Allegato 1

LINEE GUIDA PER IL POTENZIAMENTO DELLA RETE DEI SERVIZI PER LE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO - ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA GOL NELL'AMBITO DEL PNRR

Il piano attuativo regionale di GOL approvato dalla Giunta regionale con delibera n.6427 del 23/5/2022 introduce importanti elementi di riforma e sviluppo del sistema regionale delle politiche attive, in coerenza con quanto previsto dall'atto istitutivo del programma (decreto interministeriale 14 dicembre 2021 *"Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL*)" nell'ambito del PNRR. Uno di questi elementi riguarda il potenziamento della rete dei servizi per il lavoro di cui all'art. 12 della l.r. 22/2006, così come modificata dalla l.r. del 4 luglio 2018 n. 9 e dalla Legge del Consiglio Regionale n. 109 del 10 maggio 2022, ed alla D.g.r n. XI/6696 del 18 luglio 2022 "Procedure e requisiti per l'accreditamento degli operatori pubblici e privati per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale nonché' dei servizi per il lavoro – Revoca delle D.G.R.: 26 ottobre 2011 - N. IX/2412, N. XI/2861 del 18 febbraio 2020 e N. XI/5030 del 12 luglio 2021", che revoca la summenzionata D.g.r n. IX/2412 del 26 ottobre 2011 a partire dal 1° ottobre 2022, da attuarsi in collaborazione con le Province e la Città Metropolitana nell'ambito della competenza loro conferita dalla stessa l.r.22/2006 e smi, nella gestione dei Centri per l'Impiego (CPI) e dell'importante ruolo pivot riconosciuto ai CPI dal programma stesso, così come adottato a livello nazionale. Nel programma GOL, infatti, i target obiettivo del programma sogno assegnati ai CPI.

Il potenziamento della rete dei servizi si attua attraverso due linee di azione della governance regionale.

A) La costituzione di raggruppamenti e partenariati ai sensi dell'art.12 c. 2 finalizzati ai programmi di attuazione delle politiche del lavoro e della formazione;
B) la costituzione della rete dei Punti informativi di primo contatto che coinvolge soggetti diversi dei servizi pubblici e del privato sociale, ai sensi dell'art.12 comma 1 lettera f) della l.r.22/2006.

Inoltre, il potenziamento del sistema informativo sotto il profilo della digitalizzazione dei processi costituisce una terza linea di azione a supporto del potenziamento della rete dei servizi.

LINEA D'AZIONE A) ACCORDI DI PARTENARIATO TRA OPERATORI ACCREDITATI AI SERVIZI PER IL LAVORO E PROVINCE/CITTA' METROPOLITANA

Oltre ad assicurare, in continuità con il vigente modello organizzativo, l'erogazione dei servizi di prima presa in carico delle persone secondo modelli e procedure coerenti con la normativa nazionale, si intende rafforzare il raccordo operativo fra CPI e operatori accreditati e promuovere altresì l'integrazione dei servizi territoriali per le persone in cerca di lavoro che necessitano di un raccordo con i servizi territoriali di natura sociale e/ o sanitaria (percorso 4 di GOL- *bisogni complessi*).

A tal fine le linee di indirizzo per la sottoscrizione degli accordi di partenariato di cui alla dgr 7431 del 28 novembre 2017 e ai d.d.s. attuativi 15709 del 6 dicembre 2017 e 1270 del 2 febbraio 2018, vengono ridefinite come segue.

Le Province e la Città Metropolitana sono chiamate a sviluppare un **sistema aperto**, prevedendo che in tutti i territori vi sia un adeguato bilanciamento fra la capacità operativa messa in atto dagli operatori accreditati rispetto a quella dei CPI, in modo da garantire una presa in carico tempestiva e un'effettiva libertà di scelta da parte della persona, nell'ambito di una rete di operatori più solida e maggiormente definita nelle caratteristiche di ciascun soggetto. Regione Lombardia garantirà tale equilibrio attraverso il cruscotto di monitoraggio dei flussi e un dialogo collaborativo con ogni singola Provincia e con la Città Metropolitana.

I nuovi accordi di partenariato fra Operatori accreditati per i servizi al lavoro e Province/Città Metropolitana saranno pertanto ridefiniti al fine di rispondere ai seguenti obiettivi:

- consentire agli operatori accreditati di collaborare con i CPI nelle attività di prima presa in carico delle persone secondo standard condivisi e normati (assessment e sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato previsto dall'art. 20 del D.lgs. 150/2015) al fine di rendere più capillare la rete dei punti di accesso al sistema dei servizi per l'impiego;
- fornire alle Province e alla Città Metropolitana informazioni in merito alla capacità operativa di presa in carico dell'utenza, da parte degli operatori aderenti all'accordo, per la programmazione delle attività da parte dei singoli CPI in funzione del raggiungimento degli obiettivi di politica attiva ed in particolare del Programma GOL;
- mettere a disposizione informazioni sulle caratteristiche della propria offerta di servizi, in particolare relativamente ai diversi cluster, al fine di favorire la scelta da parte della persona
- definire la platea degli operatori che collabora con i CPI nella costituzione di reti territoriali integrate con i servizi sociali per l'attivazione di percorsi di inserimento lavorativo delle persone più fragili, portatrici di bisogni complessi e che ad esito dell'assessment vengono assegnate al percorso 4 di GOL.

Tali accordi di partenariato dovranno altresì rispondere ad un obiettivo più ampio: quello di far emergere la rete degli operatori qualificati per l'attuazione di percorsi di inserimento lavorativo di persone con fragilità anche a prescindere dal loro accesso al programma GOL, così da favorire l'integrazione con i servizi territoriali e il terzo settore, sulla spinta di progettualità promosse in ambito sociale e sanitario.

COME SI ATTUA

Regione Lombardia pubblica un Avviso per la raccolta di Manifestazioni d'Interesse, rivolto agli operatori accreditati che intendono collaborare con i CPI nelle attività di prima presa in carico dell'utente (assessment e sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato). In sede di adesione, gli operatori sono tenuti ad indicare:

a) la propria capacità presa in carico – su base mensile - delle persone che chiedono di accedere alle politiche attive finanziate dalla Regione e la quota messa a disposizione dei CPI. Tale dato sarà utilizzato, sia ai fini previsionali, sia al fine di ottimizzare il flusso delle persone relativamente ai bacini in carico ai CPI;
b) l'impegno – facoltativo – ad erogare i servizi dotali per i destinatari che, ad esito dell'assessment risultano avere bisogni complessi (percorso 4 di GOL) mettendo a disposizione:
   - uno slot minimo mensile di prese in carico a disposizione dei CPI;
   - alcune informazioni in merito ad eventuali specificità che caratterizzano il servizio offerto e una descrizione della rete dei servizi con cui l'operatore collabora stabilmente, utili alle persone nella scelta dell'operatore più adeguato.

L'operatore può aderire alla sola opzione a), alla sola opzione b), ad entrambe.

COME SI CONFIGURA LA RETE DEI SERVIZI A SEGUITO DELLA SOTTOSCRIZIONE DEGLI ACCORDI DI PARTENARIATO

Rispetto al punto a) soltanto gli operatori che avranno aderito agli accordi di partenariato con Province e la Città Metropolitana potranno erogare i servizi di prima presa in carico dell'utente (assessment e sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato). Tali operatori dovranno garantire, per tutti gli

appuntamenti di colloquio di assessment, l'utilizzo dell'agenda condivisa con il CPI e, per almeno il 5% dei colloqui di assessment, la disponibilità allo svolgimento degli stessi con l'affiancamento degli operatori dei CPI.

Gli operatori che non aderiranno non potranno svolgere tali attività, ma continueranno ad operare sul territorio regionale per l'attivazione delle doti e l'erogazione di altri servizi in regime di accreditamento.

Rispetto al punto b) soltanto gli operatori che aderiranno al partenariato con le Province e la Città Metropolitana per i destinatari assegnati al percorso 4 di GOL saranno inseriti in un elenco pubblico regionale con lo scopo di favorire l'attivazione di partnership con i servizi sociali e sanitari del territorio e con il terzo settore in occasione di successivi avvisi pubblici, anche a cura di amministrazioni diverse con cui Regione Lombardia potrà costituire specifici protocolli.

Gli operatori che non aderiranno a tali partenariati saranno esclusi da tale elenco, ma potranno comunque erogare i percorsi 4 di GOL per le persone che ne faranno richiesta.

La manifestazione di interesse potrà essere presentata sul sistema informativo SIUO a partire dalla data definita nell'Avviso (entro ottobre 2022). Decorsi 6 mesi dall'apertura della procedura di presentazione delle manifestazioni di interesse, sulla base dei dati di monitoraggio delle adesioni, saranno valutate eventuali necessità di aggiornamento dell'Avviso.

I nuovi accordi di partenariato:

- avranno valenza provinciale in quanto saranno sottoscritti fra operatore e Provincia/Città Metropolitana. In sede di adesione, ciascun operatore dovrà indicare uno o più ambiti provinciali in cui operare, assicurando la presenza di almeno una sede accreditata nel/i territorio provinciale/i selezionato/i. Nel caso delle Province di Sondrio e Lodi sarà consentita, in sede di prima applicazione della presente delibera e al fine di garantire una maggiore offerta di servizi, la possibilità di aderire assicurando la presenza di una sede accreditata nel territorio della Provincia/Città Metropolitana confinante;
- saranno sottoscritti dalle Province/Città Metropolitana e dagli operatori **entro 15 giorni** dalla presentazione della manifestazione di interesse.

Il provvedimento di avvio del procedimento e di approvazione dell'Avviso stabilisce la data a partire dalla quale decorre la vigenza dei nuovi accordi sottoscritti e gli attuali accordi di partenariato non saranno più validi nonché la modalità di gestione della fase transitoria.

Nelle more dell'approvazione dell'avvio della procedura e dell'approvazione del nuovo Avviso, è possibile continuare a presentare le manifestazioni di interesse per sottoscrivere **nuovi accordi di Partenariato a valere sull'avviso attualmente aperto** (ex DGR 7431-2017 e DDS conseguenti) **fino al 9 settembre 2022.**

LINEA B) COSTITUZIONE DELLA RETE DEI "PUNTI INFORMATIVI DI PRIMO CONTATTO" DI GOL

La costituzione della rete dei punti di primo contatto risponde allo scopo di garantire un miglior accesso ai servizi e alle politiche attive per il lavoro e alla formazione**,** con la duplice finalità:

a) rendere più capillare la rete dei punti ove è possibile conoscere le opportunità che offrono i servizi al lavoro e alla formazione della Regione Lombardia, il programma GOL e le altre politiche attive finanziate per poter accedere ai servizi in modo semplice ed efficace, nella logica di realizzare servizi più vicini al cittadino;
b) intercettare le persone che cercano lavoro, in particolare la platea delle persone inattive che ancora non si rivolgono ai servizi e quelle con maggiore fragilità e distanza dal mercato del lavoro, nella logica di promuove la cultura dell'impegno attivo alla ricerca del lavoro.

Alla rete dei "punti informativi di primo contatto" di GOL possono partecipare:

- Comuni ed Unioni di Comuni (anche attraverso propri servizi di interesse per l'ampliamento della rete dei punti informativi di primo contatto
- Camere di Commercio
- Enti e Istituti di formazione (*)
- Centri Provinciali Istruzione Adulti (CPIA)
- Centri servizi/sportelli delle Parti Sociali (Patronati, ecc.)
- Enti del Terzo settore
- Ordini e Associazioni professionali
- Aziende ed Enti del SIREG (sistema regionale come previsto dalla l.r.30/2006 (es. ALER, ASST, ecc..) che rappresentano punti di contatto con i target di interesse per le politiche attive.

*Gli operatori accreditati ai servizi per il lavoro sono esclusi dal procedimento per la creazione dei punti informativi di Primo contatto in quanto partecipano già alla rete dei servizi in forza delle funzioni ad essi riconosciute nell'ambito dell'accreditamento e, qualora aderiscano alla rete dei partenariati con i CPI, svolgono anche già le funzioni di punti di accesso.

COME SI ATTUA

a) Regione Lombardia adotta lo schema di accordo di rete e le linee guida con cui sono definite le caratteristiche dei soggetti che possono entrare nella rete dei Punti informativi di primo contatto e i requisiti minimi che questi devono garantire.
b) I soggetti aderenti si impegnano ad aprire sportelli aperti al pubblico con i seguenti requisiti:
   - Trasparenza e visibilità del soggetto titolare dello sportello che ha aderito all'accordo di rete
   - Riconoscibilità del Punto informativo di primo contatto di GOL, secondo lo standard definito da Regione Lombardia (utilizzo dei loghi e immagine coordinata) e del CPI di riferimento
   - Adesione alla Carta dei Servizi di Regione Lombardia
   - Utilizzo di materiale di fonte Regionale e/o Provinciale
   - Trasparenza e accessibilità alle informazioni anche in autonomia da parte della persona (locandine, postazioni per accesso a servizi digitali, totem, materiale cartaceo divulgativo, ecc…)
   - Orari minimi di apertura al pubblico e modalità di contatto
   - Assunzione di responsabilità del soggetto titolare rispetto alla normativa in materia di sicurezza;
   - Profilazione sul sistema informativo regionale.

c) I servizi erogabili presso i Punti informativi di primo contatto di GOL sono:
   - Informazioni sul programma GOL e sulle misure di politica attiva finanziate da Regione Lombardia o dalle Province/Città Metropolitana
   - Informazione sulla rete degli operatori accreditati ai servizi per il lavoro dei CPI di riferimento dello sportello
   - Informazioni sulle modalità per accedere ai servizi amministrativi (DID, Stato disoccupazione, ecc..)
   - Supporto all'acquisizione dell'identità digitale per accedere ai servizi in autonomia
   - Supporto nel contattare gli operatori accreditati e i CPI per fissare gli appuntamenti con l'operatore scelto dalla persona

d) Ciascuna Provincia e la Città Metropolitana approva un avviso pubblico (sempre aperto o rieditabile) sulla base di uno schema tipo per finestre temporali, rivolto ai soggetti in possesso dei requisiti

definiti dalle linee guida regionali per la sottoscrizione di accordi di rete: ciascun soggetto, nell'aderire all'accordo, indica i CPI con i quali intende attivare una collaborazione operativa sulla base del criterio della prossimità territoriale.

Regione Lombardia sottoscrive protocolli d'intesa con i soggetti aderenti alla Rete dei Punti informativi di primo contatto che rivestono particolare rilevanza, su base regionale, rispetto alla capacità di intercettare specifici target di utenza.

Le Province e la Città Metropolitana svolgono attività di animazione territoriale per promuovere l'adesione alla Rete dei Punti informativi di primo contatto di GOL da parte dei soggetti del Terzo settore.

Regione Lombardia promuoverà, con la collaborazione dei soggetti aderenti agli accordi di Partenariato e dei soggetti che faranno parte della Rete dei Punti informativi di primo contatto, lo sviluppo di servizi ulteriori utili al raggiungimento degli obiettivi del Programma GOL ed in particolare:

- La disponibilità di spazi di co-working e servizi aggiuntivi per la creazione di impresa
- La messa a disposizione di una offerta di Pillole informative in autoformazione in particolare in ambito digitale

La digitalizzazione dei servizi consentirà di implementare nel tempo il potenziale di efficacia dei punti informativi di primo contatto come punti di accesso alle informazioni.