



RELAZIONE AL BILANCIO DI PREVISIONE 2015

AGENZIA PER LA FORMAZIONE ORIENTAMENTO E LAVORO NORD MILANO

PIANO PROGRAMMA 2015

LE AREE DELL'AGENZIA

Le macro aree sono suddivise in tipologie di servizi e/o settori di intervento:

⇒ **Area LAVORO E ORIENTAMENTO AL LAVORO:**

- servizi per l'impiego amministrativi e certificativi
- servizi per l'incontro domanda/offerta di lavoro
- servizi di politica attiva del lavoro anche rivolti agli aventi diritto al collocamento obbligatorio
- Servizi Inserimenti Socio Lavorativi – SISL

⇒ **Area FORMAZIONE E ORIENTAMENTO PROFESSIONALE:**

- settore Diritto Doveri di Istruzione e Formazione (DDIF)
- Orientamento
- settore Formazione Continua e Permanente

⇒ **Area SERVIZI AL TERRITORIO:**

- Formazione/Aggiornamento per i dipendenti delle Amministrazioni Pubbliche
- Scuole Civiche del Comune di Sesto San Giovanni



- Scuole Civiche del Comune di Bresso

L'area LAVORO comprende servizi diversificati che prevedono una vasta gamma di tipologie di azioni, a partire dai servizi per l'impiego di natura amministrativa e certificativa, ai servizi di politica attiva del lavoro fino ai servizi di inserimento socio/lavorativo e all'attività di matching domanda/offerta.

L'area FORMAZIONE comprende la progettazione e l'erogazione delle attività corsuali che riguardano l'intero arco della vita, a partire dai percorsi di qualificazione professionale nell'ambito del diritto/dovere dei giovani all'istruzione ed alla formazione, all'aggiornamento ed alla specializzazione professionale, alle diverse tipologie di apprendistato, alle diverse attività formative e/o orientative realizzate nell'ambito di percorsi integrati tra i sistemi della formazione, dell'istruzione e del lavoro anche finalizzati al contenimento della dispersione scolastica.

L'area SERVIZI TERRITORIALI comprende la gestione di servizi su commessa quali le Scuole Civiche e la formazione/aggiornamento dei dipendenti di Pubbliche Amministrazioni e/o Aziende Private e rappresenta una delle possibilità di sviluppo dell'Agenzia tramite servizi da attivare su richiesta delle Amministrazioni comunali o di privati.

Le **sedi** dell' Agenzia Nord Milano sono:

a Cinisello Balsamo – Via Gorki 65

- Sede del Centro per l'Impiego Nord Milano
- Immobile di proprietà della Fondazione Paganelli dato in comodato ad AFOL Nord Milano dal Comune di Cinisello Balsamo

a Cologno Monzese – Largo Salvo D'Acquisto 12/15

- Sede operativa accreditata per la formazione e per i servizi al lavoro. Immobile di proprietà del Comune di Cologno Monzese in comodato ad AFOL Nord Milano
- Sede dello Sportello Lavoro

a Cormano – Via Dell'Innovazione 1

- Sede operativa accreditata per la formazione e per i servizi al lavoro. Immobile di proprietà del Comune in comodato ad AFOL Nord Milano

a Paderno Dugnano – Piazza della Divina Commedia 3/5

- Sede dello Sportello Lavoro accreditato per i servizi al lavoro

a Sesto San Giovanni – Viale Italia 485

- Sede Legale
- Sede operativa accreditata per la formazione. Immobile di proprietà del Comune di Sesto San Giovanni

a Sesto San Giovanni – Via Puricelli Guerra 24

- Sede dello Sportello Lavoro

DATI DI PERFORMANCE

Di seguito alcuni dati di performance dell'ente confrontati nella serie annuale dalla costituzione di AFOL Nord Milano:

AREA LAVORO

	Utenti 2008	Utenti 2009	Utenti 2010	Utenti 2011	Utenti 2012	Utenti 2013
Servizi amministrativi/certificativi	6.916	10.492	26.696	28.081	38.164	40.718
Servizi di politica attiva del lavoro	980	4.684	4.794	5.500	5.816	6.678

Nel **2013** si sono realizzati **4.548 inserimenti lavorativi** dal complesso dei servizi al lavoro pari all'11,17%.

AREA FORMAZIONE

	Utenti 2008	Utenti 2009	Utenti 2010	Utenti 2011	Utenti 2012	Utenti 2013	Utenti 2014	Utenti 2015
Diritto/Dovere di Istruzione e Formazione	318	322	332	412	503	489	487	429

Il monitoraggio effettuato a sei mesi dal conseguimento della qualifica A.F. 2012/2013 evidenzia l'**inserimento lavorativo** per il **48%** dei qualificati nel settore della **ristorazione**, per il **6%** nel settore della **meccanica d'auto**, per il **8%** nel settore della **termoidraulica**, per il **31%** nel settore **acconciatura**.
I dati relativi all'A.F. 2013/2014 verranno rilevati a fine dicembre 2014.

	Utenti 2008	Utenti 2009	Utenti 2010	Utenti 2011	Utenti 2012	Utenti 2013
Orientamento	92	319	369	400	357	450

	Utenti 2008	Utenti 2009	Utenti 2010	Utenti 2011	Utenti 2012	Utenti 2013
Formazione continua e permanente	41	743	953	436	248	363

AREA SERVIZI TERRITORIALI

	Utenti 2008	Utenti 2009	Utenti 2010	Utenti 2011	Utenti 2012	Utenti 2013
Scuole Civiche di Sesto San Giovanni, Bresso (fino a giugno 2011 anche la Scuola Civica di Musica del Comune di Cinisello Balsamo)	Non disponibile	1.651	1.850	2.320	1.763	1.776

	Utenti 2008	Utenti 2009	Utenti 2010	Utenti 2011	Utenti 2012	Utenti 2013
Formazione/Aggiornamento per dipendenti Comunali	45	779	301	86	63	250

OBIETTIVI PROGRAMMATICI

Gli **obiettivi** dell’Agenzia Nord Milano **per il 2015** non possono prescindere dal contesto nel quale l’Agenzia si colloca, che vede nel prossimo anno importanti mutamenti normativi (vedi costituzione area metropolitana, distribuzioni delle deleghe tra Regione, Comuni e Area Metropolitana, ecc.) e la nascita dell’Agenzia Metropolitana che avranno una ricaduta importante sull’assetto e le funzioni dell’Agenzia nel 2015. A fronte di quanto sopra si ritiene strategico agire nel 2015 nell’ottica del **potenziamento dell’efficacia/efficienza** nella gestione dei servizi erogati agendo nel **consolidamento** di quanto già esistente con particolare riferimento a:

- **Integrazione** con i **soggetti privati** e **pubblici** del territorio per migliorare la messa in rete dei servizi ampliando così le **opportunità** da offrire agli utenti in una logica di sistema territoriale integrato;
- **Integrazione** delle politiche di **Formazione, Orientamento e Lavoro**;
- **Consolidamento** delle **attività formative, di politica del lavoro** e di **orientamento** attuate dall’Agenzia.

Il personale dipendente di AFOL Nord Milano sarà sostenuto e accompagnato nei cambiamenti che si renderanno necessari alla luce di quanto indicato in premessa da opportuni interventi di accompagnamento e formazione.

INDICATORI DI EFFICACIA DEI PROCESSI

AFOL Nord Milano tiene monitorata la propria attività tramite l'applicazione di un proprio Sistema di Gestione Qualità, gli **indicatori di efficacia dei processi** sono gestiti all'interno del sistema stesso secondo l'all. 84.01 Rev. 03.

Di seguito gli indicatori adottati dall'Agenzia:

Indicatori di efficacia dei processi

Sono di seguito declinati gli indicatori di efficacia relativi a tutti i processi identificati all'interno del Sistema di Gestione Qualità ed i relativi limiti di accettabilità. La frequenza della rilevazione è semestrale per tutti gli indicatori. La misurazione viene effettuata al 30 giugno con i dati del primo semestre ed al 30 dicembre con i dati di tutto l'anno.

Processo P1: Processi relativi al cliente e progettazione del servizio formativo

P1.1: N. offerte approvate/n.offerte presentate $\geq 80\%$

P1.2: N° offerte attivate/n.approvate $\geq 80\%$

P 1.3: N° azioni formative-orientative validate/N° azioni formative-orientative attivate $\geq 80\%$

Processo P2: Processo di Approvvigionamento, qualificazione dei fornitori e controllo del prodotto approvvigionato

P 2.1 Numero di fornitori qualificati dopo il controllo della prima fornitura/numero fornitori che hanno terminato la prima fornitura nel periodo considerato $\geq 70\%$ rispetto alle seguenti tipologie di fornitura:

- A) Forniture di servizi per le attività formative e di orientamento (RS)
- B1) Forniture di beni necessari all'erogazione (Amministrazione)
- B2) Forniture di servizi generali necessari all'erogazione (Amministrazione)
- C) Forniture di servizi finalizzati alle attività (RS)
- D) Ricerca e qualificazione dei Partner per costituzioni di ATS (Capofila) (Direzione)
- E) Ricerca e qualificazione dei Partner di integrazione (RS)

P 2.2 Numero di fornitori che mantengono la qualifica in seguito a valutazione positiva in forniture successive alla prima/n° di fornitori che terminano nel periodo di riferimento la fornitura $\geq 80\%$

Rispetto alle seguenti tipologie di fornitura

- A) Forniture di servizi per le attività formative e di orientamento (RS)
- B1) Forniture di beni necessari all'erogazione (Amministrazione)
- B2) Forniture di servizi generali necessari all'erogazione (Amministrazione)
- C) Forniture di servizi finalizzati alle attività (RS)
- D) Ricerca e qualificazione dei Partner per costituzioni di ATS (Capofila) (Direzione)
- E) Ricerca e qualificazione dei Partner di integrazione (RS)

P 3.3 Media dei valori dei questionari di Valutazione fornitori servizi (Mod. 72.02) ≥ 32

Processo P3: processo di erogazione del servizio formativo

Gli indicatori di seguito illustrati sono relativi alle attività formative ed orientative oltre che ai progetti dell'area lavoro gestiti in qualità.

Ai corsi che hanno come finalità la ricollocazione lavorativa non si applica l'apprendimento.

L'inserimento lavorativo viene calcolato rispetto a tutte le tipologie corsuali ad eccezione della categoria AG.

P3.1: N. di corsi che raggiungono il valore obiettivo/corsi terminati nel periodo di riferimento $\geq 80\%$

P3.2: N. di corsi positivi rispetto all'apprendimento/attività terminate nel periodo di riferimento $\geq 80\%$

P3.3: N. di attività positive rispetto al gradimento/attività terminate nel periodo di riferimento $\geq 80\%$

P3.4: N. di attività positive rispetto agli inserimenti lavorativi/n. di attività terminate nel semestre precedente $\geq 30\%$

Processo P4: Processo di Gestione delle Risorse Umane

P4.1: Efficacia della programmazione = 100%

Rispetto della programmazione individuata (in termini di contenuto e di tempi definiti).

P4.2: Efficacia della formazione

Corsi positivi rispetto all'efficacia/corsi erogati $\geq 80\%$

L'indicatore vuole misurare la ricaduta organizzativa della formazione, in termini di acquisizione delle competenze oggetto della formazione.

I corsi sono positivi rispetto all'efficacia quando almeno l'80% dei partecipanti ha ottenuto una valutazione sull'apprendimento individuale positiva.

P4.3 Raggiungimento degli obiettivi $\geq 60\%$

n. di persone valutate positivamente/n. di persone valutate

L'indicatore misura la percentuale di personale che ha raggiunto valutazioni positive sugli obiettivi assegnati nel corso dell'anno. L'indicatore da riscontro su un duplice fronte: la realizzabilità degli obiettivi assegnati dall'organizzazione e la realizzazione quindi la presa in carico da parte del personale.

Processo P6: Processo di accoglienza info-orientativa

P 6.1: Questionari positivi/ questionari distribuiti $\geq 80\%$ (in fase di colloquio di iscrizione al CPI)

P 6.2: Questionari positivi/ questionari distribuiti $\geq 80\%$ (in fase di colloquio di orientamento)

P 6.3: N. di persone ricollocate/n. di utenti Colloqui di orientamento $\geq 25\%$

Processo P7: Avvio/invio in stage

P7.1 : N. di tirocinanti assunti/n. di tirocini terminati $\geq 30\%$

P7.2: n. di tirocini terminati con gradimenti aziendali positivi/n. di tirocini terminati $\geq 80\%$

Processo P8 incontro Domanda offerta

P.8.1 n. di richieste aziende con gradimenti aziendali positivi/n. richieste aziende $\geq 80\%$

P.8.2 n. richieste aziende/n. candidati idonei $\geq 60\%$

CONTROLLO DI GESTIONE

L'**obiettivo** fondamentale dell'applicazione del controllo di gestione consiste nel realizzare un sistema che permetta di **conoscere, monitorare e indirizzare**, unitamente agli indicatori di efficacia prima descritti, gli indicatori di prestazione delle attività dell'Agenzia.

Il sistema di controllo viene applicato in **tre momenti** logici:

1. **a preventivo**: in sede di pianificazione e budgeting dei progetti e delle attività
2. **a consuntivo**: in sede di reportistica periodica, durante lo svolgimento dei progetti e alla loro conclusione
3. **in sede di analisi e correzione delle variazioni**: in sede di confronto tra i risultati programmati e consuntivati, con spiegazione delle cause di scostamento e con indicazione delle possibili azioni di miglioramento dei risultati

La **frequenza** di rivelazione dei dati è **quadrimestrale**.

Lo **schema** semplificato **del processo di controllo** è il seguente:



MODELLO ORGANIZZATIVO

L' **organigramma** adottato risponde alla necessità di assicurare tutte le funzioni organizzative per il corretto funzionamento e per l'efficace erogazione dei servizi. L'impianto organizzativo è dunque strutturato per funzioni e servizi e definisce le responsabilità ed i reciproci rapporti. Le funzioni aziendali descritte sinteticamente nell'organigramma comprendono:

- gli organi direttivi: Assemblea consortile, Consiglio di Amministrazione e Direzione generale
- gli organi operativi sul versante dei servizi all'utenza: Servizi Formativi, Servizi di politica del lavoro, Servizi al territorio
- gli organi operativi sul versante dei servizi interni: Servizi amministrativi, Risorse Umane, Sistema informativo, Sistema qualità, Accredитamento, Privacy, Prevenzione e protezione, Logistica

Il modello organizzativo proposto è funzionale al governo di tutti i **processi**, sinteticamente individuabili in:

- processi di responsabilità della Direzione (piano di pianificazione e programmazione, controllo della gestione, gestione degli investimenti, etc.)

- processi di gestione delle risorse (gestione delle risorse umane - amministrativa, selezione, formazione, motivazione - gestione delle infrastrutture, etc.)
- processi di promozione (promozione dell'offerta di servizi, etc.)
- processi di realizzazione dei servizi (progettazione, erogazione controllo in itinere e finale, etc.)
- processi di supporto (sistema informativo, sistema qualità, etc.)
- processi di miglioramento (innovazione dei servizi, valutazione della soddisfazione del cliente/utente, formazione del personale operante sul front-office, standardizzazione dei risultati, raccolta ed elaborazione dei dati, etc.)

Di seguito la **situazione del personale** a partire dal 1 gennaio 2015 suddivisa per **livelli** e per **funzioni**.

DIPENDENTI DA AFOL NORD MILANO – 50 a tempo indeterminato e 3 a tempo determinato

Qualifica	Tempo indeterminato	Tempo determinato
DIRIGENTI	1	0
LIVELLO D	37 di cui 7 part time (2 a 30 ore, 1 a 24 ore, 1 a 25 ore, 1 a 22 ore, 2 a 20 ore)	3
LIVELLO C	2 di cui 1 part time a 30 ore	0
LIVELLO B	10 di cui 4 part time (3 a 30 ore, 1 a 25 ore)	0
LIVELLO A	0	0



IN DISTACCO FUNZIONALE AD AFOL NORD MILANO (personale dipendente dalla Provincia di Milano) – CFP “ACHILLE GRANDI” – 12 a tempo indeterminato

Qualifica	Tempo indeterminato
DIRIGENTI	0
LIVELLO D	7
LIVELLO C	0
LIVELLO B	4
LIVELLO A	1

IN DISTACCO FUNZIONALE AD AFOL NORD MILANO (personale dipendente dalla Provincia di Milano) – “CENTRO PER L’IMPIEGO” – 6 a tempo indeterminato

Qualifica	Tempo indeterminato
DIRIGENTI	0
LIVELLO D	0
LIVELLO C	0
LIVELLO B	6
LIVELLO A	0

Per lo svolgimento delle attività formative, di orientamento e di politiche del lavoro AFOL Nord Milano si avvale, inoltre, di circa **200 collaboratori**.

SUDDIVISIONE PER FUNZIONI

DIPENDENTI DA AFOL NORD MILANO – 50 a tempo indeterminato e 3 a tempo determinato

Qualifica	Tempo indeterminato	Tempo determinato
DIRETTORE GENERALE	1	
VICEDIRETTORE	1	
RESPONSABILI SERVIZIO DI	6	
COORDINATORI	7	
FORMATORI/ORIENTATORI	23	3
SEGRETERIE	11	
COMMESSI	1	



IN DISTACCO FUNZIONALE AD AFOL NORD MILANO (personale dipendente dalla Provincia di Milano) – CFP “ACHILLE GRANDI” – 12 a tempo indeterminato

Qualifica	Tempo indeterminato
RESPONSABILI DI SERVIZIO	3
COORDINATORI	2
FORMATORI/ORIENTATORI	2
SEGRETERIE	0
COMMESSI	5

IN DISTACCO FUNZIONALE AD AFOL NORD MILANO (personale dipendente dalla Provincia di Milano) – “CENTRO PER L’IMPIEGO” – 6 a tempo indeterminato

Qualifica	Tempo indeterminato
OPERATORI AMMINISTRATIVI E SPECIALISTICI	6

SERVIZI AMMINISTRATIVI/CERTIFICATIVI E POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

*Attività previste per il 2015 accompagnate da dati
di realizzazione delle attività stesse negli anni
precedenti*

SERVIZI AMMINISTRATIVI E CERTIFICATIVI E POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

I servizi amministrativi/certificativi e i servizi di politica attiva del lavoro sono erogati da AFOL Nord Milano sia tramite il Centro per l'Impiego sia attraverso servizi specialistici.

SERVIZI AMMINISTRATIVI E CERTIFICATIVI

COLLOQUI DI ACCOGLIENZA INDIVIDUALE PER L' ISCRIZIONE AL CENTRO PER L'IMPIEGO

L'utente che accede a questo servizio incontra un operatore qualificato che si occupa del ritiro della disponibilità al lavoro, della redazione della scheda anagrafica e professionale ed individua il servizio specialistico più adeguato all'utente rinviandolo, a seconda dei casi, ai servizi di formazione, orientamento, accompagnamento al lavoro oppure al servizio incontro domanda e offerta (IDO).

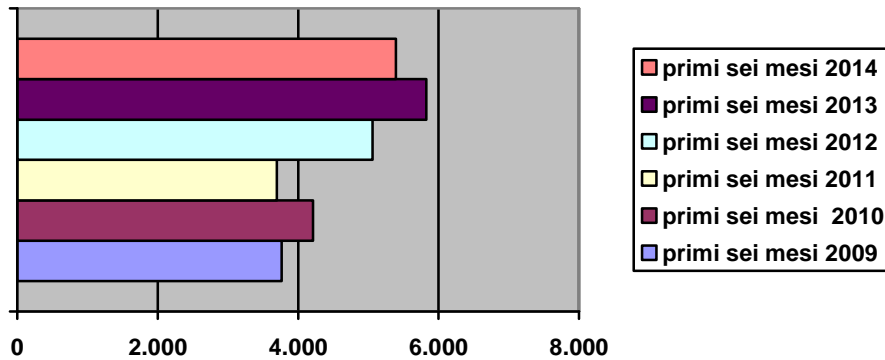
Il colloquio di accoglienza individuale ha l'obiettivo di:

- Acquisire informazioni sulla carriera scolastica e professionale e sulle competenze maturate;
- Verificare il grado e le modalità di ricerca attiva del lavoro e valutare le capacità di definizione e raggiungimento di obiettivi professionali;
- Illustrare e descrivere compiutamente la gamma dei servizi offerti da AFOL Nord Milano;
- Verificare la concreta disponibilità a partecipare e coinvolgersi in percorsi strutturati di sostegno;
- Individuare il rinvio più appropriato ad uno dei servizi offerti dall'Agenzia o dal territorio

Vengono, inoltre, garantiti colloqui per la compilazione della scheda anagrafico professionale o per l'aggiornamento della stessa per garantire che quanto inserito in banca dati sia sempre aggiornato

Dichiarazioni di Disponibilità al lavoro

DDL primi sei mesi 2009	DDL primi sei mesi 2010	DDL primi sei mesi 2011	DDL primi sei mesi 2012	DDL primi sei mesi 2013	DDL primi sei mesi 2014
3.766	4.213	3.698	5.058	5.824	5.392



COLLOQUI DI ACCOGLIENZA INDIVIDUALE PER L'ISCRIZIONE NELLE LISTE DEL COLLOCAMENTO OBBLIGATORIO L. 68/99

Il colloquio di accoglienza individuale è rivolto a persone che intendono iscriversi nelle liste del collocamento obbligatorio che sono in possesso di un verbale di invalidità rilasciato dalla commissione ASL con percentuale superiore al 45% o invalidi del lavoro con grado di invalidità superiore al 33%, non vedenti o sordomuti, invalidi di guerra o per servizio ed infine tutti gli altri casi appartenenti alle categorie protette.

L'attività consiste in:

- iscrizione , reiscrizione, trasferimento, variazione nelle liste del collocamento dei disabili e nella compilazione/aggiornamento di una scheda anagrafica e di una scheda professionale, che contiene anche informazioni relative alle esperienze formative e lavorative, alle disponibilità del lavoratore, alle competenze e attitudini;
- Dare indicazioni relative ai servizi socio – territoriali;
- Prime indicazioni sul percorso specialistico e sul servizio di incontro domanda/offerta di lavoro (Dote Valutazione del Potenziale);
- Appurare la concreta disponibilità a partecipare e coinvolgersi in percorsi strutturati di sostegno Dote Valutazione del Potenziale;
- Fissare l'appuntamento al servizio offerto

Gli utenti che si iscrivono al Collocamento Obbligatorio, quando in possesso dei requisiti richiesti, accedono alla **Dote Valutazione del Potenziale** (finanziata dal Piano Provinciale Emergo) che prevede test e colloqui individuali per la valutazione delle residue capacità lavorative. Possono inoltre accedere, sempre se in possesso dei requisiti previsti, alla **Dote Inserimento Lavorativo** (finanziata dal Piano Provinciale Emergo) che consente una valutazione delle potenzialità lavorative



dell'utente, una analisi delle mansioni disponibili in azienda per un efficace inserimento lavorativo e il conseguente incrocio domanda/offerta di lavoro.

ISCRIZIONE LISTA MOBILITA'

La mobilità è disciplinata da una duplice normativa:

- Legge 236/1993 detta anche piccola mobilità e riguarda le persone licenziate per giusta causa da aziende con meno di 15 dipendenti. La domanda di inserimento in lista viene presentata al CPI dal lavoratore licenziato entro 60 gg dalla data di licenziamento;
- Legge 223/1991 detta anche grande mobilità e scaturisce da un accordo firmato tra azienda, sindacati e Regione per l'inserimento in lista di mobilità, solitamente accompagnata dall'indennità di mobilità a favore delle persone licenziate.

Da gennaio 2013 è stata eliminata la mobilità ai sensi della 236/1993, di conseguenza non si ritiene significativo confrontare i dati nella serie annuale.

GESTIONE ART. 16

Si tratta di avviamenti che il Centro per l'Impiego fa sulla base di richieste inoltrate dalla Pubblica Amministrazione (Comuni, scuole, enti ecc.).

Sulla base di queste richieste, il martedì dalle 9.00 alle 12.30, previa pubblicizzazione dei posti da ricoprire attraverso diversi canali, si presentano le persone per proporre la loro candidatura alla richiesta corrispondente.

Viene redatta una graduatoria dei presenti di quel giorno secondo i seguenti criteri:

- Anzianità di disoccupazione
- Carico familiare
- Età anagrafica

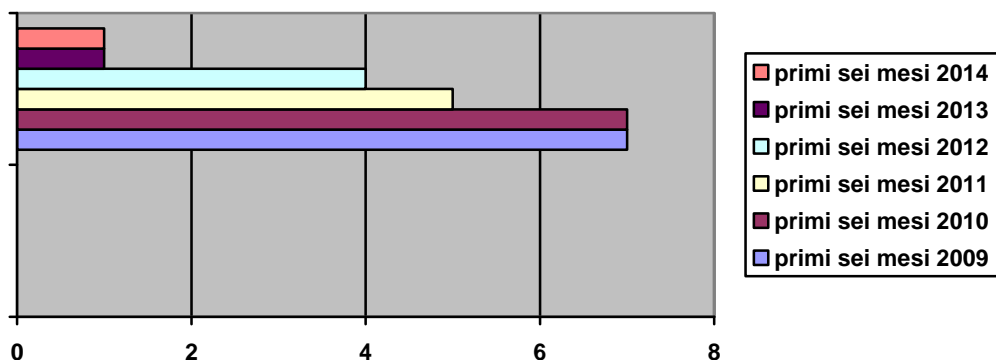
All'ente che ha fatto la richiesta vengono segnalate 2 persone per posto da ricoprire, ai fini del colloquio di selezione.

In caso di rifiuto del candidato si applica il regime sanzionatorio.

Nei primi **sei mesi** del **2014** le assunzioni in base all'art.16 L. 56/87 sono state **1**.

Avviamenti nella Pubblica Amministrazione primi sei mesi 2014			
Richieste pervenute	Persone richieste	Adesioni	assunti
1	1	15	1

Fonte C.P.I. anno 2014

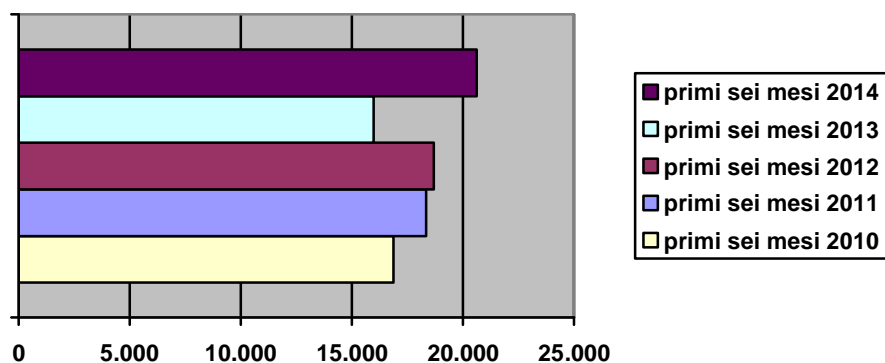


COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE

Dall'11 gennaio 2008 tutti i datori di lavoro, in caso di assunzione, cessazione, modificazione o proroga del rapporto di lavoro, devono effettuare una comunicazione per via telematica ai Centri per l'Impiego.

La comunicazione unica obbligatoria deve essere fatta utilizzando esclusivamente il canale telematico disponibile ed è valida anche per l'assolvimento della Denuncia Nominativa degli Assicurati all'INAIL (DNA).

Avviamenti Nord Milano primi sei mesi 2010, 2011, 2012, 2013, 2014



ATTIVITA' DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO

SPORTELLI STRANIERI: ACCOGLIENZA/ORIENTAMENTO

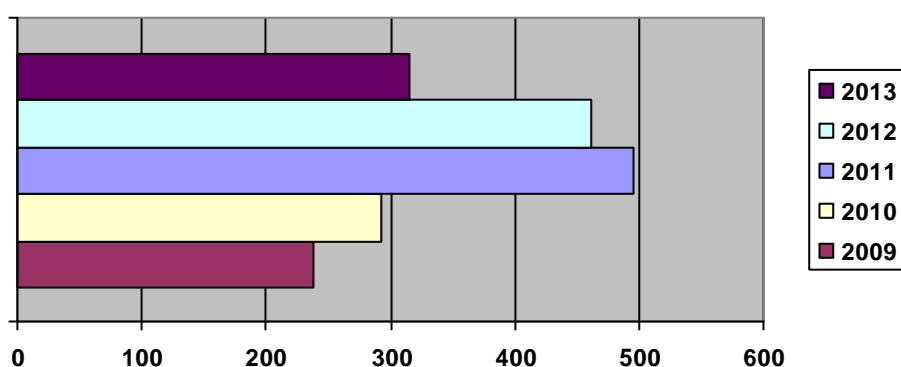
Lo sportello stranieri si occupa di accoglienza e primo orientamento, mediazione linguistico culturale e consulenza in materia di immigrazione a favore di cittadini extra-UE e neo-UE attraverso la prenotazione di un colloquio individuale.

Il colloquio della durata di un'ora ha anche la finalità di redigere o implementare la scheda anagrafica e professionale ed indirizzare l'utente verso colloqui di

orientamento/accompagnamento al lavoro oppure verso il servizio di preselezione IDO.

Nel **2013** hanno usufruito del servizio di accoglienza e primo orientamento al lavoro un numero di utenti di provenienza straniera Extra UE e/o Neo unione europea pari ad un totale di **316**.

Utenti 2010 – 2011 – 2012 – 2013



Dal 2012 lo sportello stranieri è stato potenziato con il progetto **CARE GIVER**, sportello di assistenza familiare dedicato a supportare le *famiglie* nella ricerca di assistenti familiari e le *assistenti familiari* nella opportunità di lavoro e orientamento alla professione.

Nel **2013** hanno usufruito del servizio **164 utenti** e **23 famiglie**.

SERVIZIO "TIROCINI"

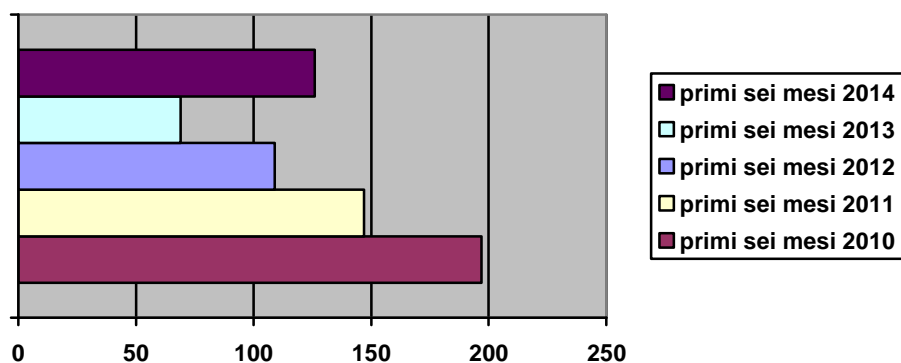
Servizio che consente alle aziende di richiedere al Centro Impiego profili di tirocinanti da inserire al proprio interno e di attivare percorsi di tirocinio per utenti neo-diplomati e neo-laureati interessati a svolgere uno stage e finalizzati all'inserimento lavorativo.

Nel **primi sei mesi del 2014** sono stati attivati **126 tirocini**. Le **aziende ospitanti** i tirocini avviati nei primi sei mesi sono pari a **154**

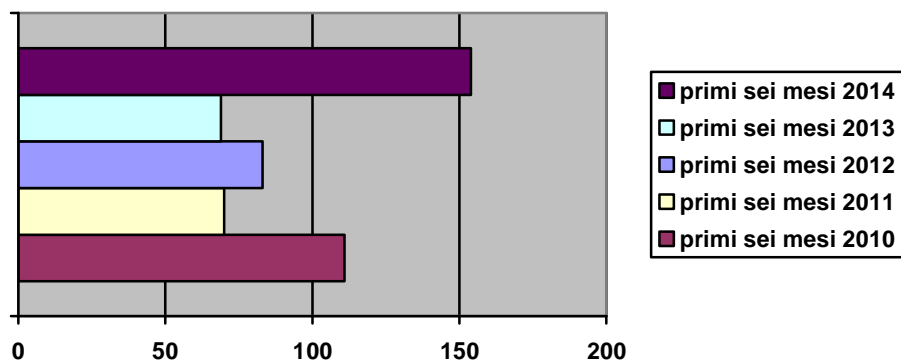
Confrontando i primi **sei mesi del 2014** con i **primi sei mesi del 2013** il numero dei **tirocini** è **aumentato** del **50%**.

Confrontando i primi **sei mesi del 2014** con i **primi sei mesi del 2013** il numero di **aziende** è **aumentato** del **123%**.

Tirocini avviati



Aziende ospitanti i tirocini



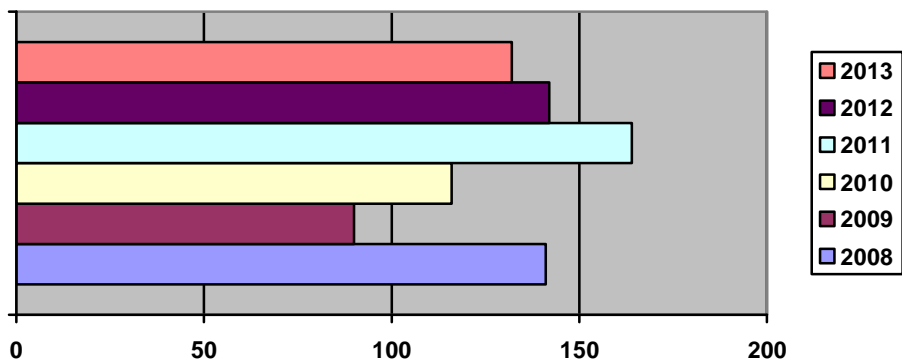
SERVIZIO "INCONTRO DOMANDA-OFFERTA"

Servizio che consente di incrociare le richieste di personale inoltrate al Centro per l'Impiego dalle aziende del territorio ed i profili professionali degli utenti (inoccupati/disoccupati /occupati).

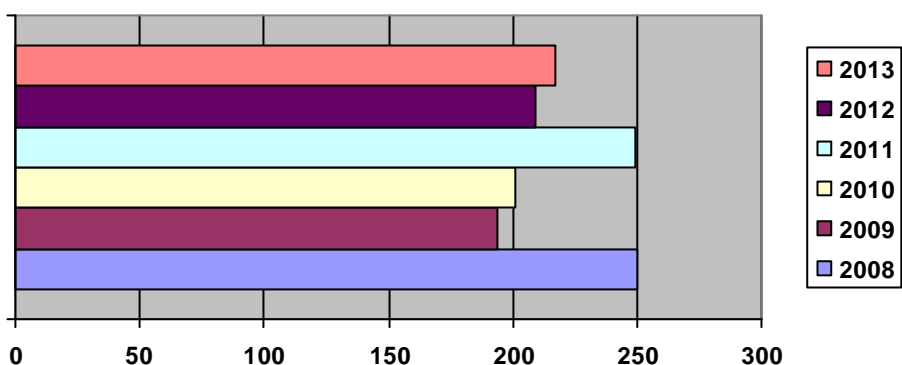
Il servizio IDO offre inoltre **colloqui di approfondimento** e di supporto alla stesura dei curricula per favorire strumenti utili ai fini dell'inserimento lavorativo.

Nei **2013 132 aziende** hanno usufruito del servizio IDO segnalando **217 posti vacanti**. Sono stati segnalati **894 curriculum**.

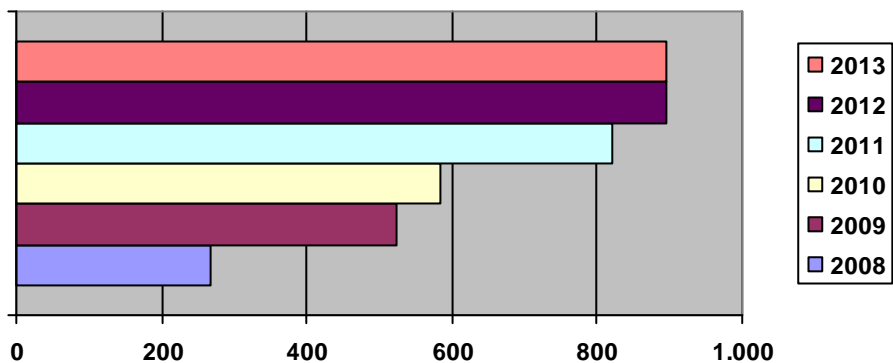
Aziende che hanno usufruito del servizio IDO



Numero di postazioni richieste



Numero di curriculum segnalati



SPORTELLI LAVORO

I Servizi offerti dagli sportelli lavoro sono caratterizzati dalla strutturazione delle attività in stretta connessione con i bisogni dell'utente e da una organizzazione dei servizi che consente all'utente di seguire percorsi diversificati e certificati tramite l'utilizzo del Portale Sintesi della Provincia di Milano.

Gli sportelli si caratterizzano per l'innovazione garantita dalla stretta connessione tra i servizi amministrativi/certificativi, le politiche di orientamento e accompagnamento al lavoro e l'incrocio domanda/offerta; questo permette all'utente di poter usufruire, in un unico luogo, di servizi diversificati, di qualità, inseriti in un portale di comunicazione della Provincia di Milano in grado di mettere in rete le informazioni e, di conseguenza, ampliare le possibilità di inserimento lavorativo.

Tipologia di servizi offerti:

- accoglienza informativa
- colloqui di accoglienza individuale per l'iscrizione al centro per l'impiego
- colloqui di accoglienza individuale per utenti diversamente abili ai fini dell'iscrizione nelle liste del collocamento obbligatorio
- colloqui di orientamento/accompagnamento al lavoro
- servizi alle aziende
- Tirocini
- incontro domanda/offerta (IDO)

Gli Sportelli Lavoro sono attivi nei Comuni di **Cologno Monzese, Paderno Dugnano e Sesto San Giovanni** e sono **finanziati** dagli **stessi Comuni**.

Nel **2015** vogliamo sperimentare l'apertura di sportelli lavoro finalizzati alla prima accoglienza presso i Comuni che ad oggi non hanno uno sportello lavoro sul loro territorio e riconosceremo ai Comuni di Cologno Monzese, Paderno Dugnano e Sesto San Giovanni una riduzione del costo del servizio da loro direttamente finanziato.

SISTEMA DOTALE REGIONE LOMBARDIA

Da Novembre 2013 Regione Lombardia ha stanziato risorse finanziarie per interventi di politica attiva del lavoro tramite **Dote Unica Lavoro** che si basa sulla

possibilità per le persone di accedere a percorsi personalizzati in relazione al proprio livello di occupabilità, attingendo da "panieri" di servizi definiti da standard regionali che si articolano in *servizi base*, servizi di *accoglienza e orientamento*, servizi di *consolidamento delle competenze* e servizi di *inserimento e avvio al lavoro*.

Possono accedere a Dote Unica Lavoro:

- i giovani inoccupati, residenti o domiciliati in Lombardia, fino a 29 anni;
- i disoccupati in mobilità in deroga o iscritti nelle liste di mobilità ordinaria ex L. 223/91.
- i disoccupati, residenti o domiciliati in Lombardia
- occupati in Cassa Integrazione, lavoratori di aziende ubicate in Lombardia

Accediamo, inoltre, alle doti di **Garanzia Giovani**, strumento per fronteggiare la grave crisi occupazionale dei giovani europei e italiani, che mira ad incrementare l'occupabilità dei giovani tra i 15 e i 29 anni disoccupati o inoccupati, anche se non hanno completato il periodo di studio, o ne sono momentaneamente fuoriusciti.

Offre un'opportunità di lavoro, tirocinio, apprendistato e formazione professionale.

AFOL Nord Milano è capofila di una Rete territoriale con la finalità di garantire:

1. Azioni di sensibilizzazione e promozione della Youth Guarantee tramite seminari organizzati in ogni Istituto di Istruzione Secondaria Superiore e Centri di Formazione Professionale partner della rete del Nord Milano; tramite seminari sul tema organizzati in ogni Comune del Nord Milano; tramite azioni di informazione rivolte a tutti i giovani opportunamente selezionati dalle banche dati dei servizi del territorio e dalle banche dati dei soggetti partner della rete
2. Azioni di monitoraggio della dispersione scolastica finalizzata a costituire un "Osservatorio dei giovani in dispersione scolastica" e alla costituzione di un tavolo di confronto, formato da rappresentanti dei Comuni e degli enti partner del progetto proposto, con l'obiettivo di analizzare il fenomeno della dispersione scolastica nel Nord Milano e di individuare possibili strategie di sensibilizzazione ed intervento
3. Creazione di un portale "Giovani in azienda Nord Milano" di raccolta e promozione delle schede professionali dei diplomandi, diplomati e qualificati provenienti dagli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore e dai Centri di Formazione Professionale. I Curriculum Vitae saranno inseriti nel portale con

l'ausilio di un operatore specializzato. Il data base colloquierà con il sito del Ministero del Welfare "Cliclavoro". Al portale potranno accedere con apposita registrazione le imprese e le agenzie per il lavoro interessate ai CV che saranno visibili in forma anonima caratterizzati da una breve presentazione del profilo. Ogni Istituto di Istruzione Secondaria Superiore e ogni Centro di Formazione Professionale riceverà una reportistica periodica riguardante il numero di CV presenti in banca data suddivisi per indirizzo scolastico, numero di profili richiesti dalle aziende e agenzie per il lavoro, esito della richiesta e contratto stipulato.

4. Piattaforma sul tema dell'orientamento alla scelta scolastica e professionale che permetta di accedere ad informazioni di tipo orientativo e occupazionale che si interfacerà con la piattaforma di "Città dei Mestieri"

ANTENNE CITTA' DEI MESTIERI

Presso gli Sportelli Lavoro di Cologno Monzese e Paderno Dugnano e presso il Centro per l'Impiego di Cinisello Balsamo sono attive le antenne della città dei mestieri con l'obiettivo di fornire un ulteriore strumento di conoscenza del mercato del lavoro locale e di ricerca attiva del lavoro.

Gli **utenti** che hanno usufruito del servizio nel **2013** sono stati **282**.

RAPPORTO CON LE AZIENDE

AFOL Nord Milano da settembre 2014 si è posta un importante obiettivo di **marketing territoriale** rivolto alle aziende. La finalità che ci si pone è quella di promuovere presso le aziende del territorio i servizi offerti in tema di inserimento lavorativo e formazione per **incrementare** il numero di aziende che si rivolgono ai nostri servizi aumentando così le **opportunità occupazionali** per i nostri utenti.

SERVIZIO INSERIMENTI SOCIO LAVORATIVI - SISL

Il servizio SISL nasce e si sviluppa con l'obiettivo di favorire l'integrazione sociale e lavorativa delle fasce di disabili e di adulti in difficoltà attraverso interventi finalizzati all'integrazione sociale e lavorativa; fornisce inoltre ai beneficiari l'opportunità di essere coinvolti ed inseriti in una rete di rapporti e relazioni interpersonali, utili allo sviluppo e al rafforzamento dell'identità personale e professionale.

Trova la propria ragione e giustificazione nel rispondere a molteplici necessità della popolazione e delle istituzioni dei territori di incidenza, in particolare:

- la necessità di affrontare in modo sistematico il bisogno d'integrazione lavorativa espresso dalle diverse categorie di persone in situazione di svantaggio sociale e di rischio d'emarginazione;
- la necessità di promuovere una cultura dell'integrazione socio-lavorativa delle fasce deboli attraverso forme di confronto e dialogo con i soggetti istituzionali e sociali interlocutori del Servizio;
- la necessità di elaborare una banca dati relativa all'utenza e alle aziende ove sono disponibili posti di lavoro per le categorie svantaggiate.

Questi compiti vengono svolti attraverso il perseguimento de seguenti obiettivi specifici:

- *promuovere* e favorire l'inserimento lavorativo, attraverso forme personalizzate, in relazione ai differenti bisogni delle persone che ne usufruiscono;
- *valutare* la reale possibilità di accesso al lavoro dei destinatari del servizio;
- *ricercare* ed individuare opportunità di lavoro idonee alle capacità lavorative dell'utente;
- *supportare* i datori di lavoro nell'individuazione di soggetti con profili professionali compatibili con le postazioni lavorative.

Cosa offre il servizio

- progettazione e programmazione degli interventi rivolti alle persone disabili e/o appartenenti a fasce deboli e alle loro famiglie, in accordo con i servizi segnalanti;
- esame di ogni segnalazione che perviene dai Servizi Sociali e valutazione operativa circa la fattibilità di un progetto individuale, mirato all'inserimento al lavoro;
- presa in carico dell'utenza, conoscenza del profilo psicosociale e valutazione delle potenzialità ai fini dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa;
- avvio del percorso lavorativo, di accompagnamento e di monitoraggio degli inserimenti, e creazioni di reti di supporto, condiviso con l'utente e con gli operatori coinvolti;
- lavoro di rete con i servizi sociali;
- lavoro di rete con i servizi socio sanitari;
- lavoro di rete con le aziende, volto a favorire e a sollecitare la disponibilità da parte di realtà imprenditoriali a percorsi di formazione/inserimento lavorativo;
- costituzione e monitoraggio della banca dati delle aziende, delle cooperative e di altre realtà lavorative del territorio;
- promozione e sensibilizzazione delle realtà produttive territoriali rispetto all'inserimento lavorativo;
- raccolta dei bisogni e delle esigenze delle aziende;
- sostegno delle persone svantaggiate già occupate in fase di rigetto aziendale;
- consulenza procedurale e normativa rivolta sia agli utenti che alle aziende.

Destinatari del servizio

I soggetti che afferiscono al SISL su segnalazione dei servizi sociali sono, nel complesso, utenza molto debole, appartenente alla fascia della popolazione diversamente abile o dello svantaggio sociale (soggetti in difficoltà che vogliono accedere al mercato del lavoro senza che le imprese abbiano obblighi di inserimento nei loro confronti), difficilmente collocabile al lavoro senza un lungo percorso valutativo/formativo e di accompagnamento.

In particolare i destinatari del servizio sono:

- *persone disabili con invalidità certificata* definita dalle commissioni di cui all'art. 4 legge 104/92, che comportino una riduzione della capacità lavorativa superiore al 45%, collocabili al lavoro attraverso il sistema di tutele previste dalla legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", o già occupati nel caso in cui dovessero necessitare di un supporto, ma anche coloro che hanno una invalidità non riconosciuta o riconosciuta con percentuali inferiori alle soglie di tale legge;
- *persone disoccupate con ridotta contrattualità sociale* appartenenti alle aree di svantaggio sociale (si fa qui riferimento, con poche variazioni, alle persone svantaggiate individuate dalla legge 381/91);
- *tossicodipendenti e alcooldipendenti* in carico ai SER.T o ai N.O.A., nei casi in cui tali servizi ritengano praticabile l'inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro;
- *sofferenti psichici*, con esclusione degli interventi con funzione riabilitativa;
- *adolescenti e giovani a rischio di emarginazione*, in età lavorativa, e soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- *ex detenuti* e persone ammesse alle misure alternative alla detenzione;
- *persone che versano in condizioni di invalidità non riconosciuta* o inadeguata per poter accedere al collocamento obbligatorio.

Il Servizio è **finanziato** dai **Comuni Soci**.

Il **numero di utenti** previsto **per il 2015** è di **165**.

SERVIZI FORMATIVI/ORIENTATIVI

*Attività previste per il 2015 accompagnate da dati
di realizzazione delle attività stesse negli anni
precedenti*

DIRITTO DOVERE DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE (DDIF)

Le attività formative in DDIF sono finalizzate a favorire l'assolvimento del diritto/dovere di istruzione e formazione ai sensi della Riforma Moratti, nello specifico:

- Garantiscono ai destinatari opportunità per l'assolvimento del diritto/dovere di istruzione e formazione all'interno dei due sistemi previsti per il secondo ciclo (istruzione liceale e istruzione e formazione professionale);
- Permettono di conseguire la qualifica professionale triennale ai sensi della normativa vigente anche attraverso il riconoscimento in ingresso dei crediti acquisiti in altri percorsi di istruzione/formazione nonché la progettazione di percorsi di recupero e di riallineamento delle competenze ;
- Rilasciano la certificazione delle competenze valide per l'acquisizione di crediti spendibili ai fini dell'eventuale passaggio nel sistema dell'istruzione.

Il finanziamento fa capo alla Regione Lombardia e consiste nel riconoscimento alla famiglia dell'allievo di una dote prenotabile presso gli enti di formazione secondo modalità determinate dalla Regione stessa.

La dote riconosciuta all'allievo è di € 4.500,00 più, in caso di disabilità, una dote aggiuntiva di € 3.000,00. Per i C.F.P. trasferiti ("A. Grandi") la dote è di € 2.500,00.

L'effettivo riconoscimento del finanziamento è determinato a consuntivo (dopo la fine dei corsi) in funzione delle effettive ore di formazione realizzate e delle percentuali di frequenza degli allievi.

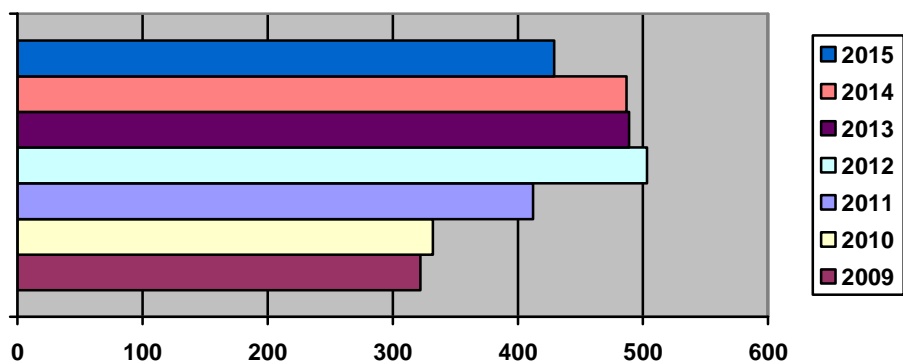
Attività avviate nel **settembre 2014** che termineranno a **maggio 2015**

TITOLO	FONTE DI FINANZIAMENTO	N. ORE	SEDE DI EROGAZIONE
Operatore/trice meccanico - Meccanico d'auto (5 classi)	Regione Lombardia	990 per classe	Sesto San Giovanni
Operatore/trice alimentare e della ristorazione - Aiuto Cuoco, Operatore/trice di sala bar (9 classi)	Regione Lombardia	990 per classe	Sesto San Giovanni
Tecnico riparatore veicoli a motore (IV anno - 1 classe)	Regione Lombardia	990	Sesto San Giovanni
Tecnico dei servizi di sala bar/tecnico di cucina (IV anno - 2 classi)	Regione Lombardia	990	Sesto San Giovanni
Operatore/trice meccanico/a - Termoidraulico (3 classi)	Regione Lombardia	990 per classe	Cormano
Operatore/trice per le cure estetiche - Acconciatore/trice maschile e femminile (1 classe)	Regione Lombardia	990 per classe	Cormano

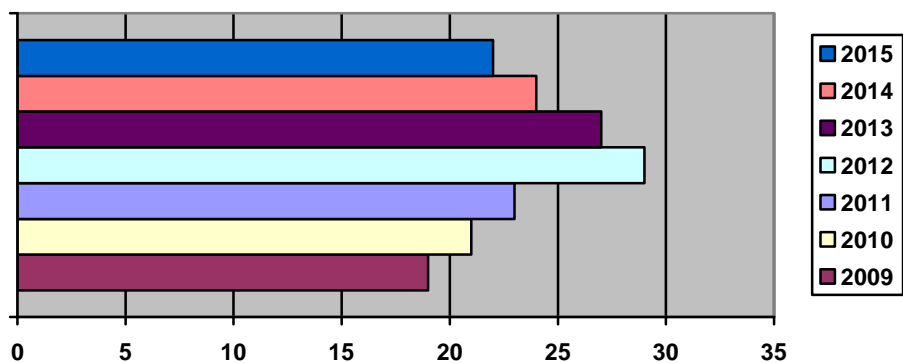
Operatore/trice per le cure estetiche - Acconciatore/trice maschile e femminile (IV anno - 1 classe)	Regione Lombardia	990 per classe	Cormano
--	-------------------	----------------	---------

N. CORSI	UTENTI ISCRITTI	DI CUI DIVERSAMENTE ABILI	ORE DI FORMAZIONE PREVISTE
22	429	47	21.780

Numero allievi 2009 – 2010 – 2011 -2012 – 2013 – 2014 - 2015



Numero corsi 2009 – 2010 – 2011 – 2012 – 2013 – 2014 – 2015





Siamo partner di:

- Un **Polo Tecnico Professionale** nel settore della **Enogastronomia** (capofila l'istituto Porta di Milano)
- Una **Fondazione** nel settore della **Meccatronica** (capofila L'istituto Breda di Sesto San Giovanni)

ORIENTAMENTO

L'attività di orientamento alla formazione si articola in:

- Azioni di orientamento rivolte agli allievi delle Scuole Medie Inferiori e alle loro famiglie per accompagnarli ad una consapevole scelta del loro futuro percorso di Istruzione/Formazione;
- Azioni di orientamento agli studenti delle Scuole Medie Superiori per accompagnarli ad una scelta formativa o per fornire strumenti di orientamento ai fini di un inserimento lavorativo
- Azioni di orientamento/riorientamento per la prevenzione e contenimento della dispersione scolastica/formativa, rivolte agli allievi dei primi anni delle Scuole Medie Superiori.

AFOL Nord Milano è soggetto attivo del territorio in tutti i campi di intervento dell'orientamento sia partecipando alle iniziative promosse dai territori (Campus, Rete Vela, Orienta Scuole, ecc.) sia con specifici progetti realizzati in integrazione con le Istituzioni Scolastiche del Nord Milano.

Sul tema dell'orientamento AFOL Nord Milano agisce, inoltre, al proprio interno in stretta sinergia con il settore politiche del lavoro e con le specifiche azioni di orientamento al lavoro promosse dal proprio Centro per l'Impiego.

FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE

La formazione continua e permanente è finalizzata a migliorare il livello di qualificazione e di sviluppo professionale della forza lavoro

- assicurando la stabilità occupazionale, l'adattabilità ai cambiamenti tecnologici e organizzativi atti a sostenere la competitività delle imprese e di tutti gli operatori economici pubblici e privati (Formazione continua).
- garantendo opportunità di formazione lungo l'intero arco della vita (Formazione permanente)

Comprende attività formative:

- A domanda individuale;
- Di qualificazione, riqualificazione, specializzazione e aggiornamento rivolte a occupati, disoccupati, inoccupati, in mobilità e cassa integrazione;
- Per apprendisti e tutor

La definizione delle aree tematiche di formazione è in stretta connessione con i fabbisogni del mercato del lavoro e delle esigenze del sistema produttivo.

Nel **2015** l'Agenda si pone l'obiettivo di potenziare i **corsi** per gli **apprendisti** garantendo con continuità gli interventi formativi di base e costruendo un catalogo per la formazione specialistica in stretta connessione con i settori che caratterizzano le nostre attività formative.

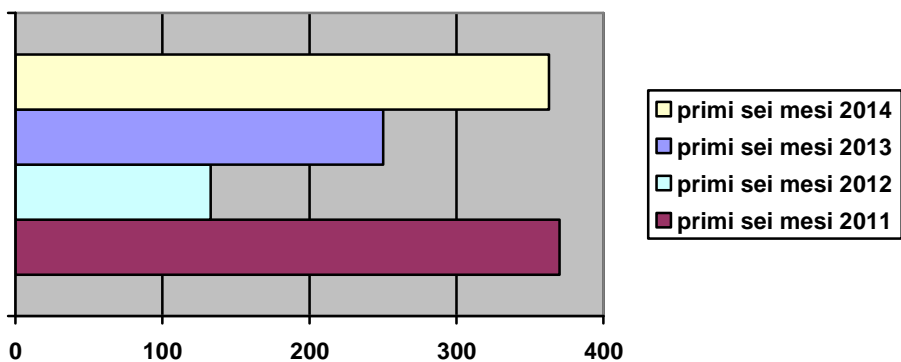
Prosegue l'attività di formazione autofinanziata serale come di seguito programmata:

TITOLO	FONTE DI FINANZIAMENTO	DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO	N. ALLIEVI	N. ORE	SEDE DI EROGAZIONE
19 corsi di formazione nel settore alimentare	Autofinanziati	7 corsi nel settore "Cucina" 8 corsi nel settore "Pasticceria" 4 corsi nel settore "Panetteria e Pizzeria"	228	448	Sesto San Giovanni
8 corsi nel settore informatico	Autofinanziati	6 corsi nel settore "Progettazione Web"	96	180	Sesto San Giovanni

		2 corsi nel settore "Web Marketing"			
--	--	-------------------------------------	--	--	--

N. CORSI	UTENTI PREVISTI	ORE DI FORMAZIONE PREVISTE
27	324	628

Numero allievi primi sei mesi 2011 – primi sei mesi 2012 – primi sei mesi 2013 – primi sei mesi 2014



SERVIZI TERRITORIALI

SCUOLE CIVICHE - COMUNI DI BRESSO E SESTO SAN GIOVANNI

Scuole Civiche Comune di Sesto San Giovanni

CIVICA SCUOLA D'ARTE "F. FARUFFINI"

CIVICA SCUOLA DI DANZA "A. MILLOSS"

CIVICA SCUOLA DI MUSICA "G.DONIZETTI"

CIVICA SCUOLA DI LINGUE "H.ARENDT"

Scuole Civiche Comune di Bresso

Da ottobre 2010 AFOL Nord Milano gestisce, tramite contratto di servizio, le seguenti Scuole Civiche del Comune di Bresso:

SCUOLA DI MUSICA

SCUOLA DI TEATRO

SCUOLA DI DANZA

FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

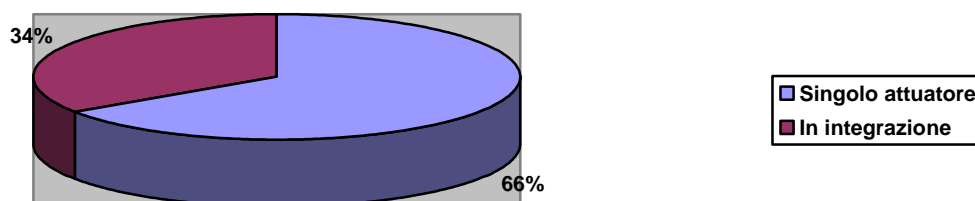
L'attività di formazione per il personale delle Pubbliche Amministrazioni nasce dall'esigenza di formazione ed aggiornamento professionale espressa dai Comuni Soci. La competenza di AFOL Nord Milano in materia di formazione per P.A. è ad ampio spettro e comprende sia le aree tematiche tradizionali, quali l'informatica, sia le aree formative attualmente strategiche per le Pubbliche Amministrazioni quali:

- Comunicazione e marketing pubblico
- Knowledge management
- Sviluppo di nuovi profili professionali
- Progettazione, sviluppo e gestione di sistemi qualità nella P.A.
- Sistemi di controllo strategico
- Sicurezza ed ambiente
- Bilancio sociale
- Controllo di gestione
- Modelli organizzativi e sviluppo organizzativo
- Sistemi innovativi di accesso alla Pubblica Amministrazione

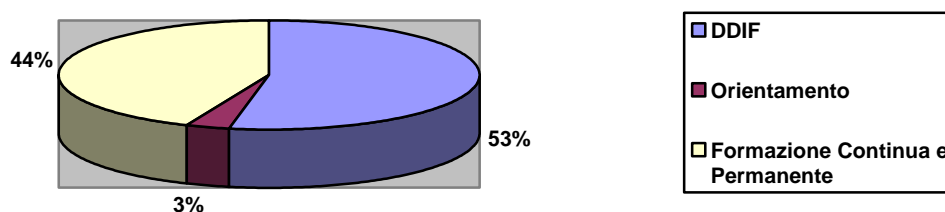
E' in fase di elaborazione la programmazione delle attività per il 2015.

DATI STATISTICI

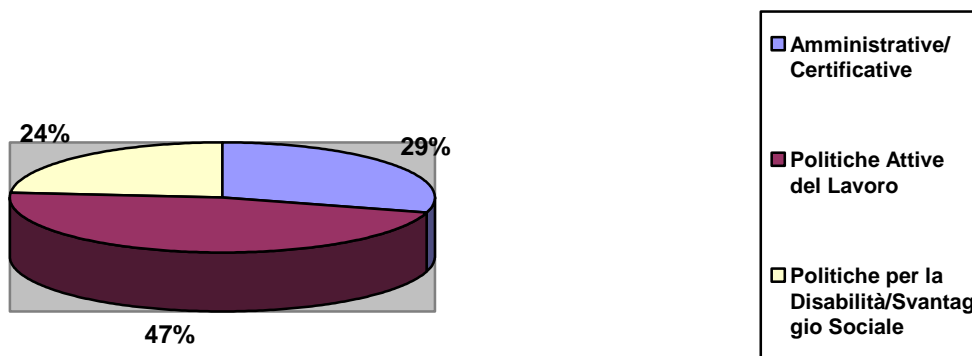
Rapporto tra attività formative svolte in integrazione e attività realizzate come singoli attori (indice di capacità di relazione con il territorio)



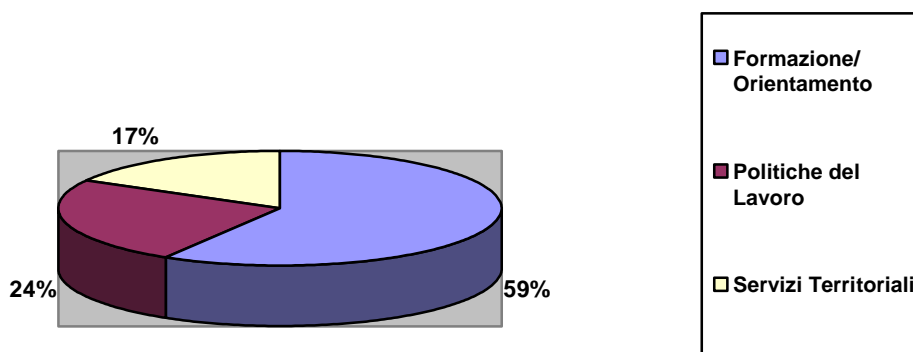
Attività in DDIF, Orientamento, Formazione Continua e Permanente (indice di diversificazione dell'offerta di formazione)



Attività Amministrative/certificative, di Politica Attiva del Lavoro, Politiche per la Disabilità /Svantaggio Sociale (indice di diversificazione dell'offerta relativa alle politiche del lavoro)



Incidenza sui ricavi complessivi di AFOL Nord Milano delle entrate finanziarie in rapporto ai diversi settori di intervento



INDICE

- Le aree e le sedi dell'Agencia pag. 2
- Dati di performance pag. 5
- Obiettivi programmatici pag. 7
- Indicatori di efficacia dei processi pag. 8
- Controllo di gestione pag. 11
- Modello organizzativo pag. 13
- Servizi Amministrativi/Certificativi e
Politiche Attive del Lavoro pag. 17
- Servizi Formativi/Orientativi pag. 31
- Servizi Territoriali pag. 38
- Dati statistici pag. 40