- b) acquisto di titoli di viaggio;
- c) accesso a piattaforme per carsharing ed altri servizi di mobilità;
- d) acquisti di servizi di telefonia e accesso ad internet;
- e) accesso a piattaforme per la distribuzione di contenuti di intrattenimento;
- f) acquisto di libri, pubblicazioni, audiolibri, ebook;
- g) accesso a musei, mostre ed eventi culturali, monumenti, gallerie, aree archeologiche, parchi naturali;
- h) accesso a circuiti o strutture dedicate allo svolgimento di attività sportive e/o ricreative e formative (corsi di musica, di teatro o di lingua straniera);
- i) accesso a strutture ricettive;
- j) accesso a strutture dedicate alla salute e al benessere psicofisico;
- k) eventuale coupon o strumento equivalente per partecipare a specifici eventi (concerti, festival, visite guidate, tour culturali, ecc.), gratuitamente oppure a prezzi particolarmente agevolati;
- l) coupon, voucher o strumento equivalente per partecipare e/o effettuare acquisti gratuitamente e/o prezzi particolarmente agevolati a specifici eventi, fiere, spettacoli, proiezioni, piattaforme, location, iniziative, programmazioni nonché negli ambiti di cui sopra;
- m) concorsi e contest.

Le agevolazioni consentite dalla LYC hanno carattere individuale e nominativo, in quanto possono essere utilizzate, presso gli operatori accreditati, esclusivamente dal beneficiario registrato.

### 4. AMBITI DI INTERVENTO

Gli ambiti di intervento sono:

- Cultura e tempo libero;
- Editoria;
- Formazione;
- Sport;
- Turismo;
- Enogastronomia;
- Shopping;
- Trasporto e mobilità;
- Tecnologia.

## **5. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO**

L'App si configura come uno strumento facilmente fruibile, consente il raggiungimento di una platea molto più ampia di utenti rispetto alle modalità di distribuzione cartacea.

Scaricando l'App dagli store dedicati, gli aventi diritto possono registrarsi ed esibire la propria Card nominativa digitale per usufruire delle agevolazioni previste, consultando l'elenco pubblico dei fornitori di beni, servizi ed eventi.

Per usufruire delle opportunità offerte, una volta scaricata l'App, è richiesta la registrazione dei propri dati e la validazione della Carta per accedere alle convenzioni in atto.

L'App Lazio Youth Card è puntualmente aggiornata e vengono sistematicamente pubblicati sui social più diffusi le agevolazioni in atto, gli eventi e le iniziative, le modalità di utilizzo dei biglietti/coupon, i voucher disponibili.

Al fine di fornire assistenza agli utenti e ai soggetti aderenti è attivato e gestito, dal soggetto gestore, un servizio di assistenza almeno tramite mail, telefono, social.

## **6. OPERATORI ADERENTI**

Attraverso una manifestazione di interesse in risposta ad un Avviso Pubblico, i soggetti pubblici e privati in possesso delle autorizzazioni e delle iscrizioni necessarie per la commercializzazione dei beni e/o servizi da proporre in regime di agevolazione ai beneficiari della LYC e dei requisiti di ordine generale e di capacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione, possono entrare a far parte della rete degli operatori aderenti al Servizio LYC.

L'elenco delle agevolazioni fruibili e dei soggetti convenzionati è pubblico e consultabile, per tipologia di beni e servizi offerti, denominazione e localizzazione.

Gli operatori aderenti all'iniziativa, enti pubblici o privati e associazioni di categoria, sono tenuti a riconoscere le agevolazioni oggetto delle convenzioni/accordi/contratti, continuative e/o temporanee.

L'adesione al Servizio LYC, da parte degli operatori economici interessati, consentirà agli stessi di poter condividere lo spirito del servizio in favore delle giovani generazioni, la possibilità per i giovani di usufruire di agevolazioni economiche e/o funzionali, opportunità, sconti e/o condizioni vantaggiose rispetto a quelle comunemente praticate al pubblico per l'accesso a beni e/o servizi nell'ambito dei settori individuati, nonché una opportunità che può consentire agli operatori economici di ottenere visibilità e possibilità di crescita non solo nel mercato regionale e nazionale ma anche in quello europeo.

Per l'ambito l e m) di cui al punto 3 potranno essere attivate procedure d'acquisto nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il soggetto gestore effettua una selezione, ed eventualmente una contrattazione, con i potenziali operatori al fine di ottenere le condizioni più favorevoli per gli utenti e per escludere gli operatori che possano offrire o fornire vantaggi, sconti o servizi che siano effettivamente o potenzialmente dannosi, o discriminatori.

## **7. EUROPEAN YOUTH CARD ASSOCIATION (EYCA)**

EYCA è l'associazione non governativa e senza fini di lucro di 38 organizzazioni afferenti a 36 paesi europei.

Le organizzazioni membri dell'EYCA rilasciano l'European Youth Card attualmente a circa 7 milioni di giovani e si impegnano per raggiungere un'Europa in cui tutti i giovani siano attivi e raggiungano il loro pieno potenziale, assicura le agevolazioni previste a condizioni di reciprocità.

In virtù dell'adesione al circuito EYCA, la Regione Lazio, , riconosce gli standard di qualità richiesti da EYCA, implementa processi ed azioni sulle seguenti linee di intervento:

- attivare, gestire ed integrare le convenzioni europee e rientranti nel predetto circuito, ai fini della loro implementazione anche sul territorio regionale e nazionale con il supporto del Central Office di EYCA;
- invio periodico ad EYCA degli aggiornamenti inerenti alle convenzioni attivate nell'ambito della LYC ai fini del caricamento delle stesse sul Common Discount Database di EYCA con l'obiettivo di garantire massima visibilità delle stesse anche da parte dei giovani dell'Unione Europea;
- invio ad EYCA di report trimestrali concernenti lo stato di avanzamento delle attività e dei risultati raggiunti ai fini dell'allineamento gli altri membri internazionali dell'organizzazione;
- partecipazione a meeting e conferenze organizzate da EYCA al fine di scambiare buone pratiche e conoscenze con gli altri membri del circuito sia a livello Europeo che a livello del gruppo territoriale "South";
- adesione ai programmi di EYCA a supporto delle varie azioni progettuali delle Youth Card territoriali come consulenza strategica, scambi di buone pratiche, viaggi studio;
- partecipazione all'Annual Conference e, in generale, ai momenti associativi di EYCA;
- partecipazione alle iniziative di EYCA nell'ambito dei Partial Agreement europei, European Volunteer Card, piani di sensibilizzazione, Good Practises Series, corpo europeo di solidarietà, Erasmus, Erasmus+ e dei progetti speciali che sono promossi o a cui aderisce la stessa organizzazione.

## **8. PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE**

La Direzione regionale competente, su indirizzo della Giunta in relazione agli esiti dei monitoraggi e ai bisogni espressi dalle comunità giovanili, formula periodicamente il Piano delle attività da realizzare negli ambiti di intervento previsti.

Il Piano definisce le specifiche azioni da attivare e finalizza le risorse correlate per singolo ambito.

Per l'implementazione del piano vengono utilizzate risorse economiche regionali e nazionali disponibili nell'esercizio finanziario di riferimento.

Il soggetto gestore cura l'implementazione del Piano.

Lazio Youth Card utilizza risorse regionali e nazionali disponibili nell'esercizio finanziario di riferimento.

## **9. PROMOZIONE**

Il servizio Lazio Youth Card è identificato attraverso uno specifico logo approvato con Deliberazione di Giunta Regionale.

Il servizio LYC è accompagnato da una diffusa campagna di comunicazione, con advertising offline e online sui social, partecipazione ad eventi, varie iniziative divulgative, di networking e di fidelizzazione della community.

Inoltre, sono gestiti un sito web e specifici canali social riferiti e dedicati a LAZIO YOUTH CARD, intesi come strumenti di diffusione, partecipazione della community e assistenza.

Vengono realizzate, anche in collaborazione con altre Amministrazioni, iniziative di informazione e promozione destinate ai potenziali beneficiari della LYC circa le modalità di ottenimento dei benefici ed ai soggetti economici che intendono entrare a far parte della rete degli operatori, per il progressivo potenziamento del Servizio attraverso l'implementazione di nuove opportunità da offrire ai giovani ed il miglioramento dei servizi tecnologici per far fronte ad una sempre più ampia platea di beneficiari ed operatori economici aderenti.

L'attività di promozione prevede anche la partecipazione ad eventuali stand promozionali allestiti in occasione di eventi dedicati ai giovani, al fine di sostenere l'adesione alla CARD e darne la massima visibilità.

La Direzione competente approva periodicamente il Piano di Comunicazione in relazione alle risorse disponibili.

Il soggetto gestore cura l'implementazione del Piano.

## **10. MONITORAGGIO**

La Direzione regionale responsabile per lo svolgimento delle attività del Servizio LYC, monitora il corretto utilizzo della Card e l'effettivo riconoscimento delle agevolazioni.

In caso di eventuali usi difformi o di violazioni delle indicazioni delle presenti Linee Guida, viene richiesta la disattivazione della Carta concessa al beneficiario o la cancellazione dall'elenco dell'operatore aderente all'iniziativa, fatte salve le ulteriori sanzioni previste dalla normativa vigente.

In tale ottica, ai fini della costruzione di un servizio customer-oriented, va realizzata una ricerca di mercato con l'obiettivo di rilevare le abitudini di fruizione del tempo libero, le aspettative e lo spending medio del target del Servizio LYC per meglio realizzare e bilanciare l'iniziativa, nonché il livello di gradimento e la qualità percepita del Servizio.

Attraverso la raccolta sistematica e l'analisi quantitativa e qualitativa periodiche delle agevolazioni usufruite, per tipologia e target di età, si intende:

- sviluppare le proprie azioni e decisioni strategiche in modo coerente con i pareri e le aspettative dei beneficiari;
- incoraggiare il coinvolgimento e la compartecipazione dei giovani nelle fasi di utilizzo e di valutazione di LYC, così da sviluppare e rafforzare anche le relazioni con i possessori;
- aumentare la qualità percepita della Customer Experience e del servizio nel suo complesso;

- mantenere la customer base già acquisita aumentando la customer loyalty e trasformare i giovani già iscritti in una sorta di “ambasciatori” del progetto.

L’obiettivo delle attività di monitoraggio si intende non come un semplice risultato da misurare ma come un processo complesso che considera il giovane iscritto soggetto attivo di un servizio da migliorare e plasmare secondo le esigenze di quest’ultimo.

L’idea è che i giovani non subiscano le scelte dell’amministrazione ma siano compartecipi della costruzione del Servizio LYC che raggiungerà il culmine dell’efficacia solo quando diventerà uno strumento d’uso quotidiano per le nuove generazioni del Lazio.

Per realizzare i suddetti obiettivi si realizzano attività di rilevazione periodica dei dati mediante:

1. individuazione dell’oggetto d’indagine (prodotto, singolo evento, singolo servizio, ambito di convenzioni...);
2. definizione di indicatori specifici ovvero trasformare le fasi di processo dell’oggetto d’indagine in domande e/o indicatori da inserire nel questionario per la rilevazione della customer satisfaction e la qualità percepita del Servizio;
3. piano di campionamento ovvero definizione del campione su cui effettuare l’indagine;
4. somministrazione e raccolta dati ovvero scelta della modalità di somministrazione, impostazione del layout grafico del questionario e predisposizione del format per il database risposte;
5. analisi dei dati ovvero strutturazione del data-set, scelta della tecnica statistica (analisi univariata, bi-variata e/o multivariata) e studio dei risultati;
6. analisi quantitativa e qualitativa delle prestazioni usufruite dai giovani per tipologia di beneficio, target di età, territorio di riferimento;
7. analisi delle azioni di miglioramento ovvero individuazione delle priorità di intervento e delle cause di insoddisfazione;
8. pianificazione del miglioramento ovvero individuazione delle più idonee azioni di potenziamento.