



Allegato A)

## INVITO AGLI OPERATORI A PRESENTARE PIANI DI INTERVENTO PER I DESTINATARI DELLA “DOTE FORMAZIONE - SUCCESSO FORMATIVO” ANNO FORMATIVO 2009-2010

### Finalità dell'intervento

Finalità dell'intervento è prevenire e ridurre la dispersione scolastica e formativa attraverso azioni specifiche di formazione, informazione, orientamento ed accompagnamento, atte a favorire l'ingresso, il mantenimento o il reingresso nei percorsi di istruzione scolastica di primo o di secondo ciclo (media superiore), compresi i percorsi di istruzione e formazione professionale (IFP).

Tale obiettivo è perseguito attraverso la realizzazione di Piani di Intervento, ovvero di azioni integrate e coordinate poste in essere dagli operatori di concerto con istituzioni scolastiche e formative, servizi sociali e centri per l'impiego, anche avvalendosi del contributo dei soggetti presenti sul territorio (organizzazioni di volontariato etc.) più prossimi alle famiglie e conseguentemente più idonei a sostenere i giovani nel contrasto al fenomeno della dispersione scolastica.

### Destinatari

I destinatari dell'intervento regionale sono giovani di età compresa fra i 14<sup>1</sup> e i 19 anni compiuti, residenti e/o domiciliati in Lombardia, compresi quei giovani appartenenti a minoranze etniche o sottoposti a procedimenti penali. Più precisamente, giovani che:

- non risultano iscritti ad alcun percorso di istruzione scolastica di primo o di secondo ciclo (media superiore), compresi i percorsi di istruzione e formazione professionale (IFP);
- pur risultando iscritti, hanno abbandonato o non frequentano percorsi scolastici o di IFP;
- iscritti a percorsi scolastici o di IFP, sono a rischio di abbandono o di insuccesso.

### Soggetti attuatori

I Piani di Intervento sono definiti ed attuati dagli operatori accreditati per i servizi all'istruzione e formazione professionale, iscritti alla sezione A) dell'Albo regionale degli accreditati.

### Oggetto del presente invito

I soggetti attuatori, in collaborazione con le istituzioni scolastiche e gli altri soggetti del territorio, definiscono un Piano di Intervento (massimo 8 cartelle) con il quale condividono un modello di intervento, basato su un approccio integrato, per il contesto socio-territoriale in cui sono identificabili situazioni a rischio di insuccesso formativo relativo ai destinatari del presente Avviso.

Il Piano di Intervento dovrà contenere alcuni elementi necessari ad avviare i servizi più attinenti ai bisogni formativi individuati.

Gli elementi essenziali del Piano di Intervento sono:

1. Individuazione del territorio e delle eventuali istituzioni di provenienza  
Specificare il territorio nel quale si intende realizzare il proprio intervento (p.e. Comuni o bacino) e le istituzioni scolastiche e/o formative con le quali si è eventualmente già in contatto (p.e. scuole dalle quali l'operatore viene contattato per fornire il proprio intervento).
2. Indicazione della sede o sedi in cui sarà realizzato l'intervento

---

<sup>1</sup> I giovani minorenni (tra i 14 e i 18 anni non compiuti) devono essere affiancati da un genitore o da chi ne fa le veci.



Per gli operatori che hanno più sedi collegate a realtà territoriali, aree di intervento ed a target distinti, è prevista la compilazione di un Piano di Intervento per ciascuna sede.

### 3. Definizione dei target e del numero di destinatari che si intendono raggiungere

Indicare il target specifico al quale si rivolge il proprio intervento (p.e. minoranze etniche, minorenni, destinatari riconducibili ad una delle tre categorie individuate dall'Avviso ...).

Per i giovani che hanno compiuto il sedicesimo anno di età, ma non hanno ancora conseguito l'obbligo scolastico, si possono prevedere percorsi personalizzati di supporto all'attività formativa erogata dai CTP-EDA (Centri Territoriali Permanenti per l'Educazione degli Adulti).

Indicare una stima del numero di destinatari che si intende raggiungere sulla base delle esperienze pregresse o di uno studio compiuto sul territorio al quale l'operatore si rivolge.

### 4. Descrizione della tipologia di percorsi che si intendono organizzare e dei principali obiettivi che si intendono raggiungere

Spiegare brevemente le tipologie di intervento che si intendono realizzare (p.e. individuazione dei bisogni formativi del destinatario, sostegno motivazionale e cognitivo dei destinatari, consulenza metodologica per l'innalzamento delle competenze psico-pedagogiche e didattiche dei docenti, supporto disciplinare pomeridiano, workshop per studenti...).

Specificare se si intendono realizzare percorsi modulari personalizzati e/o destrutturati; gradualità, continui o progressivi; la loro durata ed articolazione; e la metodologia sulla quale si basano.

### 5. Individuazione dei partner con cui si vuole collaborare e descrizione delle loro funzioni

Specificare le diverse tipologie di partner che si vogliono coinvolgere nell'implementazione del Piano di Intervento e definire le modalità di raccordo e coordinamento con gli eventuali soggetti e/o le istituzioni che, in relazione diretta o funzionale, seguono il destinatario dell'intervento (p.e. scuole, ITP, ASL, servizi sociali e alla persona, centri per l'impiego...).

Specificare le funzioni di ciascun partner facente parte della rete proposta, evidenziando nella descrizione progettuale il valore aggiunto e concreto che tale rete potrà offrire.

In particolare, data l'importanza di interazione tra la famiglia, l'istituzione formativa (soggetto attuatore) e l'istituzione scolastica/formativa (partner principale) lungo tutto il processo di definizione e realizzazione del Piano di Intervento Personalizzato del giovane, spiegare brevemente come si intendono coinvolgere gli istituti scolastici o formativi di provenienza e/o di destinazione e le famiglie dei destinatari (p.e. momenti di incontro operatori – docenti – famiglie).

### 6. Organizzazione dei compiti del coach

Definire le modalità attraverso le quali il servizio di coaching<sup>2</sup> può permettere una maggiore personalizzazione dei percorsi, in ragione delle caratteristiche dei destinatari e delle finalità dell'Avviso.

Il ruolo del coach sarà determinante in quanto consente un'interazione personalizzata con il destinatario e permette un'accompagnamento progressivo a partire dalla precisa identificazione dei bisogni e della situazione iniziale di ciascun soggetto. Sarà compito del coach affrontare le eventuali resistenze del destinatario al fine di ottenere da parte sua l'impegno necessario alla realizzazione del PIP. Il coach avrà anche il compito di sviluppare le competenze del soggetto in relazione agli obiettivi di ingresso, mantenimento o reingresso nei percorsi di istruzione scolastica di primo o di secondo ciclo (media superiore), compresi i percorsi di istruzione e formazione professionale (IFP).

## Monitoraggio dei Piani di Intervento

L'amministrazione regionale costituirà un comitato di monitoraggio dei Piani di Intervento che avrà come scopo principale l'osservazione costante delle modalità di attuazione dei Piani di Intervento, affinché possano essere realizzati in congruità con le finalità del presente Avviso.

---

<sup>2</sup> Definizione contenuta nell'Allegato B "Standard MINIMI dei servizi al Lavoro" al d.d.u.o. del 20 luglio 2009, n. 7485 e successive modifiche e integrazioni: il coaching è un "servizio per la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze e delle potenzialità personali attraverso un processo di training personalizzato, basato su interventi di sistematizzazione di conoscenze e competenze e su tecniche di miglioramento delle performance professionali, erogabile individualmente o in piccoli gruppi di lavoro (massimo tre destinatari)".



Elementi oggetto del monitoraggio saranno le modalità di attuazione dei piani proposti e le metodologie implementate rispetto ai risultati ottenuti. Particolare attenzione sarà data al monitoraggio dei risultati ottenuti per ciascun destinatario sulla base delle valutazioni fornite dall'operatore in merito alla situazione in ingresso ed in uscita dal percorso personalizzato.

In deroga a quanto disposto dal "Manuale Operatore", di cui al D.D.U.O. del 6 novembre 2009, n. 11598 e successive modifiche e integrazioni, la relazione di sintesi delle attività svolte nell'ambito del Piano di Intervento Personalizzato, prevista nell'iter di conclusione del PIP, è sostituita dalla "Griglia di monitoraggio" allegata al presente Invito.

### Attestazioni rilasciate

Al termine dei percorsi formativi, in ottemperanza a quanto previsto dalla D.G.R. del 13 febbraio 2008 n. VIII/6563 e dal D.D.U.O. del 12 settembre 2008 n. 9837, sulla base delle risultanze delle specifiche prove, sarà cura del soggetto attuatore rilasciare l'Attestato di competenza.

Nel caso in cui la durata o la configurazione del percorso non permettano l'acquisizione compiuta di competenze, il soggetto attuatore potrà rilasciare una attestazione comprovante gli elementi del percorso realizzato, in termini di Unità Formative e di specifiche conoscenze ed abilità acquisite, relative alle competenze standard di riferimento della progettazione.

### Composizione e valorizzazione della Dote

I Piani di Intervento sono realizzati attraverso lo strumento Dote. Il valore della Dote è determinato in funzione del valore dei servizi previsti dal Piano di Intervento Personalizzato (PIP) presentato, fino ad un massimo di € 7.500,00.

Il valore dei servizi offerti dall'operatore, indipendentemente delle ore previste per la loro erogazione, dovrà rispettare il costo orario massimo definito nelle seguenti tabelle.

Servizi di elaborazione e realizzazione del PIP	Durata max (h)	Costo orario standard (€)
Colloquio di accoglienza di I livello	1	0,00
Colloquio individuale di II livello	2	32,00
Definizione del percorso	2	32,00
Monitoraggio, coordinamento e gestione del PIP	4	32,00

Servizi	Durata (h)	Costo orario standard (€)	Alternanza	
			Durata max (%)	Costo orario standard (€)
Percorsi formativi personalizzati	min 20 - max 990	6,61 CFP trasferiti	100	32,00 x 10% ore alternanza
		8,46 altri enti accreditati		
Creazione rete di sostegno	max 10	32,00	-	-
Coaching	max 10 ore/mese	32,00	-	-

Il servizio di coaching prevede una durata massima di 10 ore al mese. Tuttavia, il totale delle ore calcolate sulla base della durata del PIP, in deroga a quanto previsto dal D.D.U.O. del 20 luglio 2009, n. 7485 "Nuovo aggiornamento del quadro regionale degli standard minimi dei servizi formativi e del lavoro previsti dal D.D.U.O del 22 gennaio, n. 420 e successive modifiche e integrazioni", può esser fruito secondo diversa distribuzione nell'arco del percorso (es. primo mese 15 ore, secondo mese 5).



## Tempistica

I Piani di intervento dovranno essere inviati in formato PDF in allegato ad una e-mail con firma digitale del responsabile legale dell'operatore accreditato per il quale si effettua l'invio all'indirizzo di posta elettronica certificata: [formazione@pec.regione.lombardia.it](mailto:formazione@pec.regione.lombardia.it). L'e-mail dovrà avere ad oggetto "(codice operatore) - Piano di intervento Dote formazione - successo formativo" e, pena l'inammissibilità, dovrà essere inviata entro e non oltre le ore 24,00 del 9 dicembre 2009.

I Piani presentati saranno sottoposti a giudizio di congruità, finalizzato all'approvazione delle proposte che presentano valide condizioni di sostenibilità. Gli operatori che proporranno piani ritenuti incongrui, rispetto al raggiungimento degli obiettivi del presente Avviso, saranno invitati a ridefinire la proposta, al fine di migliorarne la fattibilità.

L'elenco degli operatori i cui Piani di Intervento saranno ritenuti congrui rispetto ai requisiti indicati sarà pubblicato sul BURL e sul sito [www.dote.regione.lombardia.it](http://www.dote.regione.lombardia.it) il 28 dicembre 2009, unitamente alla data a partire dalla quale i soggetti attuatori potranno avviare la realizzazione dei Piani di Intervento, attraverso lo strumento Dote.

Le attività previste nei Piani di Intervento e nei relativi PIP dovranno inderogabilmente concludersi entro il 31 luglio del 2010. Non saranno riconosciute spese per i servizi erogati dopo tale data.

## Richiesta di chiarimenti e informazioni

Per avere informazioni sull'Avviso e sulle procedure è possibile contattare i referenti dell'istruttoria Maria Teresa De Filippi e Mariangela Maggi rispettivamente ai numeri di telefono: 02 67652291 oppure 02 76652186.



**Allegato all'Invito agli operatori a presentare Piani di Intervento per i destinatari della "Dote Formazione – Successo Formativo" (Anno formativo 2009-2010)**

**GRIGLIA DI MONITORAGGIO**

VOCE	DESCRITTORE	NOTE
<b>Operatore</b>	Denominazione dell'operatore che ha realizzato il PIP	
<b>Destinatario</b>	Nominativo	
<b>Età</b>	Data di nascita	
<b>Tipologia dell'istituzione scolastica/formativa</b>	Scuola media	Selezionare una opzione
	Liceo	
	Istituto tecnico	
	Istituto professionale	
	CFP trasferiti	
	Altro (specificare)	
<b>Comune di domicilio</b>	Elenco comuni lombardi	Nel caso in cui residenza e domicilio non coincidano specificare il domicilio
<b>Situazione educativa di riferimento prevalente</b>	Famiglia di origine	Selezionare una opzione
	Affidamento	
	Comunità	
	Istituto penale	
	Altro (specificare)	
<b>Situazione in ingresso</b>	Non iscritto	Selezionare una opzione
	Iscritto espulso	
	Iscritto non frequentante	
	Iscritto a rischio di espulsione	
	Iscritto a rischio di abbandono per demotivazione	
	Iscritto a rischio di abbandono per difficoltà di apprendimento	
<b>Modalità percorso</b>	Solo formazione	Selezionare modalità prevalente
	Formazione e stage alternati	
	Formazione e stage finale	
	Stage iniziale e formazione	
	Solo stage	
<b>Metodologia percorso</b>	Formazione in laboratorio	Indicare la percentuale di utilizzo di ciascuna metodologia (somma 100)
	Formazione in gruppo	
	Sostegno all'apprendimento	



<b>Situazione in uscita</b>	Completamento del percorso a cui è iscritto	Selezionare una opzione
	Reinserimento nel percorso d'origine	
	Inserimento in un nuovo percorso	
	Acquisizione nuove competenze certificate	
	Acquisizione nuove competenze non certificate	
	Inserimento nel mondo del lavoro per proscioglimento dell'obbligo formativo	
	Inserimento nel mondo del lavoro per conseguimento della qualifica	
	Permanenza del rischio di insuccesso	



Allegato B)

## AVVISO PER LA PARTECIPAZIONE ALLA “DOTE FORMAZIONE - SUCCESSO FORMATIVO” (ANNO FORMATIVO 2009-2010)

### Finalità dell'intervento

Finalità dell'intervento è prevenire e ridurre la dispersione scolastica e formativa attraverso azioni specifiche di formazione, informazione, orientamento ed accompagnamento, atte a favorire l'ingresso, il mantenimento o il reingresso nei percorsi di istruzione scolastica di primo o di secondo ciclo (media superiore), compresi i percorsi di istruzione e formazione professionale (IFP).

Tale obiettivo è perseguito attraverso la realizzazione di Piani di Intervento, ovvero di azioni integrate e coordinate poste in essere dagli operatori di concerto con i soggetti del territorio (istituzioni scolastiche e formative, servizi sociali, etc.) più prossimi alle famiglie e conseguentemente più idonei a sostenere i giovani nel contrasto al fenomeno della dispersione scolastica.

### Risorse finanziarie

Le risorse disponibili per le tipologie di intervento previste dal presente Avviso con destinatari di età compresa tra i 16 ed i 19 anni ammontano complessivamente a Euro 3.800.000,00 a valere su:

- POR FSE 2007 – 2013, Asse IV – Capitale Umano - Obiettivo specifico i) *Aumentare la partecipazione alle opportunità formative lungo tutto l'arco della vita e innalzare i livelli di apprendimento e conoscenza* - Categoria di spesa 73 (Euro 3.000.000,00);
- POR FSE 2007 – 2013, Asse III – Inclusione Sociale - Obiettivo specifico g) *Sviluppare percorsi di integrazione e migliorare il reinserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati per combattere ogni forma di discriminazione nel mercato del lavoro* - Categoria di spesa 71 (Euro 800.000,00).

Le risorse disponibili per le tipologie di intervento previste dal presente Avviso con destinatari di età compresa tra i 14 e 16 anni, ammontano ad € 2.000.000,00 a valere su “Spese per il Diritto Dovero di Istruzione e Formazione”.

### Destinatari

I destinatari dell'intervento regionale sono giovani di età compresa fra i 14<sup>3</sup> e i 19 anni compiuti, residenti e/o domiciliati in Lombardia, compresi quei giovani appartenenti a minoranze etniche o sottoposti a procedimenti penali. Più precisamente, giovani che:

- non risultano iscritti ad alcun percorso di istruzione scolastica di primo o di secondo ciclo (media superiore), compresi i percorsi di istruzione e formazione professionale (IFP);
- pur risultando iscritti, hanno abbandonato o non frequentano percorsi scolastici o di IFP;
- iscritti a percorsi scolastici o di IFP, sono a rischio di abbandono o di insuccesso.

### Composizione della Dote

La Dote permette di fruire dei servizi indicati nella seguente tabella:

<sup>3</sup> I giovani minorenni (tra i 14 e i 18 anni non compiuti) devono essere affiancati da un genitore o da chi ne fa le veci.



Servizi di elaborazione e realizzazione del PIP	Tipologia
Colloquio di accoglienza I livello (da erogare a titolo gratuito)	Minimo
Colloquio individuale di II livello	Minimo
Definizione del percorso	Minimo
Monitoraggio, coordinamento e gestione del PIP	Minimo
Servizi	Tipologia
Percorsi formativi personalizzati	A scelta
Creazione rete di sostegno	A scelta
Coaching	A scelta

Il percorso formativo, anche destrutturato, dovrà favorire la partecipazione a momenti flessibili di apprendimento finalizzati al recupero della dispersione scolastica e formativa, nonché il reingresso nei percorsi scolastici o di IFP.

Al termine dei percorsi formativi, coerentemente con quanto previsto dalla D.G.R. del 13 febbraio 2008, n. VII/6563 e dal D.D.U.O. del 12 settembre 2008, n. 9837, sulla base delle risultanze delle specifiche prove, sarà cura dell'operatore accreditato rilasciare l'attestato di competenza.

Nel caso in cui la durata o la configurazione del percorso non permettano l'acquisizione compiuta di competenze, il soggetto erogatore potrà rilasciare una attestazione comprovante gli elementi del percorso realizzato, in termini di Unità Formative e di specifiche conoscenze ed abilità acquisite, relative alle competenze standard di riferimento della progettazione.

### Soggetti coinvolti

I destinatari della Dote possono rivolgersi agli operatori accreditati per i servizi all'istruzione e formazione professionale, iscritti alla sezione A) dell'Albo regionale e presenti nella lista dedicata alla Dote in oggetto, che sarà pubblicata sul BURL e sul sito <http://www.dote.regione.lombardia.it> il 28 dicembre 2009.

### Tempistica

Le principali scadenze di attuazione dell'Avviso sono:

- il 28 dicembre 2009 la pubblicazione sul BURL e sul sito <http://www.dote.regione.lombardia.it> dell'elenco degli operatori accreditati che aderiscono alla Dote di cui al presente Avviso e della data di apertura del Sistema Informativo a partire dalla quale sarà possibile fare richiesta di Dote;
- il termine del 30 luglio 2010 per la realizzazione di tutti i servizi previsti nel PIP.

### Valorizzazione della Dote

Il valore della Dote è determinato in funzione del valore dei servizi previsti dal Piano di Intervento Personalizzato (PIP) presentato, fino ad un massimo di € 7.500,00.

Il valore dei servizi offerti dall'operatore, indipendentemente delle ore previste per la loro erogazione, dovrà rispettare il costo orario massimo definito nelle seguenti tabelle.

Servizi di elaborazione e realizzazione del PIP	Durata max (h)	Costo orario standard (€)
Colloquio di accoglienza di I livello	1	0,00
Colloquio individuale di II livello	2	32,00
Definizione del percorso	2	32,00
Monitoraggio, coordinamento e gestione del PIP	4	32,00



Servizi	Durata (h)	Costo orario standard (€)	Alternanza	
			Durata massima (%)	Costo orario standard (€)
Percorsi formativi personalizzati	min 20 - max 990	6,61 CFP trasferiti	100	32,00 x 10% ore alternanza
		8,46 altri enti accreditati		
Creazione rete di sostegno	max 10	32,00	-	-
Coaching	max 10 ore/mese	32,00	-	-

Il servizio di coaching prevede una durata massima di 10 ore al mese. Tuttavia, il totale delle ore calcolate sulla base della durata del PIP, in deroga a quanto previsto dal D.D.U.O. del 20 luglio 2009, n. 7485 "Nuovo aggiornamento del quadro regionale degli standard minimi dei servizi formativi e del lavoro previsti dal D.D.U.O del 22 gennaio, n. 420 e successive modifiche e integrazioni", può esser fruita secondo diversa distribuzione nell'arco del percorso (es. primo mese 15 ore, secondo mese 5).

## Accettazione del Piano di Intervento Personalizzato (PIP)

### Accesso al sistema informativo

Il giovane che intende usufruire della Dote dovrà rivolgersi agli operatori accreditati presenti nella lista dedicata alla Dote in oggetto a partire dalla data indicata sul BURL e sul sito <http://www.dote.regione.lombardia.it> il 28 dicembre 2009, per registrare il proprio profilo. In tal modo, la persona può accertare da subito se possiede i requisiti per essere destinatario della Dote.

### Elaborazione ed accettazione del PIP

I servizi che compongono la Dote sono declinati all'interno del Piano di Intervento Personalizzato (PIP), che dovrà essere elaborato ed inviato a Regione Lombardia da parte dell'operatore accreditato. Per la compilazione del PIP è necessario presentare:

- Carta Regionale dei Servizi (CRS) con relativo PIN;
- oppure, in mancanza di CRS, di documento di identità in corso di validità e codice fiscale.

Nel caso il giovane non abbia ancora compiuto i 18 anni di età, la CRS (o il documento di identità e codice fiscale) del genitore che lo accompagna o di chi ne fa le veci.

Per i giovani soggetti a restrizione della libertà presso l'Istituto penale minorile C. Beccaria, la richiesta di assegnazione della Dote dovrà essere effettuata attraverso il direttore dell'Istituto o di un referente incaricato.

Una volta completata la compilazione del PIP e della documentazione necessaria per presentare la domanda di partecipazione al presente Avviso, tali informazioni devono essere sottoscritte e inviate attraverso il Sistema Informativo dall'operatore.

Regione Lombardia procederà a verificare le domande pervenute e ad inviare alla persona e all'operatore tramite il Sistema Informativo comunicazione di accettazione del PIP.

Per quanto non espressamente indicato si applica quanto previsto dal "Manuale Operatore" di cui al D.D.U.O. del 6 novembre 2009, n. 11598 e successive modifiche e integrazioni.

### Liquidazione e pagamento della Dote

La richiesta di liquidazione sarà effettuata direttamente dall'operatore, sulla base delle modalità definite nel "Manuale Operatore" di cui al D.D.U.O. del 6 novembre 2009, n. 11598 e successive modifiche e integrazioni.



Si precisa che in deroga al succitato “Manuale Operatore”, in caso di rinuncia, e quindi di conclusione anticipata del PIP, saranno riconosciuti gli importi relativi ai servizi erogati fino al momento della rinuncia.

### **Gestione e monitoraggio della Dote**

Il destinatario e gli operatori coinvolti nell’attuazione del PIP sono tenuti al rispetto delle procedure descritte nel D.D.U.O. del 6 novembre 2009, n. 11598 e successive modifiche e integrazioni per quanto concerne:

- Realizzazione del Piano di Intervento Personalizzato (PIP)
- Conservazione della documentazione
- Verifiche

Ciascun/a giovane può essere titolare di una sola Dote per l’anno formativo.

L’operatore cui si rivolge il destinatario per chiedere la Dote, incarica il coach che si rende garante del rispetto dei contenuti e delle modalità di fruizione dei servizi concordati e sottoscritti con il destinatario. Il coach accompagna il destinatario in tutte le fasi di svolgimento del suo percorso assicurandone la personalizzazione. Ciascun coach non può risultare affiancato a più di 12 destinatari assegnatari di Dote.

### **Modalità di richiesta di chiarimenti e informazioni**

Per la richiesta di chiarimenti e informazioni è possibile contattare il Call center di Regione Lombardia:

800 318 318

[doteformazione@regione.lombardia.it](mailto:doteformazione@regione.lombardia.it)

[www.dote.regione.lombardia.it](http://www.dote.regione.lombardia.it)

Il servizio del Call Center è attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

### **Riferimenti normativi**

- La Legge Regionale 28 settembre 2006, n.22 “*Il mercato del lavoro in Lombardia*” e successive modifiche e integrazioni;
- La Legge Regionale 6 agosto 2007, n.19 “*Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia*” e successive modifiche e integrazioni;
- Il Regolamento (CE) n.1080/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo al Fondo europeo di Sviluppo regionale e recante abrogazione del Regolamento (CE) 1783/1999;
- Il Regolamento (CE) n.1081/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo al Fondo Sociale europeo e recante abrogazione del Regolamento (CE) n.1784/1999;
- Il Regolamento (CE) n.1083/2006 del Consiglio, dell’11 luglio 2006, recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione e che abroga il regolamento (CE) 1260/1999;
- Il Regolamento (CE) n.1828/2006 della Commissione dell’8 dicembre 2006 che stabilisce modalità di applicazione del regolamento (CE) n.1083/2006 e del Regolamento 1080/2006;
- Il Regolamento (CE) N. 396/2009 del 6 maggio 2009 che modifica il Regolamento (CE) n. 1081/2006 relativo al Fondo sociale europeo per estendere i tipi di costi ammissibili a un contributo del FSE;



- Il Piano d'Azione Regionale (2007-2010), di cui all'art.3 della L.r. 28 settembre 2006, n.22, approvato con D.C.R. del 10 luglio 2007, n.404;
- Il Programma Operativo Regionale Ob. 2 - FSE 2007-2013, Regione Lombardia, approvato con Decisione della Commissione C(2007)5465 del 6 novembre 2007;
- Gli Indirizzi pluriennali e criteri per la programmazione dei servizi educativi di istruzione e formazione di cui all'art. 7 l.r. n. 19 /2007, approvati con D.C.R. n. 528 del 19 febbraio 2008;
- Il D.D.G. del 10 aprile 2007, n. 3616 "Approvazione dei documenti "Certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi – Attuazione dell'Accordo in CU del 28 ottobre 2004" e "Linee guida per il passaggio tra i sistemi di istruzione e di istruzione e formazione professionale";
- La D.G.R. del 21 dicembre 2007, n. VIII/6273 "Erogazione dei Servizi di Istruzione e Formazione Professionale nonché dei Servizi per il Lavoro e per il Funzionamento dei relativi Albi Regionali. Procedure e Requisiti per l'Accreditamento degli Operatori Pubblici e Privati";
- La D.G.R. del 13 febbraio 2008, n. VIII/6563 "Indicazioni regionali per l'offerta formativa in materia di istruzione e formazione professionale";
- La D.G.R. del 13 febbraio 2008, n. VIII/6564 "Repertorio dell'offerta di istruzione e formazione professionale";
- Il D.D.U.O. del 12 settembre 2008, n. 9837 "Approvazione delle procedure relative allo svolgimento delle attività formative dei soggetti accreditati al sistema di Istruzione e Formazione Professionale della Regione Lombardia";
- La D.G.R. 14 gennaio 2009, n. VIII/8864 "Programmazione del sistema dote per i servizi di istruzione, formazione e lavoro per l'anno 2009";
- Il D.D.U.O. dell'8 maggio 2009, n. 4549 "Ulteriori determinazioni relative alle modalità di presentazione delle domande di dote formazione e lavoro di cui al D.D.U.O. n. 3299/2009 e al D.D.U.O. n. 3300/2009";
- Il D.D.U.O. del 20 luglio 2009, n. 7485 "Nuovo aggiornamento del quadro regionale degli standard minimi dei servizi formativi e del lavoro previsti dal D.D.U.O del 22 gennaio, n. 420 e successive modifiche e integrazioni";
- Il D.D.U.O. del 6 novembre 2009, n. 11598 "Modifiche ed integrazioni all'Allegato B "Manuale Operatore" del D.D.U.O. del 3 aprile 2009, n. 3299 per l'attuazione degli interventi finanziati con il Sistema Dote" e successive modifiche e integrazioni;