

19 APRILE 2017

Cabina di Regia AFOL

Previsioni contenute nel CONTRATTO DI SERVIZIO IN CORSO

Il vigente contratto di servizio tra Città Metropolitana di Milano e Afol Metropolitana è stato siglato il 16/01/2015, in un periodo antecedente alla promulgazione del decreto legislativo 14 settembre 2015 n. 150, emanato in attuazione della legge-delega 10 dicembre 2014 n. 183, recante disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive. Pertanto le indicazioni contrattuali si riferiscono ad un contesto normativo precedente al processo di riordino avviato in attuazione del D.Lgs. n. 150/2015.

I servizi oggetto dell'affidamento riguardano le principali seguenti tre aree di intervento:

- **servizi per l'impiego**
- **formazione professionale**
- **servizi di orientamento**

I Servizi per l'Impiego, affidati in gestione alle Afol si rivolgono ai lavoratori ed imprese con l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. I Centri per l'impiego si occupano della prima fase di accoglienza e orientamento del lavoratore, allo scopo di fornire gratuitamente informazioni ed assistenza, in merito alla normativa sul lavoro, alle opportunità di impiego, ai percorsi formativi finalizzati all'inserimento o al reinserimento lavorativo.

I Servizi per l'Impiego la cui gestione è stata delegata alle Afol comprendono sia le attività amministrative e *certificatorie* tipiche del servizio pubblico da svolgere attraverso i Centri per l'impiego, sia le attività di supporto più specifiche finalizzate all'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Ad oggi, a seguito della fusione per incorporazione in AFOL Metropolitan di Milano di : AFOL Milano, Afol Nord Ovest, AFOL Nord, nonché di AFOL Est, la compagine sociale di AFOL Metropolitana risulta alquanto articolata essendo rappresentati all'interno di Afol metropolitana di Milano circa 69 enti locali, garantendo così un unico interlocutore pubblico sui temi del lavoro per l'intera area metropolitana milanese, avente in sé le potenzialità per coniugare il tema del lavoro e della crescita, in tutte le sue diverse accezioni.

Gli obiettivi da perseguire, oltre che di razionalizzazione e di efficientamento del sistema, sono quelli del miglioramento dei percorsi di accesso ai servizi del mercato del lavoro per i cittadini in cerca di lavoro e per le imprese che possono trovare, in servizi adeguati alle loro esigenze, un elemento importante per la crescita della propria competitività.

Alle attuali Afol è affidata la gestione dei servizi al lavoro, orientativi e di formazione professionale destinati a imprese ed individui: adolescenti, giovani, disoccupati, donne in

cerca di reinserimento lavorativo, occupati che intendono cambiare lavoro, soggetti che beneficiano di ammortizzatori sociali, cittadini stranieri, persone disabili e altre fasce di soggetti deboli nel mercato del lavoro.

Attraverso i contratti di servizio, viene garantita la continuità dei servizi, alla luce della nuova normativa e della definizione di funzioni della Città Metropolitana di Milano, con particolare riferimento ai servizi al lavoro .

Il contratto di servizio con AFOL Metropolitana, a seguito del processo di fusione (Afol Milano - Nord Ovest – Afol Nord e Afol Est) avviato, a far tempo dagli anni 2015 e 2016, e tutt’oggi in atto, è attualmente in fase di adeguamento.

^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^

Con l’Accordo quadro tra Governo e le Regioni in materia di politiche attive del lavoro, siglato nella Conferenza permanente Stato Regioni del 30 luglio 2015, è stato previsto un impegno congiunto per il sostegno del personale della Città metropolitana impegnato nei servizi per il lavoro.

In attuazione di tale normativa e del sopra indicato Accordo Quadro è stata sottoscritta la Convenzione tra Regione Lombardia e Ministero del Lavoro e delle politiche sociali il 2 dicembre 2015, attraverso la quale sono state confermate in capo alla Città Metropolitana le funzioni in materia di servizi al lavoro (L.R. 19/2015 e 32/2015); inoltre sono stati stanziati risorse economiche (circa 6,5 milioni di euro per 2015) per il rimborso dei costi del personale impiegato nei servizi al lavoro.

Successivamente, il 15 dicembre 2015, è stata sottoscritta l’Intesa tra Regione Lombardia, UPL, Anci Lombardia, Province e Città Metropolitana di Milano, per la gestione delle funzioni regionali delegate e del personale soprannumerario, con l’individuazione del contingente di personale di ruolo impiegato nei servizi al lavoro.

In attuazione di tale Intesa, è stata sottoscritta il 26 aprile 2016 la Convenzione per la gestione dei servizi per il lavoro e le politiche attive del lavoro, tra Regione Lombardia, Province lombarde e Città Metropolitana di Milano.

^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^

LIVELLI DI GOVERNANCE

^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^

- livello di indirizzo, esercitato:
 - dagli organi di indirizzo politico attraverso i rappresentati negli organi previsti dallo Statuto dell’Agenzia;
 - attraverso i documenti programmatici della Città Metropolitana: Piano Strategico, DUP e bilancio di previsione.
- livello amministrativo:

- attraverso il sistema dei controlli previsto dai regolamenti;
- attraverso la gestione organizzativa: con la ripartizione tra Area e Settori vengono definiti i contenuti della Governance delle Afol.

- **INDIRIZZO**

Un primo livello di Governance viene attuato dai rappresentanti metropolitani negli organi statutari nell'esercizio delle proprie funzioni, con la partecipazione all'assemblea consortile, al Consiglio di Amministrazione, al Comitato territoriale.

Viene esplicitata nell'approvazione degli atti fondamentali dell'Agenzia.

La predisposizione dei decreti di nomina e di designazione è effettuata dal Settore Supporto agli organi istituzionali e partecipazioni.

Il rappresentante politico è supportato da: Nucleo Direzionale, Settore Supporto agli organi istituzionali e Partecipazioni, Area programmazione Risorse Finanziarie e di Bilancio e Area promozione e coordinamento dello sviluppo Economico e Sociale.

Obiettivi Gestionali annuali della partecipazione: all'interno del DUP 2016/2018 sezione Strategica- Obiettivi organismi gestionali vengono definiti gli obiettivi ai quali la Città Metropolitana e, più specificamente, gli Organismi che le fanno capo devono tendere. Questi ultimi sono sostanzialmente già rintracciabili nei Piano Programma allegati ai Bilanci preventivi delle Afol.

STATUTO E CONVENZIONE - COSTITUZIONE DELL'AZIENDA SPECIALE CONSORTILE

ASSEMBLEA CONSORTILE -

Gli enti consorziati sono titolari di un diritto di voto rapportato alla quota di partecipazione Il rappresentante è il Sindaco della Città metropolitana di Milano o un suo delegato. L'assemblea è l'organo d'indirizzo e di controllo politico amministrativo, approva gli atti fondamentali, in particolare il piano programma, i contratti di servizio, il bilancio di previsione annuale e pluriennale, il bilancio d'esercizio e il conto consuntivo; elegge il CdA, il suo presidente e vicepresidente.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE :

E' l'organo esecutivo dell'Agenzia. E' composto da un numero massimo di 5 (cinque) membri; In ogni caso due consiglieri di amministrazione, tra cui il presidente del consiglio di amministrazione, sono nominati su indicazione del Sindaco della Città metropolitana di Milano.

COMITATO TERRITORIALE

Esercita funzioni di indirizzo strategico, funzioni di indirizzo ai fini dell'esercizio del **controllo analogo** e congiunto sulla gestione dei servizi oggetto di affidamento diretto. Il comitato è composto da membri designati dall'assemblea consortile, tra quelli designati dalla Città metropolitana è assunta la presidenza del Comitato.

- **REGOLAMENTO DEI CONTROLLI INTERNI**

A livello di Direzione d'Area, la Governance dei predetti organismi è già incentrata su:

- Parificazione debiti/crediti Bilancio Afol/Città Metropolitana: schede predisposte annualmente dagli uffici finanziari;
- Personale: struttura organizzativa; numericamente congrua o soprannumeraria rispetto ai servizi e ai costi/ricavi degli stessi, da realizzarsi con gli uffici del personale;
- Vigilanza sull'osservanza delle leggi e dello Statuto/indicazioni della Città Metropolitana: si intende qui fare specifico riferimento alle norme sulla Trasparenza ed anti-corrruzione (D.Lgs.

33/2013 e s.m.i.; L. 190/2014). Tale funzione è assegnata dal Decreto del sindaco Metropolitano R.G.n.285/2015 del 3 novembre 2015 e ss.mm.ii allegato C.

GOVERNANCE NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Oltre che ad Afol metropolitana, il controllo gestionale incluso tra le funzioni assegnate al Settore Formazione e Lavoro è rivolto alle altre due agenzie territoriali : Afol SUD ed EUROLAVORO scari (Afol OVEST), nelle more della conclusione del processo di unificazione nella Agenzia metropolitana.

Tale Governance si esplica attraverso il “contratto di servizio” laddove le attività di monitoraggio e controllo prevedono:

l’istituzione della CABINA DI GOVERNANCE (art.11) : che coordina le attività delle Agenzie attraverso appositi incontri e circolari.

Implica la previsione di riunioni periodiche mediante:

- indicazione da parte del Direttore del Settore Formazione e Lavoro
- previsione della presenza del Direttore di Area Promozione e Coordinamento dello Sviluppo economico e sociale per il necessario raccordo con il livello di Governance superiore.

CONTROLLO SULL’ESECUZIONE DEL CONTRATTO (art.12) : che concerne la verifica in ordine alla corretta esecuzione degli indirizzi e delle direttive del Consiglio metropolitano; nonché un monitoraggio sui servizi erogati dalle Afol.

VIGILANZA (art.13)

Consiste nella gestione dei rapporti, presidio delle modifiche statutarie e delle modalità degli assetti giuridici

CONTROLLO ANALOGO (art.13)

Prevede il supporto al rappresentante della Città metropolitana nel Comitato territoriale, il quale ha la funzione di emanare gli indirizzi per l’esercizio del controllo analogo e congiunto mediante regolamento.

GOVERNANCE DI COMPETENZA DEL SETTORE FORMAZIONE E LAVORO

Con il Decreto del sindaco Metropolitano R.G.n.285/2015 del 3 novembre 2015 e ss.mm.ii Allegato C, è stata assegnata al Settore Formazione e Lavoro la funzione di **Governance delle Afol** consistente:

- direttive per l'attuazione dei servizi dati in concessione;
- definizione ed aggiornamento degli standard di qualità dei servizi erogati;
- monitoraggio quanti-qualitativo e benchmarking;
- indagini di customer care (servizi di assistenza agli utenti).

DIRETTIVE PER L'ATTUAZIONE DEI SERVIZI affidati in gestione.

Le direttive vengono emanate in applicazione dell'art.11 del contratto di servizio con circolare a seguito di quanto definito nel corso di riunioni periodiche della Cabina di Governance.

DEFINIZIONE ED AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Standard qualitativi: controllo del raggiungimento (in %) degli standard qualitativi dei servizi realizzati nel rispetto della normativa nazionale e regionale di riferimento, anche attraverso le percentuali di "utenti/clienti" coinvolti e l'esito occupazionale; la congruità dei tempi di realizzazione dei servizi; il rispetto agli standard di qualità.

Si propone di far riferimento al Sistema di Gestione Qualità ove sono definiti i processi atti a garantire la qualità dei servizi e gli indicatori di efficacia per tendere ad un aggiornamento e miglioramento continuo.

Si propone l'acquisizione o il mantenimento della certificazione di qualità richiesta per l'accreditamento regionale inerente l'erogazione dei servizi.

MONITORAGGIO QUANTI-QUALITATIVO E BENCHMARKING

Si propone la predisposizione da parte di Afol di un periodico report quanti/qualitativo sulla base di indicatori specifici inerenti l'erogazione dei servizi. La presentazione di report è espressamente prevista tra gli obblighi delle Afol all'interno del Contratto di servizio.

INDAGINI DI CUSTOMER CARE

Si propone che siano previste in ordine alle funzioni fondamentali oggetto del contratto di servizio: lavoro, orientamento e formazione.

OBIETTIVI 2017

GOVERNANCE NELLA MACROSTRUTTURA:
direttive per l'attuazione dei servizi dati in concessione

GOVERNANCE NEL CONTRATTO DI SERVIZIO:

<i>cabina di governance (art.11)</i>		
<i>DESCRIZIONE OBIETTIVO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>RISULTATO ATTESO</i>
<i>Attivare la Cabina di Governance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - nr.1 Riunione a semestre - partecipazione attiva: presenza - realizzazione delle direttive (come da verbale) 	<p>2</p> <p>100%</p>

GOVERNANCE NELLA MACROSTRUTTURA: definizione ed aggiornamento degli standard di qualità dei servizi erogati		
<i>DESCRIZIONE OBIETTIVO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>RISULTATO ATTESO</i>
<i>Rispetto degli standard di qualità dei sistemi certificativi</i>	<i>Ottenimento della certificazione di qualità dei servizi secondo le scadenze previste</i>	100%

GOVERNANCE NELLA MACROSTRUTTURA: monitoraggio quanti-qualitativo e benchmarking		
GOVERNANCE NEL CONTRATTO DI SERVIZIO: controllo sull'esecuzione del contratto (art.12)		
<i>DESCRIZIONE OBIETTIVO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>RISULTATO ATTESO</i>
<i>Monitoraggio quanti-qualitativo dei servizi</i>	<i>n. report statistici richiesti</i>	<i>1 al semestre</i>
<i>Misurazione dei servizi da contratto di servizio</i>	<i>Cpl: soddisfazione della domanda nr.accessi/nr.utenti</i> <ul style="list-style-type: none"> - nr. consulenza e supporto alla compilazione della DID - nr. PSP - nr. Art.16 - certificazione dello stato di disoccupazione - nr. politiche attive istituzionali 	100%

GOVERNANCE NELLA MACROSTRUTTURA: <i>indagini di customer care</i>		
<i>DESCRIZIONE OBIETTIVO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>RISULTATO ATTESO</i>
<i>Indagini di customer</i>	- Centro per l'Impiego: messa a disposizione in luogo visibile ed accessibile al pubblico di moduli di reclamo: reclami/accessi	< 1% al semestre