

## La riforma dei servizi per il lavoro in Lombardia

Dalla dote lavoro alla dote unica

Le politiche del lavoro (attive e passive) e l'adozione del sistema dotale in Lombardia hanno determinato una serie di evoluzioni che hanno profondamente ridisegnato il quadro dei servizi per il lavoro. Tra gli elementi qualificanti: la definizione di standard minimi con un alto grado di formalizzazione dei processi, una puntuale descrizione degli output e la determinazione di costi standard per la gestione del sistema a dote. Dalla Fondazione EnAIP Lombardia, l'analisi del nuovo modello.

**P**er sostenere il mercato del lavoro, Regione Lombardia ha recentemente approvato la "Dote Unica Lavoro" che rappresenta lo strumento principe delle politiche regionali di formazione e lavoro (DGR n. 555 del 02/08/2013 – Approvazione delle Linee guida per l'attuazione della Dote Unica Lavoro; DGR n. 748 del 04/10/2013 – Approvazione delle modalità di attuazione della Dote Unica Lavoro 2013-2015; DDUO n. 9308 del 15/10/2013 Avviso Dote Unica Lavoro).

Per la prima programmazione 2013-2015 la Regione Lombardia ha stanziato 48,6 milioni di euro di cui: 43 milioni di euro riservati ai servizi alle persone; 5 milioni per incentivi all'occupazione a favore delle imprese; 0,6 milioni di euro per la formazione dei lavoratori.

Si tratta sicuramente di cifre importanti che si auspica possano fare della regione lombarda il motore del rilancio dell'occupazione nel nostro Paese.

Dote Unica Lavoro rappresenta un'evoluzione del modello sviluppato a partire da Dote Lavoro 2009 che, per la prima volta, prevedeva una duplice offerta di servizi formativi e servizi al lavoro, erogabile anche da soggetti accreditati distinti. Il peggiorare della crisi economica e l'introduzione degli ammortizzatori sociali in deroga, in una logica inizialmente universalistica, ha portato ad indirizzare

gran parte delle risorse pubbliche quasi esclusivamente sui beneficiari di ammortizzatori sociali in deroga (trattandosi, peraltro, di una platea molto estesa, in quanto comprende anche i lavoratori e gli apprendisti delle imprese artigiane, commerciali e cooperative). Dato il protrarsi della crisi e l'ampliarsi dei destinatari degli interventi di ammortizzatori sociali in deroga e il ridursi delle risorse pubbliche a disposizione, a partire dal 2011 e poi nel 2012, con proroga sino a giugno 2013, le parti sociali hanno progressivamente ristretto e distinto i target di beneficiari, riservando la Dote Ricollocazione agli espulsi, cioè alle situazioni di crisi aziendale conclamata, con individuazione di esuberi o in condizione di fallimento o regime concorsuale e rendendo, invece, facoltativo l'accesso alla Dote Riqualificazione per le situazioni di temporanea sospensione dell'attività per mancanza di lavoro.

### Gli elementi distintivi della Dote Unica Lavoro

Il nuovo modello di Dote Unica Lavoro si caratterizza per quattro elementi:

- i destinatari degli interventi vengono classificati in quattro fasce d'aiuto, in relazione a quattro indicatori

“  
Attraverso il modello della Dote Unica Lavoro, la Regione Lombardia riconosce alla persona un aiuto proporzionato alle sue difficoltà d'inserimento nel mercato del lavoro, quindi, a ogni fascia corrisponde una Dote di valore diverso, commisurata alle sue esigenze, e un paniere di servizi diversificati e misurati alle reali esigenze delle persone.

”

che misurano la difficoltà di collocazione nel mercato del lavoro: tempo di disoccupazione, età, titolo di studio, genere;

- viene fornito un Paniere di servizi di formazione e lavoro a cui le persone possono attingere in modo differenziato, a seconda delle fasce di appartenenza e che vengono riconosciuti agli operatori in modo diversificato; alcuni servizi sono riconosciuti a processo per il fatto di essere erogati secondo gli standard previsti, altri sono riconosciuti a risultato, per il fatto di produrre un risultato positivo in termini di sbocco occupazionale;

- c'è una corresponsabilizzazione degli operatori sul risultato: l'attività di formazione è attivabile solo a condizione che venga effettuato un tirocinio di almeno due mesi o venga sottoscritto un contratto di lavoro e i servizi di inserimento lavorativo sono pagati solo a risultato, cioè, in presenza di un contratto di lavoro non inferiore a 180 giorni anche non continuativi e con aziende diverse;

- ad ogni operatore accreditato ai servizi al lavoro viene assegnato un budget iniziale basato su una quota fissa e uguale per tutti (pari al 25%), una quota variabile in relazione alla quantità di risorse liquidate in precedenti dispositivi (pari al 40%) e una quota variabile (pari al 35%), in relazione allo scostamento dalla media delle ricollocazioni; ogni tre mesi le risorse che non vengono impegnate o spese vengono riallocate d'ufficio da Regione Lombardia.

I target di popolazione a cui si rivolge la Dote sono:

- giovani inoccupati fino ai 29 anni;
- disoccupati;
- lavoratori occupati, e nello specifico: percettori di Cassa Integrazione Guadagni in Deroga (CIGD) e Cassa Integrazione Guadagni Stra-

ordinaria (CIGS) per cessazione attività, procedura concorsuale o in presenza di accordi che prevedano esuberanti, in Contratto di solidarietà o che fruiscono l'ultimo periodo di CIGD senza possibilità di rinnovo.

Regione Lombardia, attraverso la Dote Unica Lavoro, riconosce alla persona un aiuto proporzionato alle sue difficoltà d'inserimento nel mercato del lavoro, quindi, a ogni fascia corrisponde una Dote di valore diverso, commisurata alle sue esigenze.

Il paniere di servizi al quale il beneficiario di Dote può accedere è così composto:

1. **servizi di base:** accoglienza e redazione del Piano d'Inserimento Professionale (PIP);
2. **accoglienza e orientamento:** bilancio delle competenze, accompagnamento continuo, reti di sostegno;
3. **consolidamento delle competenze:** percorsi di formazione, tirocini, certificazione delle competenze;
4. **inserimento lavorativo e autoimprenditorialità:** servizi per trovare occupazione;
5. **altri interventi:** per esempio, incentivi per le imprese.

I servizi inseriti (**tabella 1**) nel paniere sono definiti per denominazione, contenuto, target ammissibili, ripetibilità, modalità di riconoscimento, output documentali, durata minima/massima, costo orario standard, nel Decreto n. 8617 del 26/09/2013 – Aggiornamento della metodologia di calcolo del costo standard e degli standard minimi dei servizi al lavoro.

La Dote ha la durata massima di tre mesi per la fascia uno e di sei mesi per le fasce due, tre e quattro. Ogni persona può attivare Doti fino al 30 giugno 2015.

TABELLA 1

Standard servizi al lavoro.

Servizi di base	Output documentali	Riconoscimento	Min h	Max h	Costo Ind	Costo Gr
<b>Servizi di base</b>						
Accoglienza e accesso ai servizi	Scheda anagrafica	A carico	1	1	33	
Colloquio specialistico	- Scheda individuale ambiti sviluppo - CV Europass	A carico	1	2	33	
Definizione percorso	Piano intervento personalizzato	A carico	1	2	39	
<b>Accoglienza e orientamento</b>						
Bilancio di competenze	Scheda competenze già sviluppate/da sviluppare	A processo	1	6	33	
Analisi attitudini imprenditorialità	Scheda analisi personalizzata	A processo	3	6	44	
Creazione rete di sostegno	Report colloqui	A processo	1	10	32	
Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro	- Relazione consulenza orientativa - Relazione laboratorio orientativo	A processo	3	6	36	15
Accompagnamento continuo	Relazione attività svolte	A processo	1	2 mese	31	
<b>Consolidamento competenze</b>						
<i>Coaching</i>	Bilancio e valutazione risultati	A processo	9	13 mese	35	15
<i>Tutoring e accompagnamento al tirocinio/ work experience</i>	Relazione su attività svolte	A processo	1	15	32	
Certificazione competenze acquisite in ambito non formale e informale	Report di valutazione Attestato di competenza	A processo	5	9	69,75	
Promozione conoscenze gestione di impresa	Relazione sulle attività svolte	A processo	9	12		15
<b>Servizi per l'inserimento lavorativo</b>						
Servizi di inserimento e avvio al lavoro	Contratto di lavoro di almeno 180 gg anche in aziende diverse	A risultato			Fascia 1: 740 Fascia 2: 1.300 Fascia 3: 1.835	
Servizio di autoimprenditorialità	Iscrizione alla CCIIA e/o apertura partita IVA	A risultato			Fascia 1: 2.510 Fascia 2: 3.250 Fascia 3: 3.860	

TABELLA 2

Il valore economico della dote.

Tipologia servizi	Fascia 1 Bassa	Fascia 2 Media	Fascia 3 Alta	Fascia 4 Altro (occupati)
A - Servizi di base	-	-	-	-
B - Accoglienza e orientamento	€ 210	€ 450	€ 665	-
C - Consolidamento competenze	€ 1.000	€ 1.200	€ 1.350	€ 2.000
<b>TOT A+B+C</b>	<b>€ 1.210</b>	<b>€ 1.650</b>	<b>€ 2.015</b>	<b>€ 2.000</b>
D - Inserimento lavorativo	€ 740	€ 1.300	€ 1.835	-
<b>TOT A+B+C+D</b>	<b>€ 1.950</b>	<b>€ 2.950</b>	<b>€ 3.850</b>	-
E - Autoimprenditorialità	€ 2.510	€ 3.250	€ 3.860	-
<b>TOT A+B+C+E</b>	<b>€ 3.720</b>	<b>€ 4.900</b>	<b>€ 5.875</b>	-

NB. la dote deve sempre contenere un servizio a risultato D o E.

Il tirocinio viene portato a termine, dopodiché si può avere accesso a una nuova Dote di tre mesi, per il solo servizio di inserimento lavorativo. Se non si raggiunge il risultato prefissato si può attivare una nuova Dote con lo stesso operatore (solo per il servizio di inserimento lavorativo) o con un nuovo operatore per usufruire dei servizi non ancora erogati.

I servizi erogati si basano su dei riconoscimenti economici differenziati:

- servizi di base: sono prestati a titolo gratuito;
- accoglienza e orientamento: servizi a processo in base alle attività effettivamente realizzate;
- consolidamento delle competenze: servizi a processo funzionali al lavoro. La formazione è riconosciuta solo a condizione che si attivi un tirocinio di almeno 60 giorni o un contratto di lavoro;
- inserimento lavorativo: servizio a risultato documentabile con contratto di lavoro non inferiore a 180 giorni, anche non continuativi, e con aziende diverse;
- autoimprenditorialità: servizio a risultato documentabile con l'iscrizione alla CCIAA e/o apertura di partita IVA coerente con il *business plan*.

Il valore massimo della Dote è dato dai massimali per Fascia/Tipologia servizi (**tabella2**).

Sono previsti incentivi per l'occupazione a favore delle imprese:

- **per l'assunzione di giovani e soggetti svantaggiati**
  - fino a tremila euro per contratti di lavoro di almeno dodici mesi;
  - ottomila euro per contratti a tempo indeterminato.
- **per l'assunzione di ex dirigenti over 50 e/o che non hanno un impiego da 6 mesi**
  - fino a cinquemila euro per contratti di lavoro di almeno dodici mesi;
  - diecimila euro per contratti a tempo indeterminato.
- **per l'assunzione di lavoratori in CIGD/CIGS, alle imprese sociali costituite da un imprenditore che ha concluso un percorso di autoimprenditorialità**
  - fino a tremila euro con contratto di lavoro di almeno dodici mesi;
  - ottomila euro per contratti a tempo indeterminato.

#### Note

- Tutti i beneficiari per poter accedere alle politiche passive erogazione dei contributi della CIGD pari all'80% dello stipendio, dovevano richiedere la Dote (2009-2010) e partecipare ad interventi di politiche attive del lavoro.

#### Per contatti e approfondimenti:

- **Fondazione EnAIP Lombardia:**  
Beppe Longhi, [beppe.loghi@enaip.lombardia.it](mailto:beppe.loghi@enaip.lombardia.it)

## Metodologie e strumenti

LOMBARDIA (PAG. 1/5)

### Il sistema di accreditamento e gli standard minimi dei Servizi per il lavoro in Lombardia

Al fine di perseguire gli obiettivi dichiarati dalla "Strategia europea per l'occupazione" (Strategia di Lisbona), la Regione Lombardia ha dato vita ad un nuovo sistema di gestione dei servizi al lavoro e formativi promulgando due leggi cardine:

- Legge Regionale n. 22/06: il mercato del lavoro in Lombardia
- Legge Regionale n. 19/07: norme sul sistema educativo d'istruzione e formazione della Regione Lombardia

Tali normative sono diventate i capisaldi attorno ai quali, nel corso di questi ultimi anni, in Lombardia si è strutturato il cosiddetto "sistema dotale", articolato su un'offerta integrata e personalizzabile di servizi formativi e al lavoro, da rivolgere ai cittadini in cerca di occupazione o in situazione di crisi occupazionale.

#### Le innovazioni della normativa regionale in materia di occupazione

La legge n. 22/07 introduce significative innovazioni nella gestione del mercato del lavoro sulla base dei seguenti principi:

- creazione di un mercato del lavoro trasparente ed efficiente, in grado di incrementare le offerte di lavoro e garantire a tutti un equo accesso e un'occupazione regolare;
- centralità della domanda, con adeguamento dell'offerta dei servizi alle esigenze della persona e dell'impresa;
- assegnazione delle risorse strettamente correlata alla valutazione delle attività realizzate in termini di risultato da parte di un soggetto indipendente;
- realizzazione di una rete competitiva di operatori pubblici e privati in grado di fornire servizi per l'occupazione di qualità.

La normativa definisce all'art. 1 che «la Regione attua gli interventi finalizzati a promuovere lo sviluppo occupazionale e a favorire le condizioni che rendono effettivo il diritto al lavoro, così come previsto dall'articolo 4 della Costituzione». Stabilisce, inoltre (artt. dal 2 al 12), le competenze istituzionali in materia di programmazione (Piano d'azione concordato con le Parti sociali e le Province), concertazione (Commissione regionale/provinciale per le politiche del lavoro e della formazione), monitoraggio (Osservatorio regionale del mercato del lavoro), assistenza tecnica per l'attuazione delle politiche

integrate d'istruzione, formazione e lavoro (Agenzia regionale per l'istruzione, la formazione e il lavoro - ARIFL), valutazione (valutatore indipendente).

Un altro elemento qualificante riguarda la formalizzazione e lo sviluppo di una rete mista di operatori pubblici e privati (art. 13) attraverso l'accREDITAMENTO ai due Albi regionali distinti – quello dei servizi formativi e quello dei servizi al lavoro – ai quali viene affidato il compito di svolgere un'attività integrata di formazione e lavoro riconosciuta e riconoscibile all'interno del sistema lombardo, mettendo in evidenza le "connotazioni specialistiche" delle agenzie, ottimizzando le risorse, favorendo i risultati che saranno soggetti a valutazione *in itinere* ed *ex-post*. Nel merito, la nuova normativa promuove forme di sostegno nella transizione al lavoro, come i tirocini formativi e di orientamento (art. 18), la "bottega-scuola" (art. 19) e l'apprendistato (art. 20). Sostiene, inoltre, interventi sulla qualità, tutela e sicurezza del lavoro, sul diritto alla formazione lungo tutto l'arco della vita (art. 21), sul supporto delle fasce più deboli (artt. 22-25), sul contrasto al lavoro irregolare (art. 26) e sulla diffusione della sicurezza nei luoghi di lavoro (art. 27).

Da ultimo, la normativa propone "azioni per fronteggiare situazioni di crisi occupazionali" (art. 29) ambito, quest'ultimo, che ha avuto un grande sviluppo e un ruolo preminente nell'affrontare la crisi economica susseguente al 2008, attraverso meccanismi integrati di politiche del lavoro attive e passive e azioni a favore dell'internazionalizzazione del mercato del lavoro (art. 30), lo sviluppo della cooperazione, della circolazione dei lavoratori e delle lavoratrici, dello scambio delle esperienze e la collaborazione in materia di lavoro e di formazione.

#### L'accREDITAMENTO ai Servizi formativi e al lavoro

Le delibere relative all'accREDITAMENTO dei servizi di istruzione e formazione professionale e servizi al lavoro emanate dalla Regione Lombardia (a partire dal d.lgs.r. n. 6273/07), sono centrate sulla definizione e il progressivo affinamento delle modalità operative per istituire e aggiornare gli Albi regionali dei servizi al lavoro e dei servizi di istruzione e formazione professionale e dei requisiti per l'accREDITAMENTO previsti dall'art. 13 della

**LOMBARDIA (PAG. 2/5)**

Legge Regionale n. 22/06 e dagli artt. 25-26 della Legge Regionale n. 19/07.

Punti qualificanti del sistema accreditamento sono, da un lato, la costituzione di un modello integrato che non precluda a uno stesso soggetto di essere inserito in entrambi gli Albi e di operare con una duplice "giacca", seguendo regole affini ma con diverse responsabilità e, dall'altro, l'adozione di procedure semplificate supportate da una costante attività di vigilanza e controllo da parte della Regione. I requisiti dell'accreditamento vengono monitorati dalla Regione Lombardia mediante ispezioni in ogni specifica unità organizzativa. L'aggiornamento degli operatori accreditati viene pubblicato nel sito: [www.formalavoro.regione.lombardia.it](http://www.formalavoro.regione.lombardia.it).

Nella **tabella 1** si riassumono i requisiti richiesti ad ogni singola sede operativa per l'accreditamento ai Servizi al lavoro.

### Le tipologie di Servizi al lavoro e gli standard minimi

Una declinazione puntuale delle diverse tipologie di Servizi al lavoro riconosciuti dalla Regione Lombardia viene effettuata, sulla base delle esperienze condotte nel Dispositivo FSE Multimisura Orientamento – Formazione e Lavoro (2002-2006) e nel Progetto sperimentale LaborLab condotto da Regione Lombardia in partnership con Italia Lavoro (2007-2009), con il Decreto Dirigente Unità organizzativa n. 420/09 "Disposizioni regionali per l'offerta dei servizi formativi e del lavoro", relativo alla Dote Formazione e alla Dote Lavoro in attuazione del d.lgs.r. n. 8864/09 "Programmazione del sistema dote per i servizi di istruzione, formazione e lavoro per l'anno 2009".

La novità importante è che, oltre alla classificazione dei servizi, vengono definiti gli standard minimi di prestazione ai quali gli enti accreditati si devono attenere nello svolgimento delle attività che la Regione Lombardia riconosce.

Sostanzialmente i requisiti fissati oltre alla tipologia dei servizi, sono:

- contenuti minimi del servizio
- output previsti
- durata massima
- costo massimo riconosciuto per ogni ora di servizio (con esclusione dell'accoglienza che è dovuta in forma gratuita in quanto enti accreditati)

Non vengono inizialmente definiti output formali predeterminati ma indicatori che ogni operatore deve

sviluppare in base alla propria esperienza e sotto la propria responsabilità.

A questo primo decreto seguono, nell'arco di due anni, ben cinque aggiornamenti rispetto alla tipologia di servizi e vengono definiti due output formali specifici, relativi al "colloquio di secondo livello" e al "bilancio di competenze".

È, però, l'ultimo aggiornamento, D.D.U.O. n. 3513/11, che incide maggiormente in quanto:

- viene ridefinito il quadro regionale degli standard minimi dei servizi al lavoro in termini di aree di servizio fornendo, oltre agli elementi sopra indicati, anche un parametro minimale di durata, una diversificazione dei costi riconosciuti per servizio e l'inserimento di alcuni servizi erogabili non solo individualmente ma anche in gruppo;
- vengono allegare vere e proprie *job description* per ogni servizio ammesso, declinando "Area Servizi" – "Denominazione Servizio" – "Finalità del servizio" – "Descrizione del servizio" – "Prestazioni Requisiti delle prestazioni/processi" – "Risultati attesi per il destinatario".

Gli "Standard minimi per il lavoro" e il "Manuale operatore" costituiscono il quadro d'insieme in cui viene innestato ogni "Avviso" che prevede l'erogazione di servizi al lavoro.

I singoli Avvisi, purché espressamente dichiarato, possono derogare rispetto ad alcuni vincoli del Manuale operatore e degli Standard minimi. Tali deroghe sono generalmente inserite in relazione a particolari tipologie di target.

Nella **tabella 2** sono riepilogati i servizi al lavoro ammessi dalla Regione Lombardia.

Lo *stage*, che precedentemente era inserito come servizio al lavoro, è stato eliminato con l'intento di classificarlo come servizio formativo a tutti gli effetti. Purtroppo, gli standard minimi dei servizi formativi non sono ancora stati aggiornati, dando luogo a una "vacanza" dello *stage* che in questa fase non è possibile attivare nell'ambito del sistema dotale.

### Processi di lavoro, strumentazioni, output

Il sistema dotale, così come definito in Regione Lombardia ha, quindi, profondamente ridisegnato il quadro dei servizi al lavoro e formativi. Il processo di lavoro che ne è derivato, ha dovuto (e deve) rispondere a nuove regole e soprattutto a priorità diverse rispetto al passato.

Pertanto, gli Enti che operano in questo comparto, hanno dovuto (e devono) adeguare rapidamente la propria organizzazione alla nuova realtà, tenendo presente che

LOMBARDIA (PAG. 3/5)

il nuovo sistema informativo "Finanziamenti on line" gioca un ruolo determinante nella gestione del processo di lavoro.

Come già indicato, a partire dal quadro di riferimento europeo, diversi sono stati gli strumenti che hanno concorso e integrato il nuovo sistema introdotto dalla legge n. 22/06 e n. 19/07. Riassumendo:

- il nuovo sistema di accreditamento
- il processo di certificazione per competenze e il Quadro di Riferimento degli Standard Professionali
- il manuale operatore
- la definizione dell'offerta formativa
- il criterio di standard minimi
- le procedure di gestione per le attività formative

Sulla base di tali presupposti è possibile immaginare un filo conduttore che permetta di rielaborare l'intero processo di lavoro, non dimenticando che i documenti gestionali entrano con molto più vigore rispetto al passato nel processo di lavoro come evidenza nella logica di un sistema qualità e, soprattutto, per ridefinire il quadro delle responsabilità che Regione Lombardia delega in modo decisamente più importante che nel passato agli enti accreditati. Nella **tabella 3** si è cercato di riassumere la complessità dell'intero processo di lavoro, descrivendo per ogni fase, la relativa funzione attivata, i suoi requisiti e compiti, e gli output di lavoro.

Particolarmente importante per l'organizzazione è mettere sotto controllo tutti i molteplici e diversificati adempimenti che sono richiesti, integrando tutte le informazioni derivanti dalle norme e dalle procedure che via via vengono promulgate.

L'adozione di un modello procedurale operativo per la gestione del sistema a dote, inoltre, può favorire:

- la rete territoriale attraverso:
  - la semplificazione dei passaggi documentali tra un ente e un altro
  - il facile riconoscimento dei crediti in ingresso in una logica di rete
  - il riconoscimento di competenze acquisite in ambito informale o non formale affidata agli enti accreditati al lavoro (per il momento ancora a livello sperimentale)
- la struttura organizzativa interna:
  - ottimizzando gli strumenti e l'utilizzo dei format;
  - diffondendo in modo uniforme l'uso degli strumenti e della documentazione nelle sedi sul territorio.

A tal fine, anche a causa della complessità del sistema, si è tentato di governare e gestire il processo di lavoro attraverso la costruzione di un vero e proprio manuale, che si è dimostrato utile a:

- ricostruire e aggregare le fonti: raccolta, analisi e interpretazione della normativa regionale, strutturata in cartelle di lavoro suddivise per argomenti e facilmente implementabili in successive fasi di aggiornamento;
- definire in base alla specifica organizzazione (centralizzata/decentralizzata) i flussi di attività e i circuiti legati al processo di lavoro;
- individuare i format documentali regionali ed elaborare i format interni ai fini di un'uniformità di strumenti;
- definire e validare le procedure interne integrando i punti di vista di ogni funzione aziendale,
- diffondere e monitorare l'utilizzo di procedure codificate;
- verificare i punti deboli e inserire i correttivi attraverso appropriati flussi di comunicazione;
- garantire aggiornamenti/ottimizzazioni.

In conclusione, si fornisce qualche dato economico che chiarisca la natura degli investimenti scelti dall'amministrazione regionale. Per la prima programmazione 2013-2015 la Regione Lombardia ha stanziato 48,6 milioni di euro di cui: 43 milioni riservati ai servizi alle persone; 5 milioni per incentivi all'occupazione a favore delle imprese e 0,6 milioni per la formazione dei lavoratori. Si tratta sicuramente di cifre importanti che si auspica possano fare della regione lombarda il motore del rilancio dell'occupazione nel nostro Paese.

Questa impostazione che è stata per la prima volta codificata nel DDUO 420 del 22/01/2009 "Disposizioni regionali per l'offerta dei servizi formativi e del lavoro relativi alla Dote Formazione" e alla Dote Lavoro in attuazione del DGR. n. 8864/2009 "Programmazione del sistema Dote per i Servizi di Istruzione, Formazione e Lavoro" per l'anno 2009, è stata di anno in anno aggiornata attraverso specifici Decreti che di volta in volta hanno aggiunto, o leggermente modificato, alcune specifiche relative ai servizi (ad esempio nel DDUO 1410/2010). Sono stati introdotti il servizio: *Coaching*, Creazione di rete di sostegno, *Tutoring* e accompagnamento al *training on the job*. Nel DDUO 3513/2011 è stato tolto il servizio di *Tutoring* ed accompagnamento per il tirocinio ma hanno sostanzialmente mantenuto l'impianto e soprattutto il costo standard fissato a 32 euro/ora.

## LOMBARDIA (PAG. 4/5)

TABELLA 1

Requisiti richiesti ad ogni singola sede operativa per l'accreditamento ai Servizi al lavoro in Lombardia.

Requisito	Dettagli
Dotazione strutturale minima dell'unità organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spazi dedicati all'erogazione del servizio</li> <li>- Dotazione strutturale</li> <li>- Orari di apertura al pubblico</li> <li>- Requisiti propri dell'operatore</li> <li>- Sistema certificato per la gestione della qualità</li> <li>- Affidabilità economica finanziaria</li> <li>- Relazioni (documentate) col territorio</li> </ul>
Disponibilità di adeguate risorse professionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi essenziali – Funzioni minime garantite: Responsabile unità organizzativa, Addetto all'accoglienza e alle informazioni degli utenti-Orientatore/tutor</li> <li>- Servizi aggiuntivi: Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo dei disabili</li> <li>- Responsabile della certificazione delle competenze (in presenza di attività di bilancio di competenze)</li> </ul>
Adempimenti connessi all'acquisizione della dichiarazione sostitutiva dello stato di disoccupazione:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obbligo di acquisizione della dichiarazione sostitutiva dello stato di disoccupazione (Dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro) in fase di accoglienza</li> <li>- Obbligo di inserire i dati contenuti nella dichiarazione sostitutiva dello stato di disoccupazione in "borsalavorolombardia" o in altra banca dati indicata dalla regione</li> </ul>

TABELLA 2

Classificazione dei servizi al lavoro ammessi dalla Regione Lombardia

Tipologia	Servizi
Accoglienza e presa in carico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza e accesso ai servizi</li> <li>- Colloquio specialistico (chiamato anche di secondo livello)</li> <li>- Bilancio di competenze</li> <li>- Definizione del percorso</li> </ul>
Servizi di accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio, coordinamento e gestione dei PIP</li> <li>- <i>Coaching</i> (anche di gruppo)</li> <li>- <i>Tutoring</i> e <i>counseling</i> orientativo</li> </ul>
Servizi al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro (anche di gruppo)</li> <li>- <i>Scouting</i> aziendale</li> <li>- Preselezione e incontro domanda-offerta</li> <li>- Accompagnamento al lavoro</li> <li>- Consulenza e supporto all'autoimprenditorialità</li> </ul>

LOMBARDIA (PAG. 5/5)

TABELLA 3

Ricostruzione delle fasi di lavoro e degli output.

Fase di lavoro	Funzione attivata	Descrizione	Output
Verifica dei requisiti in ingresso ai fini dell'ammissibilità alla dote	Addetto all'accoglienza	Tutti i requisiti devono essere provati formalmente da documentazione apposita o, dove possibile, da autocertificazione del potenziale beneficiario ai sensi della legge n.445/01.	Tra la documentazione è sempre richiesta la Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro, per gli altri si rimanda agli avvisi di riferimento.
Progettazione e personalizzazione dell'intervento (presa in carico)	Tutor	Gestione dei servizi preliminari alla richiesta di dote (nel senso che devono essere svolti a rischio impresa prima che la dote sia effettivamente finanziata): - Accoglienza; - Colloquio di secondo livello; - Definizione del percorso. Alcuni avvisi prevedono anche il bilancio di competenze.	Output previsti da: Manuale operatore: decreto n. 3637/11. Standard di servizio: D.D.U.O.n. 3513/11. Avviso specifico.
Richiesta/assegnazione della dote	Tutor	Verifica e controllo per la Firma dal legale rappresentante. La Regione tramite sistema effettua solo i controlli formali. L'assegnazione della dote, avviene automaticamente fino ad esaurimento dei fondi disponibili.	Tramite sistema: "Finanziamenti on line". Firmato da beneficiario e Rappresentante legale. Domanda Dote. Piano d'intervento personalizzato e altra documentazione. Dichiarazione Unica di Responsabilità firmata dal legale rappresentante.
Progettazione e personalizzazione dell'intervento (gestione)	Tutor / orientatori / specialisti	Gestione dei servizi previsti all'interno del Piano di Intervento Personalizzato.	Output previsti da: Manuale operatore: decreto n. 3637/11. Standard di servizio: D.D.U.O. n. 3513/11. Avviso specifico.
Erogazione e monitoraggio	Tutor / segreteria / amministrazione	Rilevazione quantitativa e produzione della documentazione prevista.	Produzione della "Cartella individuale" intestata al beneficiario. Diario di bordo on line per la rilevazione quantitativa e <i>timesheet</i> delle funzioni attivate.
Valutazione degli esiti	Beneficiario dote	Inserimento dati on line.	Questionario di soddisfazione non visibile dopo l'invio. Implementazione automatica a sistema di una tabella riassuntiva dei dati relativa ad ogni avviso.
Liquidazione	Tutor / Segreteria/ amministrazione	Elaborazione della relazione per la liquidazione. Elaborazione del modello di liquidazione-fattura. L'intera operazione è gestita on line.	Relazione per ogni singolo servizio. Fattura. Richiesta di liquidazione. Gestione tramite sistema.
Conclusione	Tutor	Verifica e controllo per la Firma dal legale rappresentante. Elaborazione della relazione finale di sintesi del percorso svolto.	Relazione finale: modello di conclusione della dote sottoscritto dal beneficiario e dal legale rappresentante.