

Progetto InLav Lombardia – Integrazione Lavoro Lombardia
CUP: E81d23000100001



PUA InLav

MODELLO ORGANIZZATIVO E SCHEMA DI SINTESI
DEI SERVIZI OFFERTI

Partner progetto



Il progetto “InLav Lombardia - Integrazione Lavoro Lombardia” è finanziato a valere sul Programma Operativo Complementare di azione e coesione <Inclusione 2014-2020>. CUP E81D23000100001

Sommario

Proposta di modello organizzativo del Punto Unico di Accesso (PUA INLAV).....	4
Premessa	4
Funzioni del PUA.....	5
Funzioni di erogazione dei servizi e degli interventi	6
Funzione di monitoraggio e controllo dell'attività	7
Funzione di gestione e coordinamento della rete territoriale.....	7
Schema di sintesi PUA e Servizi INLAV	9
Fase 1 – Attivazione del Punto Unico di Accesso (PUA InLav)	9
Fase 2 – Pacchetto Servizi INLAV	9
Fase 3 – Monitoraggio dell'attività del PUA INLAV	10



Proposta di modello organizzativo del Punto Unico di Accesso (PUA INLAV)

Premessa

Questo documento identifica gli elementi costitutivi del Punto Unico di Accesso (PUA) dal punto di vista della sua organizzazione. Ciò si rende necessario poiché si colloca (temporalmente e logicamente) “a valle” dei progetti presentati dagli Ambiti, ciascuno dei quali a sua volta già contiene una proposta di disegno di configurazione e governance del PUA,

- da un lato, tenendo conto di quanto i singoli progetti hanno indicato sul dispositivo
- dall'altro, cercando di disegnare una sorta di profilo idealtipo del PUA dal punto di vista organizzativo che si colleghi agli Orientamenti del Modello INLAV in esito alla WP1 (dato che l'assunto è che il “modello organizzativo” del PUA sia lo strumento attraverso il quale dare attuazione al Modello INLAV per come disegnato in esito alla WP1).

Da questo punto di vista, quanto tratteggiato in questo documento non va assolutamente inteso in senso prescrittivo. Non potrebbe esserlo sia alla luce di quanto appena sottolineato, sia rispetto alla necessità che una operazione di questo genere adotti una logica di tipo adhococratico¹ nella individuazione dell'assetto più funzionale del singolo PUA in relazione al proprio contesto, missione e obiettivi. Al contrario la proposta è di intenderlo e accoglierlo, come una sorta di macro-riferimento (certamente sovradimensionato rispetto al singolo PUA) rispetto al quale:

- da un lato, posizionare e leggere la proposta di configurazione e governance del PUA come esplicitata nel singolo progetto di Ambito
- dall'altro, svilupparla nella strutturazione ed assetto che saranno effettivamente oggetto della sperimentazione, con l'effettiva possibilità di un'implementazione del PUA rispondente alle caratteristiche, ai bisogni e alle risorse dell'Ambito

Tutto ciò per evidenziare con chiarezza che si è perfettamente consapevoli del fatto che il modello organizzativo del singolo PUA dovrà essere agile, leggero, personalizzato ed essenziale (anche nella prospettiva della sua continuità e sostenibilità una volta terminato il sostegno del progetto) ma che, al tempo stesso, si ritiene opportuno – soprattutto rispetto agli incontri iniziali di progettazione ed avvio delle sperimentazioni di Ambito – disporre di un modello con una propria struttura, completo e dettagliato da affiancare agli Orientamenti in esito alla WP1 (come già sottolineato) ed al Toolkit dei Servizi come supporti alla progettazione operativa del singolo PUA (ovvero alla “traduzione in pratica” del progetto approvato per il singolo Ambito).

¹ Forma organizzativa fondata su piccoli gruppi di lavoro che aggregano persone in possesso di competenze specialistiche diverse, dotata di un'ampia autonomia operativa e decisionale, e capace di evolvere e di adattarsi velocemente ai cambiamenti dell'ambiente esterno. (Treccani)

Funzioni del PUA

Il modello organizzativo del PUA identificato qui di seguito prevede che esso agisca su quattro macro-funzioni a ciascuna delle quali corrispondono specifiche risorse/dispositivi/strumenti/processi di lavoro:

- La macro-funzione di coordinamento
- La macro-funzione di erogazione/prestazione dei servizi
- La macro-funzione di monitoraggio e controllo delle attività
- La macro-funzione di gestione e coordinamento della rete territoriale.

Di seguito viene sinteticamente sviluppata ognuna di queste macro-funzioni.

Funzione di coordinamento

Il coordinamento dell'attività del PUA potrebbe fondarsi, nella sua configurazione più ampia, sui seguenti due organi (per ciascuno dei quali sono indicate le attività qualificanti):

1. Una struttura di Coordinamento Centrale (SCC), che coinvolga:

- a. Il responsabile² dell'Ufficio di Piano dell'ATS;
- b. Il dirigente o il presidente dell'Azienda Sociale e/o il dirigente (o coordinatore (PO), se non presente il dirigente nel comune);
- c. Una figura degli ETS che collaborano al progetto, che le figure 1 e 2 devono nominare.

2. Una figura di Direttore/responsabile del PUA

- a. È nominato all'interno del SSC, o dai membri del SSC;
- b. Coordina e gestisce le attività degli operatori reclutati per il progetto;
- c. Assume la responsabilità di referente per altri organi istituzionali (es. Comuni, Questura ecc.);
- d. Svolge attività di networking per sviluppare relazioni e interazioni con ETS e altri stakeholder già coinvolti nel progetto, nonché altre figure chiave del territorio (es. istituti bancari che possano volontariamente finanziare specifiche attività);
- e. Favorisce la sottoscrizione di partenariati con gli stessi attori ed altri (es. come scuole, centri sanitari, uffici di collocamento, forze dell'ordine), coerentemente con il mandato e le indicazioni fornite da SCC.

A questi due organi potrebbero affiancarsi, sempre rispetto alla finalità del coordinamento, dei **Gruppi di lavoro tematici (GLT)** i quali: facilitano e favoriscono la formazione e l'aggiornamento degli operatori, dei referenti del SSC e CCC³, nonché di altri stakeholder su diversi temi, tra i quali si possono citare:

- Outreach e sensibilizzazione;

² Si userà convenzionalmente il maschile per semplificazione comunicativa e consapevoli dei limiti di questa scelta.

³ Consiglio di Coordinamento Centrale (CCC). V.si capitolo "Funzione di Gestione e coordinamento della rete territoriale.



- Della presa in carico e accompagnamento di soggetti fragili e potenziali vittime di sfruttamento lavorativo;
- Sostegno integrato intersettoriale (sociale, sanitario, abitativo, mercato del lavoro);
- Mediazione linguistico-culturale.

Funzioni di erogazione dei servizi e degli interventi

La macro-funzione di erogazione dei servizi/interventi ai soggetti vittime (effettive o potenziali) di sfruttamento lavorativo è quella centrale, anche dal punto di vista organizzativo, per il singolo PUA.

In termini di risorse professionali, esso dovrebbe prevedere la presenza di:

- un **esperto/a in Servizi Sociali**, con il compito di coordinare le attività di sostegno sociale e le prese in carico delle vittime;
- un **esperto/a in Politiche del Lavoro**, che gestisce i programmi di accompagnamento al lavoro, di reinserimento lavorativo e le relazioni con i datori di lavoro locali.

La macro-funzione può trovare attuazione come:

- **sportello** di coordinamento di servizi già attivi e/o da sviluppare in materia di contrasto e prevenzione dello sfruttamento lavorativo;
- **centro di ascolto** per i soggetti in condizioni di sfruttamento lavorativo, anche seguendo forme più integrate nel territorio (es. educativa di strada);
- **servizio** itinerante e diffuso nel territorio, che preveda più forme di contatto con le potenziali vittime e più canali di accesso ai servizi o realtà di privato sociale, anche informali, nella prospettiva dell'outreach.

Se da un lato il **PUA**, rappresenta il nodo centrale della progettazione e realizzazione del progetto individualizzato per il beneficiario, dall'altro strutturalmente va concepito come un punto di accesso che abbia più porte sul territorio per poter rendere maggiormente efficace, attraverso la dimensione della capillarità, l'obiettivo dell'emersione e dell'intercettazione delle persone in condizione di sfruttamento lavorativo.

Le **attività** (anche intese come aree di servizio) che attengono a questa macro-funzione sono in linea di principio le seguenti (si rimanda, a questo proposito, alle Fasi/Azioni definite negli Orientamenti del modello INLAV e in particolare alle Fasi 1B e 2):

- Presa in carico ed accompagnamento delle vittime di sfruttamento di sfruttamento lavorativo, attivando, in relazione alle diverse condizioni e necessità dei beneficiari):
 - servizi di prima necessità (esigenze alimentari, riparo ecc., igiene);
 - servizi di housing;
 - accompagnamento verso servizi sanitari e/o sociosanitari;
 - servizi di formazione;
 - servizi di mediazione linguistico-culturale;
 - servizi di protezione per i soggetti che si muovono verso l'uscita da situazioni di sfruttamento;

- servizi di tutela giuridica;
- servizi di mobilità;
- ...
- Sensibilizzazione sul fenomeno del lavoro sommerso e delle possibilità di emersione;
- Rilevazione delle domande di lavoro del territorio.

L'esercizio delle attività qui sopra indicate è vincolato al fatto che il singolo **PUA definisce**:

- le condizioni di accesso ai servizi (es. Documenti necessari, status giuridico, ...);
- le modalità di incontro iniziale con i beneficiari dei servizi;
- le forme di valutazione della condizione di sfruttamento lavorativo dei beneficiari;
- i criteri per la definizione della presa in carico (ammissibilità);
- il Piano di Intervento Personalizzato (PIP), per ogni persona presa in carico, che include le diverse tipologie di supporto necessarie e un piano di reinserimento lavorativo.

Funzione di monitoraggio e controllo dell'attività

Lo svolgimento di questa macro-funzione dovrebbe realizzarsi, anche in coerenza con quanto previsto dalla Fase 3 degli Orientamenti del Modello INLAV, sia a livello di singolo caso (beneficiario) preso in carico/accompagnato sia a livello di attività del PUA nel suo complesso.

Rispetto al singolo beneficiario, in particolare, è necessario monitorare periodicamente l'attuazione del singolo PIP (nello specifico rispetto alla realizzazione effettiva dei servizi e interventi previsti) e, alla sua conclusione, valutarne il raggiungimento della finalità di emersione dal lavoro irregolare/condizione di sfruttamento.

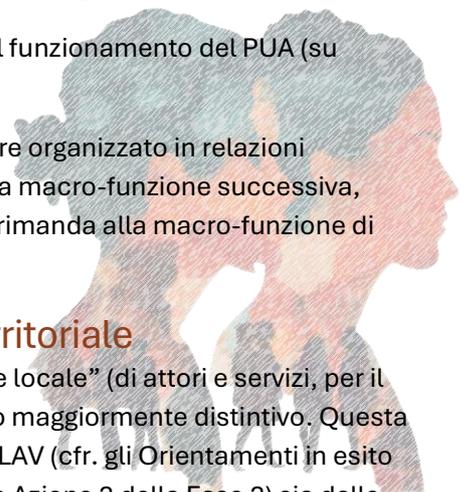
In relazione, invece, alla attività del PUA nel suo complesso, il monitoraggio dovrebbe riguardare almeno tre dimensioni (cfr. anche la Fase 3 degli Orientamenti INLAV):

- Il volume dei servizi/interventi erogati, dei casi (beneficiari) trattati e il loro tasso di successo aggregato;
- La ottimale e corretta allocazione delle risorse, in primo luogo finanziarie ed organizzative, ma anche umane/professionali, rispetto al volume dei servizi/interventi erogati/dei casi trattati;
- Le modalità e le caratteristiche del lavoro con le reti coinvolte nel funzionamento del PUA (su questo si veda anche la macro-funzione successiva).

L'esito del monitoraggio dell'attività complessiva del PUA dovrebbe essere organizzato in relazioni periodiche (ad esempio, ogni 3 mesi) da condividere con il CCC (si veda la macro-funzione successiva, *gestione e coordinamento della rete territoriale*) e la SCC (per la quale si rimanda alla macro-funzione di *coordinamento*).

Funzione di gestione e coordinamento della rete territoriale

Il singolo PUA ha nel suo essere "polo unificante e qualificante di una rete locale" (di attori e servizi, per il contrasto al lavoro sommerso ed allo sfruttamento lavorativo) l'elemento maggiormente distintivo. Questa connotazione emerge con assoluta chiarezza sia dai tratti del Modello INLAV (cfr. gli Orientamenti in esito alla WP1, in particolare quanto previsto nelle Fasi 1A e 1B ma anche nella Azione 2 della Fase 2) sia dalle



proposte progettuali degli Ambiti (all'interno delle quali il tema del network - già esistente, da attivare, da arricchire, a seconda dei casi - è centrale).

Da ciò discende la necessità di prevedere nel modello organizzativo del PUA una macro-funzione dedicata alla gestione e coordinamento della rete territoriale che contribuisce, nei suoi attori, alla erogazione dei servizi/interventi e - più in generale - alla implementazione del Modello INLAV.

A questo proposito, i due organi indicati in precedenza per il presidio della macro-funzione di coordinamento (SCC e Direttore/Responsabile del PUA) hanno non a caso tra i loro compiti anche la cura e lo sviluppo del networking territoriale e dei diversi partenariati attivi rispetto alla operatività del PUA. In termini invece più specifici di macro-funzione dedicata, la gestione e coordinamento della rete territoriale potrebbe anche essere oggetto, soprattutto rispetto ai PUA a maggiore complessità, di un organismo più ampio.

Questo organismo potrebbe essere definito come un **Consiglio di Coordinamento Centrale (CCC)** a cui partecipano:

- Dirigenti o referenti degli enti che gestiscono servizi sociali in forma associata nell'ATS (o nel Comune, come a Milano);
- ETS che collaborano alle attività gestite dal PUA;
- Altri stakeholder chiave nel territorio, anche se non direttamente previsti dal progetto o coinvolti nelle attività del PUA.

Il CCC si riunisce periodicamente per:

- I. monitorare il funzionamento della rete territoriale che insiste sul PUA, identificarne eventuali criticità e possibili piste di soluzione, definire opportune modalità di ampliamento (se necessarie) e migliorarne la capacità di risposta;
- II. osservare e discutere le possibili criticità nelle condizioni di contesto (es. percezione di un aumento delle vittime di sfruttamento lavorativo a seguito dell'avvio dei periodi di raccolta di ortaggi, o dell'avvio di attività turistiche stagionali);
- III. identificare, in maniera progressivamente più strutturata al procedere della sperimentazione del PUA, le condizioni (organizzative, di contesto, di risorse, ...) necessarie per garantire la prosecuzione delle attività del PUA una volta terminato il sostegno del progetto INLAV.

Schema di sintesi PUA e Servizi INLAV

Fase 1 – Attivazione del Punto Unico di Accesso (PUA InLav)

Sensibilizzazione, formazione e costruzione di reti.

F1.1 Organizzazione e attivazione del PUA e della rete	
	a. Istituzione PUA
	b. Studio delle caratteristiche del lavoro sommerso e dello sfruttamento lavorativo a livello territoriale
	c. Mappatura dei servizi esistenti
	d. Attivazione e contrattualizzazione partner (ETS) per l'erogazione dei servizi
	e. Mappatura, costruzione e sviluppo della rete
F1.2 Attività di sensibilizzazione e formazione	
	a. Analisi delle barriere di accesso ai servizi e studio di nuove soluzioni
	b. Attività di formazione per operatrici e operatori della rete di servizi
	c. Azioni di comunicazione e sensibilizzazione

Fase 2 – Pacchetto Servizi INLAV

Assessment, presa in carico della persona, accompagnamento.

F2.1 Contatto e identificazione	
	a. Unità di strada o presidi mobili
	b. Punti drop-in o presidi stabili
	c. Attivazione Linee telefoniche e/o numero verde (cfr. progetto Su.pre.me)
	d. Azioni specifiche di <i>outreach</i>
	e. Attivazione di sportelli diffusi
	f. Utilizzo specialistico dei social network e dei dispositivi digitali
	g. Distribuzione materiale per beneficiari redatto in più lingue
	h. Supporto nella compilazione di documenti o pratiche
F2.2 Presa in carico e accompagnamento	
	a. Piani individuali di intervento per l'emersione e l'integrazione socio-lavorativa (predisposizione e attuazione)
F2.3 Protezione	
	a. Azioni connesse alla protezione delle vittime di tratta e/o sfruttamento lavorativo



F2.4 Interventi sociali	
	a. Informazioni di orientamento sui diritti (lavoro nero e lavoro grigio)
	b. Informazioni sull'accesso ai servizi
	c. Mediazione linguistica
	d. Supporto all'accesso ai servizi di prima assistenza sociale (ad es. mense)
	e. Supporto all'accesso ai servizi di prima assistenza socio-sanitaria
	f. Azioni di empowerment (alfabetizzazione linguistica)
	g. Assistenza legale
	h. Orientamento ai diritti di abitazione, recupero crediti, ...
F2.5 Interventi formativi e di inserimento lavorativo	
	a. Orientamento di base e specialistico su opportunità di formazione e lavoro
	b. Supporto alla attestazione e/o certificazione delle competenze
	c. Supporto nell'accesso a percorsi di formazione professionale, corsi di alfabetizzazione informatica
	d. Supporto nell'accesso ai servizi di ricerca del lavoro
	e. Tutoraggio per l'avvio di impresa
	f. Supporto per l'attivazione di tirocini, borse lavoro o apprendistato
	g. Sostegno alla conciliazione famiglia-lavoro (ad es. buoni e voucher per carichi educativi e/o di cura, agevolazioni tariffarie per servizi, ...)
F2.6 Housing e mobilità	
	a. Sostegno alla domanda abitativa (ad esempio: supporto nella ricerca di spazi abitativi in affitto, di titoli sociali a sostegno dell'affitto)
	b. Supporto relativo al trasporto locale (ad es. verifica tariffe agevolate, ...)

Fase 3 – Monitoraggio dell'attività del PUA INLAV

F3.1 Monitoraggio attività	
	a. Definizione di indicatori di monitoraggio dell'attività del PUA INLAV
	b. Definizione del sistema di raccolta ed organizzazione dei dati per il monitoraggio
	c. Valutazione periodica degli indicatori di monitoraggio