

(Seduta del 13/10/2010

Arg. n. 5 - ODG - Svolgimento di
interpellanze orali - ITL/4003
Interpellanza concernente le criticità del
servizio Dote Lavoro Lombardia).

&O

PRESIDENTE

Grazie, Presidente Zamponi, anche per la brevità del suo intervento. La parola all'Assessore Rossoni.

&O

ROSSONI Giovanni

Per alcuni Colleghi sarà una ripetizione perché proprio giovedì, nell'ambito della IV Commissione, ho risposto ad una serie di domande, tra cui anche questa dalla Dote Lavoro, però reperita iuvant. Il dato della soddisfazione della Dote Lavoro ci dà questi numeri: 85 per cento giudica i servizi di cui ha fruito grazie a Dote Lavoro completamente o molto soddisfacenti; l'81 per cento giudica che i servizi fruiti all'interno del percorso Dote siano state del tutto o molto coerenti rispetto ai propri obiettivi.

Quante sono le persone? La delibera del 14 gennaio 2009 aveva impegnato, come Regione Lombardia, 112 milioni per la Dote Lavoro. Le persone che ne hanno beneficiato sono 29.000, di cui 23.000 si sono avvalse, nell'ambito del Piano di intervento

personalizzato, del servizio di scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro che si compone delle seguenti attività: individuazione delle opportunità professionali per i destinatari a Dote ridotte, valutazione delle proposte di lavoro, invio delle candidature, contatto e visita in azienda.

Il dato relativo al numero dei colloqui con referenti aziendali relativi, attraverso il servizio di scouting, non è direttamente rilevabile. Nell'ambito delle rilevazioni condotte con la customer satisfaction i risultati evidenziano che le persone, che si sono dichiarate in cerca di lavoro all'inizio del percorso, hanno valutato positivamente l'utilità dei servizi fruiti tramite la dote.

In particolare, il 65 per cento ritiene che il percorso Dote Lavoro sia stato fondamentale e molto importante per l'ottenimento dell'attuale impiego di lavoro; il 66 per cento ritiene che il percorso di Dote Lavoro sia stato fondamentale e molto importante per la ricerca del nuovo impiego; circa il 40 per cento dei beneficiari della Dote Lavoro, che hanno concluso il percorso, ad oggi risultano occupati - ripeto, il 40 per cento dei 29.000 che hanno chiuso il percorso. Nel bilancio regionale non sono previsti importanti stanziamenti o prove di accreditamento.

Autorità di gestione e controllo. Le autorità di gestione del POR-FSE 2007-2013, ha attivato una serie di misure atte a monitorare la qualità del servizio reso dagli operatori nell'ambito della Dote. L'Amministrazione può rilevare eventuali

anomalie mediante gli strumenti di seguito illustrati: relazione e verifica dell'attività svolta; risultati raggiunti per ciascun servizio (ad esempio per i servizi di scouting), se ne è conseguito un contatto di lavoro, se è stato fatto un colloquio, eccetera e, a fronte di ripetute anomalie, effettua i dovuti accertamenti.

Controlli in loco. L'Autorità di gestione verifica la documentazione e a prova del silenzio reso presso la sede degli operatori (esempio: candidature presentate, contratti di lavoro), ed eventualmente provvede a contattare direttamente i destinatari per accertare se e come è stato regolato il servizio. A maggio 2010 sulla dote lavoro risultano effettuate circa 1200 verifiche. I cittadini hanno a disposizione gli strumenti di segnalazione di seguito riportati: customer satisfaction, i destinatari a conclusione della dote di lavoro sono obbligati a compilare un questionario di customer satisfaction con cui valutano la qualità e l'utilità percepita dei servizi fruiti. STER: i destinatari della dote hanno a disposizione uno sportello presso le sedi territoriali, in cui si raccolgono le problematiche evidenziate dalle persone ed eventuali segnalazioni di scarsa qualità dei servizi resi. Call center e posta elettronica: i destinatari possono contattare un call center e un servizio di posta elettronica dedicati alla dote, che consentono di rilevare in maniera diretta eventuali criticità e insoddisfazioni.

In generale, a seguito delle rilevazioni di comportamenti scorretti da parte degli operatori, l'autorità di gestione

individua i provvedimenti più opportuni in relazione alle caratteristiche dei rilievi, come il mancato riconoscimento della nomina richiesta per i servizi erogati e l'eventuale recupero di somme già erogate, la sospensione o la revoca dell'accreditamento, la denuncia alla Procura in caso di irregolarità penalmente rilevanti.

Sono circa 251 mila i disoccupati, e qua il calo è del 14,5 per cento rispetto ai 294 mila - dati Istat questi - nel secondo trimestre 2010. Circa 84 mila, dato questo che aggiungo rispetto a quelli che ho comunicato in Commissione, pari al 35,5 per cento percepisce un sussidio. Il 66,5 per cento dei 251 mila non percepisce alcun sussidio.

Devo aggiungere, per completare questo quadro sulla disoccupazione, dato che ho comunicato anche in Commissione, che al termine delle circa 22 mila indennità di mobilità lunga, questi andranno ad aggiungersi ahimè a questi. Ad oggi però i dati sono questi.

In conclusione, per aumentare la qualità dei servizi del lavoro offerti e per proseguire al meglio gli obiettivi di ricollocazione lavorativa nei prossimi avvisi, alcuni servizi saranno pagati solo a fronte del risultato raggiunto. Ad esempio, i servizi di scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro saranno corrisposti all'operatore solo se il destinatario sottoscrive un controllo di almeno sei mesi e conclude positivamente il periodo di prova, quindi la premialità rispetto alle risorse pubbliche messe in campo rispetto all'obiettivo del

reimpiego.