

REGIONE ABRUZZO

**DIREZIONE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO DELLA FORMAZIONE E
DELL'ISTRUZIONE
SERVIZIO COORDINAMENTO DEI SERVIZI ALL'IMPIEGO**

ENTE ABRUZZO LAVORO

**MASTERPLAN REGIONALE
DEI SERVIZI ALL'IMPIEGO**

Il presente documento è stato realizzato dal “Servizio Coordinamento dei Servizi all’Impiego “ della Direzione Politiche Attive del Lavoro della Formazione e dell’Istruzione della Regione Abruzzo, in collaborazione con l’Ente strumentale regionale “Abruzzo Lavoro”.

ESTENSORI:

Dott. Antonio Verzella

(Dirigente del Servizio Coordinamento dei Servizi all’impiego)

Dott. Luigi D’Eramo

(Direttore dell’Ente Abruzzo Lavoro)

Dott.ssa Anna Valeria Rastelli

(Responsabile dell’Ufficio “Interventi di prevenzione della disoccupazione di lunga durata” del Servizio Coordinamento dei Servizi all’Impiego)

Dott.ssa Franca Ciampi

(Responsabile dell’Ufficio “Interventi di sostegno e sviluppo Servizi Provinciali all’Impiego” del Servizio Coordinamento dei Servizi all’Impiego)

Dott.ssa Renata Isidoro

(Funzionario Ufficio “Interventi di prevenzione della disoccupazione di lunga durata” del Servizio Coordinamento dei Servizi all’Impiego)

Pescara – Ottobre 2001

Stampa a cura dell’Ente Abruzzo Lavoro

INDICE

- **PRESENTAZIONE**
- **INTRODUZIONE**

- **EXCURSUS STORICO DELLE RECENTI STRATEGIE COMUNITARIE SULL'OCCUPAZIONE**
- **SITUAZIONE OCCUPAZIONALE NELLA REGIONE ABRUZZO**

- **OBIETTIVI DEL MASTERPLAN**
 - FINALITA' ED ATTIVITA' DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO
 - PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA PER L'ADEGUAMENTO DELLE RISORSE UMANE E DELLE RISORSE STRUTTURALI
 - I SERVIZI A LIVELLO PROVINCIALE

- **LE FUNZIONI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO**
 - **SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE DI UN CENTRO PER L'IMPIEGO:**
 - 1. AREA DELL'ACCOGLIENZA**
 - *L'ACCOGLIENZA*
 - *IL SERVIZIO DI PRIMA INFORMAZIONE,*
 - *IL CONTENUTO DELLE INFORMAZIONI*
 - *METODOLOGIE – STRUMENTI -SETTING*
 - *LA CONSULTAZIONE AUTONOMA*
 - *L'INFORMAZIONE GUIDATA*
 - *GLI INCONTRI PUBBLICI*
 - *MODELLO ORGANIZZATIVO DI ACCOGLIENZA*
 - *IL CENTRO DOCUMENTAZIONE*
 - *LE FIGURE PROFESSIONALI DELL'AREA DELL'ACCOGLIENZA*
 - **l'operatore di accoglienza**
 - **l'operatore addetto all'inserimento dati**
 - **il documentalista**

2. AREA DELL'ORIENTAMENTO

- LA CONSULENZA ORIENTATIVA
- LA FORMAZIONE ORIENTATIVA:
 - percorsi brevi sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro
 - seminari
 - percorsi finalizzati alla creazione di impresa
- IL COUNSELING
- IL BILANCIO DELLE COMPETENZE
 - gli strumenti psicodiagnostici nell'orientamento
- L'ACCOMPAGNAMENTO
- L'ORIENTAMENTO FINALIZZATO ALL'OBBLIGO FORMATIVO
- L'ORIENTAMENTO PER LE FASCE DEBOLI
- LE FIGURE PROFESSIONALI DELL'AREA "ORIENTAMENTO":
 - l'orientatore professionale,
 - l'esperto di mediazione al lavoro per fasce deboli

3. AREA GESTIONE DELL'OBBLIGO FORMATIVO

- LA FUNZIONE DI ACCOGLIENZA/INFORMAZIONE PER SOGGETTI IN OBBLIGO FORMATIVO
- LA FUNZIONI DI TUTORATO
- LE FIGURE PROFESSIONALI DELL'AREA DELL'OBBLIGO FORMATIVO:
 - il tutor
 - L'Orientatore professionale
- LA RETE DELLE RELAZIONI SUL TERRITORIO
- LA COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFE REGIONALE E DELLE BANCHE DATI
- LE ALTRE BANCHE DATI

4. AREA INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

- INCONTRO DOMANDA/OFFERTA
- ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI
- PRESELEZIONE
- LA GESTIONE DELLE RETI
- MODALITA' DI GESTIONE DELLA RETE

- *GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO LAVORO (SIL)*
- *MODALITA' DI SVILUPPO DEL SISTEMA*
- *LE FIGURE PROFESSIONALI DELL'AREA "INCONTRO DOMANDA OFFERTA"*
 - **l'operatore incontro domanda/offerta**
 - **il progettista e organizzatore di percorsi formativi**
 - **l'esperto job ed enterprise creation**
 - **l'esperto del mercato del lavoro**
 - **l'amministratore della rete informatica**
 - **l'esperto inserimento dati**

5. AREA DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE

- *IL CAMBIAMENTO NELLA GESTIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE*
- *LA FIGURA PROFESSIONALE DELL'AREA "GESTIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE":*
 - **l'addetto alle procedure amministrative**

6. AREA PROMOZIONE E PUBBLICITÀ

- *LA PROMOZIONE E LA PUBBLICITÀ*
- *LA FIGURA PROFESSIONALE DELL'AREA "PROMOZIONE E PUBBLICITÀ":*
 - **l'addetto alle pubbliche relazioni e alla comunicazione**

7. AREA MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

- *MONITORAGGIO E VALUTAZIONE*

8. IL LAY OUT DEI NUOVI SERVIZI

- *L'OMOGENEIZZAZIONE*
- *GLI SPAZI :*
 - **centro documentazione**
 - **orientamento**
 - **uffici**

9. CONCLUSIONI

10. APPENDICE

- *RIFERIMENTI LEGISLATIVI*

Legge n.59 del 15/3/97 (stralci)

D. Lgs n. 469 del 23/12/97 (stralci)

Q.C.S. (stralci)

L.R. n.76 del 16/9/98 (stralci)

- *LEGENDA*

-11.SCHEMA RIEPILOGATIVO

PRESENTAZIONE

Con il D.L.vo 469/97 il nostro Paese si è dato lo strumento normativo per riformare il proprio sistema dei Servizi all'Impiego, allo scopo di allinearsi con i Paesi più avanzati dell'U.E.

In particolare, l'obiettivo della riforma è quello di rendere detti Servizi più coerenti con il mutato panorama del mercato del lavoro e quindi più funzionali e concretamente utili al cittadino che vi si rivolge.

I Servizi per l'impiego infatti hanno un ruolo fondamentale in tutti gli Stati dell'U.E. nell'attuazione della strategia del mercato del lavoro, compresi i piani di azione nazionali adottati nell'ambito della strategia europea per l'occupazione.

I Servizi per l'impiego contribuiscono :

- ❑ ad accelerare e migliorare il collocamento
- ❑ a mantenere occupabile la popolazione attiva, adattandola alle strutture mutevoli dell'occupazione e agendo contro l'emarginazione;
- ❑ ad una distribuzione più equa delle opportunità di lavoro e dell'accesso alla formazione e ad altri strumenti di aiuto all'occupazione;
- ❑ ad aumentare la domanda di lavoro per evitare le carenze di manodopera.
- ❑ a mantenere la coesione sociale.

Per essere efficaci i Servizi per l'impiego devono adattarsi ad un ambiente in rapido cambiamento. In tutta l'Europa, i mercati del lavoro, e i rapporti tra questi ultimi e i poteri pubblici, sono in piena trasformazione. Questi mutamenti impongono ad essi di ripensare il proprio ruolo istituzionale, metodi di lavoro, scopi e obiettivi.

Le caratteristiche delle persone in cerca di lavoro stanno cambiando, perché aumenta il numero dei giovani con un elevato livello di professionalità che entrano a far parte di una popolazione attiva europea in fase di invecchiamento.

La partecipazione femminile al mercato del lavoro è in aumento ma le difficoltà sociali connesse al lavoro femminile rallentano il processo del raggiungimento delle pari opportunità. Si è registrato altresì l'aumento di presenze di minoranze etniche nel mercato del lavoro con caratteristiche specifiche. Stanno cambiando anche le esigenze dei datori di lavoro.

E' mutevole il panorama delle professionalità, in continua evoluzione e specializzazione che deve andare di pari passo con le innovazioni tecnologiche che sono

tipiche dell'era post-industriale caratterizzata da un notevole sviluppo del terziario avanzato. Pertanto esigenze in mutamento nel contesto della domanda e offerta di lavoro e il ritmo accelerato dei cambiamenti hanno reso più complesso il mercato del lavoro. Contemporaneamente, la gestione efficace delle risorse umane è diventata un fattore chiave in un'economia di mercato più competitiva.

Per i Servizi all'impiego i cambiamenti si verificano non solo sul piano operativo ma anche nell'ambito politico e in quello istituzionale in cui operano.

La "centralistica" gestione statale del mercato del lavoro, incentrata su criteri rigidi, ha ceduto il passo ad approcci più decentrati e ad una regolamentazione più flessibile. L'ambiente in cui essi si trovano ad operare è più competitivo anche in conseguenza dell'apertura al collocamento privato dopo anni di monopolio del collocamento pubblico e della trasformazione dell'utente in cliente che ha così la possibilità di scegliere il servizio più rispondente alle proprie esigenze.

Per funzionare bene i nuovi Servizi per l'impiego devono rispondere a tutti questi mutamenti. Trattandosi principalmente di istituzioni di servizio operanti nel settore dell'informazione, è fondamentale poi il supporto delle tecnologie informatiche e lo sviluppo del SIL (Sistema Informativo Lavoro)

Nel nostro Paese la riforma e il decentramento dei Servizi per l'impiego sono ormai in fase pienamente operativa, avendo le Regioni dettato, attraverso proprie norme di legge, le linee di riassetto organizzativo e gestionale dei Servizi stessi.

Tuttavia lo stato di attuazione della riforma non risulta omogeneo sul territorio nazionale. Per tale motivo il Ministero del lavoro, attraverso appositi documenti, quali le linee guida sull'attuazione dei nuovi servizi per l'impiego ha dettato criteri operativi per la realizzazione, in tempi definiti, della riforma dei servizi medesimi, disponendo altresì che ogni Regione si doti di un proprio Masterplan regionale contenente i predetti criteri operativi a livello locale.

Anche la Regione Abruzzo, così come le altre Regioni, in linea con le direttive ministeriali che tendono a rendere visibile i diversi stati di avanzamento della riforma sul territorio nazionale, ha redatto il proprio Masterplan regionale, esplicitandolo nel presente documento.

Il Componente la Giunta
preposto alle Politiche del Lavoro
Italo Mileti

INTRODUZIONE

La sfida che viene affrontata con il D. Lgs. 469/97 è di fondamentale importanza in quanto costituisce un nuovo modello di collocamento basato sui Centri per l'Impiego, intesi come istituzioni di base del mercato del lavoro capaci di guidare e attuare le politiche attive attraverso l'analisi e il monitoraggio dell'offerta e della domanda di occupazione.

La Regione in questo quadro si pone come Ente programmatore e di indirizzo, le Province sono chiamate invece direttamente in causa a gestire il cambiamento e la messa a regime dei nuovi servizi.

Non poche sono le difficoltà incontrate nella fase di passaggio. Il monitoraggio effettuato nel periodo marzo-aprile 2001 dalla Regione Abruzzo - Servizio Coordinamento dei Servizi all'Impiego - in collaborazione con l'Ente Abruzzo Lavoro ha infatti evidenziato diverse problematiche legate principalmente alla inadeguatezza strutturale delle sedi presso le quali alcuni CPI sono ubicati, alla carenza di professionalità adeguate alle esigenze delle nuove funzioni, alla mancanza, a volte, di flessibilità nel recepire la differenza tra adempimenti di carattere amministrativo ed "erogazione di servizi" (offerta di servizi personalizzati, assunzione di responsabilità verso l'utente/cliente, ascolto ed analisi delle esigenze), al mancato decollo del SIL.

Obiettivo del Masterplan dei Servizi per l'impiego della Regione Abruzzo, così come quello nazionale, è di coniugare il raggiungimento di obiettivi di realizzazione quantitativi con standard qualitativi di funzionamento, fissando in precise fasi temporali il raggiungimento degli obiettivi principali attraverso un'efficienza misurabile.

Il Masterplan deve altresì consentire di individuare le modalità di monitoraggio dei diversi stati di avanzamento dello sviluppo dei servizi provinciali all'impiego e di disporre l'avvio di azioni di sistema che possano agevolare sia un rapido recupero di efficienza da parte delle realtà meno avanzate, sia la diffusione delle esperienze più efficaci.

In particolare risulta indispensabile fissare, nel breve periodo, entro il 2002, degli obiettivi e standard minimi di funzionamento per tutti i Centri per l'Impiego provinciali, allo scopo di garantire una omogeneità di servizio sull'intero territorio regionale, almeno a livello di base, al fine di rendere pienamente operativi su tutto il territorio nazionale dal 1° gennaio 2003 i servizi di cui trattasi, quale strumento indispensabile ed efficace delle politiche attive del lavoro, e riservando alle fasi successive, da attuarsi entro il 2006, il raggiungimento di modalità avanzate di funzionamento.

Il Direttore Regionale

Direzione Politiche Attive del Lavoro della Formazione e dell'Istruzione

D.ssa Rita Pecoraro Rossi

EXCURSUS STORICO SULLE RECENTI STRATEGIE COMUNITARIE SULL'OCCUPAZIONE

Le linee generali di programmazione e di utilizzo dei fondi strutturali del periodo 2000-2006 adottate nel Quadro Comunitario di Sostegno (Q.C.S.) sono state tracciate nel documento Agenda 2000, approvato dalla U.E. nel luglio del 1997.

Nel documento Agenda 2000 infatti sono state delineate le prospettive di sviluppo e di coesione, nonché il piano di finanziamenti (250 Mld di euro) ed il piano d'azione, ed è stata altresì affermata l'esigenza di abbassare il tasso di disoccupazione, di perseguire una selezione geografica degli interventi (concentrazione), di puntualizzare e definire gli obiettivi; è stata sottolineata la necessità, da parte degli stati membri, di individuare precisi interventi per raggiungere le finalità prefissate in sede europea.

Al Consiglio di Lussemburgo (Nov. 1997), sono state poi definite le strategie e gli obiettivi di utilizzo dei fondi. Gli obiettivi (denominati pilastri) sono stati individuati nei seguenti quattro:

1. Miglioramento dell'occupabilità
2. Sviluppo dell'imprenditorialità
3. Incoraggiamento della capacità di adattamento delle imprese e dei lavoratori
4. Potenziamento delle politiche di pari opportunità

e costituiscono le basi degli interventi per il periodo 2000-2006.

La Commissione, tenendo conto degli obiettivi prefissati, ha indicato i campi di applicazione e le linee fondamentali di intervento da perseguire al fine di indirizzare i finanziamenti verso politiche attive del lavoro e politiche preventive di disoccupazione.

Gli obiettivi prefissati, i campi di applicazione, le linee di intervento individuate costituiscono i punti di riferimento ai quali ogni Stato si deve attenere per predisporre il Piano Nazionale per l'Occupazione.

Il Consiglio di Lussemburgo, sulla base di quanto stabilito dall'art.125 del trattato di Amsterdam, ha stabilito che ogni anno gli stati concordano con l'U.E. gli assi da seguire per abbassare il tasso di disoccupazione. Sulla base di questi assi ogni Stato, dopo un confronto con le parti sociali, è tenuto a presentare un Piano Nazionale per l'Occupazione (N.A.P. – National Action Plan).

Sui singoli N.A.P. presentati dagli stati membri la Commissione ed il Consiglio europeo svolgono un esame per la verifica della coerenza con gli orientamenti prefissati dalla U.E. e, se i piani nazionali sull'occupazione si discostano da quanto prefissato dal Consiglio, la Commissione rivolge le "raccomandazioni" che costituiscono una "pressione" affinché si attui la politica di convergenza.

In tal modo il Consiglio di Lussemburgo e la Commissione hanno introdotto un aspetto innovativo: la strategia e gli obiettivi dei fondi strutturali devono essere definiti da ogni Stato in stretta connessione ed osservanza con quanto stabilito in sede europea. Con questo nuovo modo di procedere si assegna ai fondi il compito di incidere sull'occupazione e di sviluppare ed integrare gli interventi delle politiche attive del lavoro dando un particolare risalto alla riforma del mercato del lavoro, all'istruzione, alla formazione, alla ricerca.

In Italia il processo di programmazione ha avuto inizio il 22 dicembre 1998 con la sottoscrizione del Patto Sociale. In questo documento vennero stabiliti tre obiettivi prioritari: la crescita economica ed occupazionale, la creazione di strutture ed infrastrutture nelle aree sottosviluppate, lo sviluppo di un processo di riforma e rinnovamento dei sistemi: istruzione, formazione, lavoro e ricerca.

Il patto sociale trova concretizzazione per una parte nel piano strategico per lo sviluppo delle risorse umane (Masterplan), nel quale sono individuati obiettivi ed azioni così come stabilito dalla U.E. Sulla base del piano di sviluppo delle risorse umane e degli orientamenti comunitari, ogni anno, poi, il governo approva il Piano Nazionale per l'Occupazione (National Action Plan).

Il N.A.P. del 1999 ha assegnato un significativo ruolo ai servizi per l'impiego con il compito di intraprendere azioni mirate per prevenire la disoccupazione. L'obiettivo è quello di far emergere il ruolo dei servizi per l'impiego attraverso azioni integrate (formazione, orientamento, informazione), anche individualizzate, tese a migliorare l'occupabilità, a facilitare l'incontro della domanda con l'offerta di lavoro prima che sopraggiungano condizioni di disoccupazione di lunga durata e ad intraprendere specifiche azioni per incentivare il reinserimento lavorativo.

La Commissione Europea, dopo l'esame del rapporto sull'occupazione del 1999, ha raccomandato all'Italia di accelerare la riforma dei servizi per l'impiego e di intraprendere azioni per prevenire la disoccupazione di lunga durata, definire una strategia a favore della formazione continua, attivare misure che permettano di snellire le procedure amministrative e diminuire il carico fiscale del lavoro, diminuire il divario occupazionale tra uomini e donne, migliorare il monitoraggio per avere indicatori che misurino l'efficacia e l'efficienza delle politiche intraprese.

La stessa Commissione ha sottolineato inoltre la necessità di intraprendere effettive politiche di parità tra i sessi nel quadro di tutti i pilastri del P.A.N.

Per evitare disomogeneità e dispersione dei finanziamenti e per ottenere risultati più efficaci degli interventi del F.S.E. relativi ai diversi obiettivi strategici, la Commissione ha deciso che venisse elaborato, da parte di ogni Stato, un quadro di riferimento sullo sviluppo delle risorse umane.

Il quadro di riferimento dello sviluppo delle risorse umane, per aumentare e migliorare l'occupazione nelle regioni del centro nord (ob. 3) si articola in tre direttrici:

- apprendimento ed inserimento lavorativo (giovani, donne, svantaggiati);
- risposte ai fabbisogni per facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta lavorativa e innalzare la qualificazione;
- risposte alle richieste derivanti dalla domanda

Le articolazioni programmatiche hanno poi portato a scegliere cinque obiettivi globali sul F.S.E. (Q.C.S. ob. 3):

1. contribuire all'occupabilità dei soggetti in età lavorativa

2. promuovere l'integrazione nel mercato del lavoro delle persone esposte a rischio di esclusione sociale
3. sviluppare un'offerta di istruzione, formazione professionale e orientamento che consenta lo sviluppo di percorsi di apprendimento per tutto l'arco della vita, favorendo anche l'adeguamento tra i sistemi della formazione, istruzione e lavoro
4. sostenere le politiche di flessibilizzazione del mercato del lavoro, promuovere la competitività e favorire lo sviluppo dell'imprenditorialità
5. migliorare l'accesso, la partecipazione e la posizione delle donne nel mercato del lavoro.

Un sesto obiettivo, che si aggiunge ai precedenti, è finalizzato a migliorare i sistemi di monitoraggio, valutazione e informazione della programmazione del F.S.E..

Negli stessi regolamenti vengono messi in rilievo tre altre funzioni del F.S.E., trasversali a tutti i cinque campi d'azione. Sulla base di questi obiettivi generali, sono stati individuati degli obiettivi più specifici, nell'ambito dei sei Assi di riferimento che sono:

ASSE A

Sviluppo e promozione di politiche attive del mercato del lavoro per combattere e prevenire la disoccupazione, evitare a donne e uomini la disoccupazione di lunga durata, agevolare il reinserimento dei disoccupati di lunga durata nel mercato del lavoro e sostenere l'inserimento nella vita professionale dei giovani e di coloro, uomini e donne, che si reinseriscono nel mercato del lavoro.

Obiettivo specifico n.1: prevenzione della disoccupazione di giovani e adulti

Obiettivo specifico n. 2: inserimento e reinserimento dei disoccupati di lunga durata

ASSE B

Promozione di pari opportunità per tutti nell'accesso al mercato del lavoro, con particolare attenzione per le persone che rischiano l'esclusione sociale.

Obiettivo specifico n. 3: favorire il primo inserimento lavorativo o il reinserimento di soggetti a rischio di esclusione sociale

ASSE C

Promozione e miglioramento della formazione professionale, dell'istruzione, e dell'orientamento.

Obiettivo specifico n. 4: adeguare il sistema della formazione professionale e dell'istruzione

Obiettivo specifico n. 5: promuovere un'offerta adeguata di formazione superiore

Obiettivo specifico n. 6: promuovere la formazione permanente

ASSE D

Promozione di una forza lavoro competente, qualificata e adattabile, di innovazione e adattabilità nell'organizzazione del lavoro e dello sviluppo dello spirito imprenditoriale.

Obiettivo specifico n. 7: sostenere le politiche di rimodulazione degli orari e di flessibilizzazione del mercato del lavoro, e sviluppare la formazione continua, con priorità alle piccole e medie imprese e alla Pubblica Amministrazione

Obiettivo specifico n. 8: sostenere l'imprenditorialità, in particolare nei nuovi bacini di impiego

Obiettivo specifico n. 9: sviluppare il potenziale umano nei settori della ricerca e dello sviluppo tecnologico

ASSE E

Misure specifiche intese a migliorare l'accesso e la partecipazione delle donne al mercato del lavoro.

Obiettivo specifico n. 10: accrescere la partecipazione e rafforzare la partecipazione delle donne nel mercato del lavoro

ASSE F

Accompagnamento del Q.C.S. e dei Programmi Operativi.

Obiettivo specifico n. 11: migliorare i sistemi di monitoraggio, valutazione, informazione e controllo.

All'interno dell'Asse A del POR Abruzzo è presente la Misura A/1 volta al sostegno e all'implementazione dei nuovi Servizi all'impiego, con gli obiettivi di seguito riepilogati

Misura A/1 - Organizzazione dei servizi per l'impiego

OBIETTIVI OPERATIVI: TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Le iniziative sono riconducibili ai seguenti obiettivi operativi:

- creare condizioni logistiche, infrastrutturali, tecnologiche e organizzative idonee a garantire l'entrata a regime dei servizi per l'impiego, secondo standard di dotazioni e prestazioni minime comuni: livello regionale, in particolare attraverso interventi rivolti alla infrastrutturazione tecnologica delle sedi e alla progettazione di modelli organizzativi e dei servizi da erogare
- rafforzare in senso qualitativo e quantitativo la dotazione di risorse umane e professionali dei Centri per l'Impiego anche mediante l'acquisizione di collaborazioni specialistiche esterne, la riqualificazione degli operatori interni, la formazione di nuove figure professionali
- implementare modelli di organizzazione a rete dei servizi, attraverso la promozione di attività di raccordo ed integrazione con altri soggetti e intermediari attivi a livello locale
- assicurare la gestione personalizzata sistematica dei soggetti in cerca di lavoro e forme di consulenza individualizzata alle micro-imprese dotando i Centri per l'Impiego di risorse professionali adeguate alla gamma di funzioni svolte
- promuovere la conoscenza dei servizi per l'impiego e migliorarne l'immagine presso i potenziali utenti anche attraverso specifiche attività di marketing
- accompagnare lo sviluppo del sistema dell'impiego attraverso il monitoraggio e la valutazione degli assetti organizzativi, professionali e infrastrutturali conseguiti e degli standard di servizio attivati

SITUAZIONE OCCUPAZIONALE NELLA REGIONE ABRUZZO

L'aumento dei tassi di occupazione così come previsto dalla strategia europea per l'occupazione deve essere perseguito attraverso le politiche attive del lavoro e politiche macroeconomiche che spingano sia dal lato dell'offerta che da quello della domanda.

Per il nostro paese, realizzare gli obiettivi prefissati a Lisbona – raggiungere la piena occupazione entro il 2010 – significa mettere in atto strategie “mirate” di politiche attive del lavoro, rivolte alle situazioni regionali, con particolare riferimento a quelle del Mezzogiorno.

La Regione Abruzzo si è trovata, nella seconda metà degli anni '90 ad affrontare diversi problemi di politica economica che hanno inciso sull'occupazione, e che in generale sono riconducibili:

- alla politica economica e monetaria restrittiva adottata a livello nazionale per raggiungere gli obiettivi prefissati a livello europeo (Maastricht)
- alla fuoriuscita dell'Abruzzo dal sistema di incentivi previsti per le regioni che rientravano nell'obiettivo 1
- al blocco dei ricambi occupazionali in diversi settori di attività (pubblica amministrazione e servizi)
- alla struttura del Mercato del Lavoro regionale segnata da una persistenza di settori maturi e poco dinamici (agricoltura, manifatturiero, commercio autonomo)
- alla carenza di infrastrutture
- al minor peso, nella struttura produttiva, dei settori innovativi (ricerca, sviluppo, terziario avanzato) rispetto a quelli tradizionali.

Nel 1999 i soggetti in cerca di occupazione ammontavano a 49.000 unità, così ripartite:

- 20.000 disoccupati in senso stretto; 19.000 quelli in cerca di prima occupazione; 10.000 in cerca di lavoro.

Il tasso di disoccupazione, del 9,4% nel '95, si è attestato al 10,1% nel '99, con un incremento dello 0,7%, mentre sono diminuiti sia il tasso di occupazione che le persone in cerca di occupazione.

La componente femminile è stata ed è quella maggiormente penalizzata tant'è che il tasso di disoccupazione è passato dal 15% ('95) al 15,9% ('99); e in termini assoluti, nel 1999 rispetto al '98, le donne perdono 6.000 posti di lavoro, mentre le donne in cerca di lavoro aumentano di 3.000 unità.

I dati brevemente illustrati, da un lato indicano che il mercato del lavoro regionale dal '95 al '99 ha subito un costante indebolimento rispetto alle condizioni più avanzate del paese, e dall'altro dimostrano l'esistenza di due fenomeni preoccupanti: la perdita dell'occupazione e lo scoraggiamento nella ricerca del lavoro.

L'andamento, certamente non positivo, sia dal lato economico che occupazionale può essere interpretato (oggi) come un fenomeno di transizione del sistema produttivo che sta passando da un assetto di tipo tradizionale verso uno più dinamico ed innovativo.

Anche nel 2000, l'evoluzione dell'economia abruzzese ha registrato un risultato non positivo del P.I.L. rispetto alle altre regioni (+ 2,5% contro un dato nazionale del + 2,9%).

Comunque alcuni recenti andamenti degli indicatori del Mercato del Lavoro, quali: la diminuzione, anche se lieve, della disoccupazione, l'aumento delle esportazioni, l'aumento dell'occupazione, la crescita di settori quali quello dei servizi e quello meccanico, l'adeguamento dei settori tradizionali, e soprattutto l'andamento degli indicatori rilevati nei primi due trimestri del 2001, dimostrano evoluzioni e tendenze che pongono l'Abruzzo in posizioni migliori rispetto sia ai dati regionali del '99 che a quelli delle altre regioni.

L'incremento occupazionale è dovuto in gran parte all'aumento del lavoro full time ed a tempo indeterminato, mentre i lavoratori part-time e quelli atipici restano pressoché stabili.

Nella disaggregazione per settori di attività si evidenziano le seguenti ripartizioni percentuali:

- Agricoltura 5,3%;
- Industria 33,7%, di cui 8,7% nelle Costruzioni;
- Altre attività 61,0%, di cui 16,1% nel Commercio.

I dati evidenziano una particolarità: l'esistenza di una percentuale di attività superiore alla media nazionale ed a quella europea sia nel settore agricolo che nel commercio autonomo.

Il delineamento dei punti di debolezza della base occupazionale regionale sta ad indicare in quali settori e che tipo di politiche attive bisogna porre in essere per allinearsi con le regioni più avanzate.

Una presenza industriale più solida, accompagnata da un allargamento della base occupazionale nei servizi privati ed avanzati e da una politica formativa tale da rispondere alla domanda di professionalità proveniente dal mondo produttivo e dalla P.A.

Situazione occupazionale in Abruzzo:

	1999			2000			Diff. 2000/1999		
	M	F	MF	M	F	MF	M	F	MF
Tasso di occupazione	68,2	36,1	52,1	70,2	36,7	53,5	+ 2	+ 0,6	+ 1,4
Tasso di disoccupazione	6,7	15,9	10,1	5,0	12,5	7,8	- 1,7	- 3,4	- 2,3
Tasso di attività	73,0	43,1	57,9	74,0	41,5	58	+ 1	- 1,6	0,0

valori percentuali

	OCCUPATI								
	1999			2000			Differenza 2000-1999		
	M	F	MF	M	F	MF	M	F	MF
L'Aquila	64	33	97	68	31	99	+ 4	- 2	+ 2
Teramo	68	37	105	69	40	109	+ 1	+ 3	+ 4
Pescara	67	35	103	70	34	104	+ 3	- 1	+ 1
Chieti	86	46	131	88	48	136	+ 2	+ 2	+ 5
ABRUZZO	285	151	436	295	153	448	+ 10	+ 2	+ 12

dati espressi in migliaia
Elaborazione Abruzzo Lavoro su dati Istat

**Occupati per settore di attività economica
Agricoltura**

	1999			2000			Differenza sulTot. 2000-1999
	Dip.	Ind.	Tot.	Dip.	Ind.	Tot.	
L'Aquila	1.000	4.000	5.000	1.000	3.000	4.000	- 1.000
Teramo	1.000	4.000	5.000	1.000	3.000	4.000	- 1.000
Pescara	2.000	2.000	4.000	1.000	3.000	4.000	--
Chieti	1.000	13.000	14.000	1.000	10.000	11.000	- 3.000
ABRUZZO	5.000	23.000	28.000	4.000	19.000	23.000	- 5.000

Industria: trasformazioni industriali

	1999			2000			Differenza sul Tot. 2000-1999
	Dip.	Ind.	Tot.	Dip.	Ind.	Tot.	
L'Aquila	15.000	2.000	17.000	16.000	2.000	18.000	+ 1.000
Teramo	22.000	6.000	28.000	24.000	6.000	30.000	+ 2.000
Pescara	18.000	6.000	24.000	19.000	4.000	23.000	- 1.000
Chieti	32.000	4.000	36.000	34.000	4.000	38.000	+ 2.000
ABRUZZO	87.000	18.000	105.000	93.000	16.000	109.000	+ 4.000

Costruzioni

	1999			2000			Differenza sul Tot. 2000-1999
	Dip.	Ind.	Tot.	Dip.	Ind.	Tot.	
L'Aquila	6.000	4.000	10.000	7.000	5.000	12.000	+ 2.000
Teramo	4.000	4.000	8.000	5.000	4.000	9.000	+ 1.000
Pescara	7.000	2.000	9.000	7.000	2.000	9.000	--
Chieti	5.000	3.000	8.000	5.000	3.000	8.000	--
ABRUZZO	22.000	13.000	35.000	24.000	14.000	38.000	+ 3.000

Elaborazione Abruzzo Lavoro su
dati Istat

Commercio

	1999			2000			Differenza sul Tot. 2000-1999
	Dip.	Ind.	Tot.	Dip.	Ind.	Tot.	
L'Aquila	6.000	9.000	15.000	6.000	9.000	15.000	--
Teramo	6.000	10.000	16.000	6.000	11.000	17.000	+ 1.000
Pescara	11.000	9.000	20.000	13.000	9.000	22.000	+ 2.000
Chieti	7.000	10.000	17.000	8.000	10.000	18.000	+ 1.000
ABRUZZO	30.000	38.000	68.000	33.000	39.000	72.000	+ 4.000

Altre attività

	1999			2000			Differenza sul Tot. 2000-1999
	Dip.	Ind.	Tot.	Dip.	Ind.	Tot.	
L'Aquila	46.000	17.000	63.000	46.000	17.000	63.000	--
Teramo	42.000	20.000	62.000	45.000	20.000	65.000	+ 3.000
Pescara	45.000	19.000	64.000	48.000	19.000	67.000	+ 3.000
Chieti	51.000	22.000	73.000	52.000	26.000	78.000	+ 5.000
ABRUZZO	184.000	78.000	262.000	192.000	82.000	272.000	+ 10.000

Elaborazione Abruzzo Lavoro su dati Istat

Tassi di occupazione per classi d'età e per provincia

MASCHI

Regione E Province	1999					2000					Differenza 2000-1999				
	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.
ABRUZZO	23,5	65,0	79,1	66,7	54,5	22,4	66,4	81,7	68,8	56,0	-1,1	1,4	2,6	2,1	1,5
L'Aquila	23,0	60,8	77,0	66,6	52,0	19,8	56,0	81,2	69,4	54,2	-3,2	-4,8	4,2	2,8	2,2
Teramo	26,2	69,0	79,0	67,6	56,9	26,0	69,4	79,6	68,3	56,7	-0,2	0,4	0,6	0,7	-0,2
Pescara	27,4	62,4	79,0	67,1	56,2	24,0	68,3	82,5	69,8	59,1	-3,4	5,9	3,5	2,7	2,9
Chieti	19,3	67,2	80,8	65,7	53,4	20,3	70,3	83,2	68,0	54,7	1,0	3,1	2,4	2,3	1,3
ITALIA	29,0	67,8	76,5	66,7	56,1	29,6	68,4	76,9	67,5	56,6	0,6	0,6	0,4	0,8	0,5

FEMMINE

Regione E Province	1999					2000					Differenza 2000-1999				
	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.
ABRUZZO	16,3	36,4	40,6	35,6	27,0	17,5	38,3	40,6	36,2	27,3	1,2	1,9	0,0	0,6	0,3
L'Aquila	10,5	35,4	40,8	35,1	24,8	9,4	36,7	39,2	33,8	23,7	-1,1	1,3	-1,6	-1,3	-1,1
Teramo	18,5	41,2	40,1	36,1	29,6	23,7	39,4	42,0	38,1	30,7	5,2	-1,8	1,9	2,0	1,1
Pescara	21,7	38,4	38,2	35,4	27,0	20,9	39,6	36,9	34,3	26,5	-0,8	1,2	-1,3	-1,1	-0,5
Chieti	14,8	29,4	42,7	35,7	26,9	15,0	37,2	43,6	37,7	28,1	0,2	7,8	0,9	2,0	1,2
ITALIA	21,3	47,4	41,1	38,3	29,8	22,1	48,7	42,3	39,6	30,6	0,8	1,3	1,2	1,3	0,8

MASCHI e FEMMINE

Regione E Province	1999					2000					Differenza 2000-1999				
	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.
ABRUZZO	20,0	50,7	59,7	51,1	40,3	20,0	52,3	61,1	52,5	41,2	0,0	1,6	1,4	1,4	0,9
L'Aquila	16,6	47,6	59,2	50,9	37,8	14,3	46,9	60,9	52,0	38,5	-2,3	-0,7	1,7	1,1	0,7
Teramo	22,4	53,1	59,5	51,6	42,9	24,8	53,5	60,7	52,9	43,3	2,4	0,4	1,2	1,3	0,4
Pescara	24,7	50,6	58,4	51,3	41,0	22,5	55,0	59,3	52,1	42,1	-2,2	4,4	0,9	0,8	1,1
Chieti	17,1	51,0	61,4	50,9	39,8	17,9	53,2	62,9	52,8	41,0	0,8	2,2	1,5	1,9	1,2
ITALIA	25,2	57,7	58,7	52,5	42,4	26,0	58,6	59,5	53,5	43,1	0,8	0,9	0,8	1,0	0,7

Elaborazione Abruzzo Lavoro su dati Istat

	PERSONE IN CERCA DI LAVORO								
	1999			2000			Differenza		
	M	F	MF	M	F	MF	M	F	MF
L'Aquila	5	7	12	6	6	12	+ 1	- 1	--
Teramo	5	8	13	3	4	7	- 2	- 4	- 6
Pescara	5	7	12	3	5	8	- 2	- 2	- 4
Chieti	5	7	12	4	7	11	- 1	--	- 1
ABRUZZO	20	29	49	16	22	38	- 4	- 7	- 11

dati espressi in migliaia
Elaborazione Abruzzo Lavoro su dati Istat

Tassi di disoccupazione per classi d'età e per provincia

MASCHI

Regione e Province	1999					2000					Differenza 2000-1999				
	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.
ABRUZZO	23,3	19,0	3,6	6,8	6,6	23,7	16,2	2,5	5,1	5,0	0,4	-2,8	-1,1	-1,7	-1,6
L'Aquila	28,9	19,5	4,9	7,3	7,2	38,1	28,1	4,0	8,0	7,8	9,2	8,6	-0,9	0,7	0,6
Teramo	19,2	17,7	3,6	6,4	6,3	24,5	16,4	1,6	4,8	4,7	5,3	-1,3	-2,0	-1,6	-1,6
Pescara	19,4	19,8	3,6	7,3	7,3	13,2	8,4	2,1	3,3	3,2	-6,2	-11,4	-1,5	-4,0	-4,1
Chieti	26,4	19,0	2,6	6,1	6,0	21,5	13,8	2,4	4,5	4,4	-4,9	-5,2	-0,2	-1,6	-1,6
ITALIA	29,2	21,5	5,1	8,9	8,8	27,6	20,4	4,7	8,3	8,1	-1,6	-1,1	-0,4	-0,6	-0,7

FEMMINE

Regione E Province	1999					2000					Differenza 2000-1999				
	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.
ABRUZZO	35,7	32,1	10,9	16,1	15,9	26,4	25,2	8,8	12,7	12,6	-9,3	-6,9	-2,1	-3,4	-3,3
L'Aquila	46,4	32,6	14,0	17,6	17,4	47,7	32,4	11,2	15,4	15,2	1,3	-0,2	-2,8	-2,2	-2,2
Teramo	34,0	32,6	11,6	17,8	17,5	18,7	20,5	5,8	10,1	9,9	-15,3	-12,1	-5,8	-7,7	-7,6
Pescara	32,4	31,1	9,5	16,0	15,9	20,8	22,7	10,5	13,6	13,4	-11,6	-8,4	1,0	-2,4	-2,5
Chieti	34,7	32,3	9,0	13,7	13,4	28,8	27,7	8,1	12,4	12,3	-5,9	-4,6	-0,9	-1,3	-1,1
ITALIA	37,4	29,5	10,3	15,8	15,7	35,4	27,8	9,5	14,6	14,5	-2,0	-1,7	-0,8	-1,2	-1,2

MASCHI e FEMMINE

Regione E Province	1999					2000					Differenza 2000-1999				
	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.	15-24	25-29	30-64	15-64	Tot.
ABRUZZO	28,8	24,5	6,2	10,2	10,1	24,9	19,9	4,7	7,9	7,8	-3,9	-4,6	-1,5	-2,3	-2,3
L'Aquila	35,7	24,8	8,2	11,2	10,9	41,8	29,8	6,3	10,5	10,3	6,1	5,0	-1,9	-0,7	-0,6
Teramo	26,0	24,8	6,4	10,8	10,6	21,7	18,2	3,1	6,8	6,7	-4,3	-6,6	-3,3	-4,0	-3,9
Pescara	25,4	24,6	5,6	10,6	10,5	16,8	14,4	4,9	6,9	6,8	-8,6	-10,2	-0,7	-3,7	-3,7
Chieti	30,1	23,8	5,0	8,9	8,7	24,4	19,5	4,5	7,5	7,4	-5,7	-4,3	-0,5	-1,4	-1,3
ITALIA	32,9	25,0	7,0	11,6	11,4	31,1	23,6	6,5	10,7	10,6	-1,8	-1,4	-0,5	-0,9	-0,8

Iscritti alla 1° classe dei Centri per l'Impiego
su popolazione residente 15-64 anni

Elaborazione Abruzzo Lavoro su
dati Istat

Rapporto iscritti/residenti nei Centri per l'Impiego Anno 2000			
Centri per l'Impiego	M	F	Tot. M e F
CPI – L'Aquila	16,6	26,0	21,2
CPI – Avezzano	18,5	24,6	21,5
CPI – Castel di Sangro	22,5	30,6	26,4
CPI – Sulmona	17,0	29,3	23,0
TOT. PROVINCIA AQ	17,8	26,3	21,9
CPI – Pescara	16,3	20,8	18,6
CPI – Penne	13,7	18,4	16,0
CPI – Scafa	16,8	23,4	20,0
TOT. PROVINCIA PE	15,9	20,9	18,4
CPI – Chieti	15,6	23,8	19,6
CPI – Lanciano	11,5	21,3	16,3
CPI – Ortona	11,0	16,2	13,6
CPI – Vasto	13,9	23,4	18,7
TOT. PROVINCIA CH	13,2	21,7	17,3
CPI – Teramo	20,4	27,3	23,7
CPI – Giulianova-Nereto	12,6	20,8	16,7
CPI – Roseto degli Abruzzi	13,8	24,5	19,1
TOT. PROVINCIA TE	15,5	24,0	19,7
TOT. Regione ABRUZZO	15,4	23,1	19,2

Elaborazione Abruzzo Lavoro su dati C.P.I. e Comuni

La provincia dell'Aquila ha un tasso superiore del 2,7% rispetto alla media regionale mentre quella di Chieti ha un tasso inferiore dell'1,9%. Il Centro per l'Impiego dove si registra il tasso più alto è quello di Castel di Sangro, seguito da Teramo e Sulmona. In termini assoluti è il Centro per l'Impiego di Pescara (con 21.872 iscritti) seguito da quello di Avezzano, ad avere il maggior numero di iscritti al collocamento.

OBIETTIVI DEL MASTERPLAN

FINALITA' ED ATTIVITA' DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO

Si è reso indispensabile, come dettano le direttive comunitarie e nazionali, realizzare un **Masterplan** regionale dei Servizi quale strumento di progettazione e verifica sistematica degli standard di funzionamento dei Servizi per l'Impiego.

In coerenza con le linee guida, relative all'individuazione degli standard minimi di funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego, scaturite dall'accordo sancito dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni del 26 ottobre 2000, la definizione e la realizzazione del Masterplan regionale consentirà di individuare le modalità di monitoraggio dei diversi stati di avanzamento dello sviluppo dei Servizi all'Impiego all'interno del territorio regionale e permetterà di predisporre azioni di sistema in grado di agevolare il recupero di efficienza da parte di realtà meno avanzate e la disseminazione delle esperienze più efficaci.

Occorre dunque procedere con la fissazione, nel periodo 2001/2003 di obiettivi e standard minimi per i Centri per l'Impiego della Regione Abruzzo, allo scopo di garantire una omogeneità di servizio sull'intero territorio, almeno ad un livello di base, pur nel rispetto delle specificità locali.

Entro il 2006 tali standard dovranno invece essere innalzati fino al raggiungimento delle funzioni più avanzate (preselezioni, bilancio delle competenze, azioni di accompagnamento, desk informativi specializzati, ecc.).

Le azioni attraverso le quali i Servizi per l'Impiego, in raccordo con i servizi locali predisposti per la gestione delle materie di istruzione, formazione e orientamento, potranno operare, hanno lo scopo di raggiungere le seguenti finalità:

1. **Intermediazione e facilitazione dell'incontro tra lavoratori e imprese** (strategie di sollecitazione della domanda di lavoro, sistemi di informazione mirata sulle politiche attive del lavoro, di domanda e offerta, sistemi di mediazione tra domanda e offerta, comprese le attività di preselezione).
2. **Prevenzione dei fenomeni di disoccupazione ed adeguamento degli interventi sia individuali che per gruppi di utenti e delle caratteristiche dell'offerta** (questo ambito di attività comprende l'orientamento, ma anche azioni di promozione di esperienze di lavoro, di autoimprenditorialità e di formazione mirata).

3. **Allargamento della partecipazione al mercato del lavoro** facendosi carico di indirizzare le persone in cerca di lavoro con difficoltà di inserimento verso esperienze di formazione e di altre politiche attive del lavoro, promuovendo il lavoro autonomo e gli strumenti di assistenza operativa a potenziali nuovi piccoli imprenditori, attraverso l'incoraggiamento all'autoimprenditorialità e all'associazionismo, favorendo l'inserimento dei disabili secondo le direttive della legge 68/1999, definendo interventi specifici per altre categorie di soggetti svantaggiati (es. immigrati, detenuti, ex-tossicodipendenti, ecc), e promuovendo il raggiungimento delle pari opportunità.

Al fine di realizzare tali obiettivi che sono prioritari per imprimere una chiara svolta alle politiche attive del lavoro che punti maggiormente alla prevenzione, è necessario mettere in atto una serie di azioni finalizzate all'adeguamento strutturale, organizzativo e al rafforzamento delle risorse umane dei Centri per l'impiego che diano un assetto adeguato ai nuovi compiti e permettano il raggiungimento dei suddetti standard.

I servizi essenziali da porre in capo, per il raggiungimento dei suindicati obiettivi sono:

- **Espletamento delle attività amministrative** (Collocamento ordinario e obbligatorio)
- **Orientamento al lavoro e alla formazione, preselezione, incontro domanda-offerta di lavoro, consulenza alle imprese**
- **Iniziative per l'incremento dell'occupazione e di sostegno all'utenza svantaggiata attraverso azioni di indirizzo, programmazione e promozione.**

PROGETTAZIONE ORGANIZZATIVA PER L'ADEGUAMENTO DELLE RISORSE UMANE E DELLE RISORSE STRUTTURALI

ANNO 2001: lo stato dei Centri per l'Impiego della Regione Abruzzo

Il recente monitoraggio (*aprile 2001*) effettuato dalla Regione Abruzzo e dall'Ente Abruzzo lavoro ha rilevato diversi aspetti che attualmente caratterizzano lo stato dei Centri per l'Impiego della nostra Regione.

E' emerso innanzitutto che la loro strutturazione è ancora prevalentemente legata alla vecchia concezione dell'adempimento burocratico, nel senso che gli spazi sono organizzati per offrire i servizi tradizionali.

Tutti i CPI, infatti, hanno un salone di ingresso dove si affacciano gli sportelli per ricevere il pubblico e gli uffici interni per il disbrigo del lavoro burocratico.

La concezione dell'accoglienza dell'utente/cliente, quale soggetto centrale di servizi personalizzati, è assolutamente negata da questa strutturazione, mancando, appunto spazi adeguati all'accoglienza, all'autoconsultazione, all'attesa.

Solo in pochi Centri si è trovato riscontro in questo senso.

Anche relativamente all'adeguamento delle strutture in base alla legge n.626/94 e all'abbattimento delle barriere architettoniche, si è rilevato che su quindici Centri, undici di essi non rispettano le norme previste e che otto CPI presentano barriere architettoniche che impediscono l'accesso ai portatori di handicap.

Emerge una difficoltà oggettiva della dotazione organica e soprattutto una insufficienza di competenze disponibili tra quelle richieste dai nuovi servizi, in particolare per quelle figure come l'orientatore, l'operatore di accoglienza, il tutor per l'obbligo formativo, l'operatore informatico per la gestione dei database, indispensabili per l'avvio e la gestione delle nuove attività.

Per i servizi erogati si evidenzia che i CPI abruzzesi svolgono prevalentemente le attività tradizionali; solo in alcuni Centri si rilevano esperienze positive come i colloqui di preselezione.

Risultano carenti i servizi rivolti all'utenza svantaggiata (SILUS) e i servizi di orientamento.

I rapporti con le istituzioni e le organizzazioni esterne sono prevalentemente legati ad alcuni adempimenti di leggi sempre riferiti ad attività tradizionali.

Il servizio di informazione e consulenza è fortemente ostacolato da una carenza di circolazione di informazioni da fornire all'utenza.

Stenta ad affermarsi la concezione di realizzazione di "reti" di rapporti strutturati che promuovano nei singoli territori azioni efficaci per l'occupabilità dei soggetti.

Il servizio offerto alle imprese, si limita a fornire informazioni sugli incentivi alle assunzioni; il servizio appare poco strutturato e le modalità di attuazione sono eterogenee.

Risulta ancora modesta l'attività di promozione e di pubblicizzazione dei nuovi servizi.

La dotazione software e hardware in molti Centri è carente; quasi tutti i Centri sono sprovvisti di collegamenti Internet, emerge quindi una situazione che denota la non rispondenza con le esigenze dei nuovi servizi.

Progettazione organizzativa per l'adeguamento

Il primo campo di intervento che occorre prevedere e realizzare nell'immediato riguarda proprio **la progettazione organizzativa**, volta sia al raggiungimento dell'efficienza dei CPI che alla loro integrazione funzionale con le altre strutture del mercato del lavoro (pubbliche e private).

Il secondo campo di intervento riguarda le azioni che vanno predisposte per adeguare le caratteristiche delle **risorse umane e quelle delle dotazioni strutturali**, in base alle indicazioni che sono derivate dal monitoraggio effettuato.

Le figure professionali richieste dalle funzioni di base dei nuovi servizi sono quelle individuate sulla base degli standard di qualità.

Alla luce delle nuove aree di servizio le risorse umane e strutturali dovranno necessariamente essere adeguate. Questo processo potrà essere realizzato, per quanto concerne le risorse umane, attraverso azioni di "riqualificazione ed aggiornamento degli operatori, peraltro già attivate, finalizzate a poter disporre di professionalità adeguate all'espletamento delle diverse funzioni dei servizi", e il ricorso a figure specialistiche per rafforzare gli organici.

L'efficacia delle strutture dipenderà in modo decisivo soprattutto da un adeguato e competente sistema professionale. Infatti per realizzare servizi efficaci sono necessarie competenze e spessore professionale di chi è deputato ad erogarli, progettarli, aggiornarli.

Le professionalità che opereranno nei CPI dovranno infatti avere un ruolo attivo e propositivo non solo nel processo di erogazione, ma anche in quello di ideazione, sviluppo ed evoluzione dei servizi.

La formazione diventa, pertanto uno strumento assolutamente strategico per superare il gap professionale, ma non l'unico: ne esistono altri come l'affiancamento, lo stage presso altre realtà in Italia e all'estero e la formazione continua e a distanza.

Nel 2006 i Servizi all'impiego dovranno essere a regime e fornire dei servizi quanto mai qualificati, ma soprattutto dovranno essere in grado di essere gestiti in maniera autonoma, senza il contributo del FSE.

Pertanto, il personale operante nei Centri dovrà rimotivarsi, riqualificarsi, almeno per quei servizi che non necessitano di competenze e capacità altamente professionali (psicologo, progettista percorsi formativi, programmatore informatico ecc.); per tutte le altre figure un'adeguata attività formativa potrà dare risultati apprezzabili nel tempo.

Le figure professionali delle quali vengono descritte le caratteristiche generali e che si rendono necessarie in relazione alle varie aree di intervento, sono evidenziate nel seguente prospetto proposto ed elaborato dall'ISFOL. :

Area	Figure professionali
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore di accoglienza
Orientamento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientatore professionale ▪ Psicologo orientatore
Incontro domanda/offerta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore incontro domanda/ offerta ▪ Progettista e organizzatore di progetti formativi ▪ Esperto del mercato del lavoro ▪ Esperto di job e enterprise creation
Procedure amministrative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Addetto alla gestione delle procedure amministrative
Sistema informatico – banche dati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amministratore della rete informatica ▪ Esperto inserimento dati
Promozione e pubblicità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperto in comunicazione
Inserimento lavorativo fasce deboli	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esperto di mediazione di lavoro per fasce deboli

Va evidenziato che il sistema professionale delineato rappresenta un'ipotesi e ha lo scopo di evidenziare figure e professionalità in funzione dei processi di servizi da gestire.

L'operatore di accoglienza è la tipica figura che opera presso i Centri per l'Impiego e che costituisce il principale punto di riferimento per tutta l'utenza di queste strutture (disoccupati, giovani in cerca di lavoro, imprese).

Opera principalmente in front office e fornisce servizi amministrativi, di accoglienza e di informazione.

L'operatore di incontro domanda offerta ha come finalità l'analisi dei fabbisogni professionali delle imprese del territorio, verificando la reale disponibilità da parte delle persone in cerca di lavoro. E' la figura che cerca di avvicinare l'offerta con la domanda di lavoro.

Il progettista e organizzatore di processi formativi è un operatore che sulla base delle reali esigenze del mercato del lavoro e della inadeguatezza delle competenze disponibili, organizza corsi di formazione, occupandosi sia della progettazione formativa che della valutazione in termini di apprendimento e di ricadute occupazionali.

L'esperto del mercato del lavoro è una figura professionale fondamentale per conoscere le reali situazioni del mercato del lavoro locale. Ha il compito di monitorare l'andamento secondo alcuni indicatori realizzando ricerche.

L'esperto di job e enterprise creation è un operatore il cui obiettivo principale è la creazione di una nuova occupazione sia individuale che di impresa. A tal fine aiuta i propri clienti (potenziali lavoratori e potenziali imprenditori) ad individuare i percorsi più appropriati per sviluppare lavoro e creazione di impresa attraverso attività di consulenza, informazioni su forme di finanziamento, formazione e supporto allo start-up.

L'esperto di mediazione al lavoro per fasce deboli è una figura professionale il cui obiettivo principale è l'inserimento dei soggetti svantaggiati in contesti organizzativi, coniugando la possibilità e le intenzioni dei soggetti svantaggiati con le esigenze funzionali delle imprese.

Da un lato dunque si occupa di individuare i bisogni e le caratteristiche degli utenti (consulenza individuale), dall'altro analizza i bisogni delle imprese (analisi dei fabbisogni professionali del territorio)

Il monitoraggio ha evidenziato una situazione disomogenea rispetto all'impiego di risorse umane nei Centri, alcune Province intendono far ricorso a consulenti esterni a cui affidare la maggior parte delle funzioni da assolvere, altre, invece, tendono ad affidare all'esterno solo attività di carattere più specialistico, mentre scelgono di accentrare le funzioni utilizzando il personale in organico,

ricorrendo anche alla rotazione che permetterà agli operatori di controllare e conoscere l'intero processo in cui è coinvolto il lavoratore.

La necessità di un **adeguamento tecnologico** che permetta l'attivazione di tutte le funzioni istituzionali previste dalla normativa vigente dovrà prevedere attività di studio e di progettazione delle risorse strutturali, attraverso l'acquisizione di attrezzature ed altri supporti integrativi, l'aggiornamento e l'integrazione delle banche dati, l'acquisizione e l'integrazione delle attrezzature tecnologiche ed informatiche, l'aggiornamento e la messa a regime del sistema delle procedure.

Il passaggio dalla fase di avvio alla fase a regime presupporrà un tragitto da percorrere, un processo che durerà plausibilmente due o tre anni e che garantirà il raggiungimento di una nuova fisionomia dei servizi pubblici per l'impiego.

Occorrerà innanzitutto partire dai servizi che si intende assicurare ai lavoratori e alle imprese e, in primo luogo, da quelli erogati dalle strutture della Provincia.

I SERVIZI A LIVELLO PROVINCIALE

Il livello provinciale, oltre ad avere funzioni generali di coordinamento e governo del sistema, dovrà intervenire sia su aree più prettamente gestionali, sia su aree di implementazione di servizi.

Nelle aree gestionali il livello provinciale interverrà:

- nel governo del processo di assunzione delle competenze attribuite
- nel coordinamento degli interventi e dei progetti che si attuano nel territorio provinciale
- nella definizione della funzionalità e della qualità della rete informatica e del database di gestione delle informazioni
- nel favorire e supervisionare lo sviluppo della rete organizzativa
- nella produzione di indicazioni di indirizzo a partire dallo stato del mercato del lavoro locale e degli interventi delle politiche del lavoro
- nell'indicare e favorire tutte le utili connessioni fra sistema dei servizi formativi e servizi per il lavoro.

Il livello provinciale interverrà direttamente sul fronte dei servizi in due aree di particolare importanza:

- **L'orientamento**, con il compito di creare le premesse per sviluppare e consolidare la presenza di un team di orientamento professionale e scolastico, costituito da figure professionali ad alta specializzazione in grado di coordinare gli interventi di orientamento personalizzato.
- **Il servizio per le fasce deboli** che prevede costanti interazioni con i Centri per l'impiego e con il territorio e con i soggetti che vi operano.

LE FUNZIONI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO

SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE DI UN CENTRO PER L'IMPIEGO

Definire i servizi, il profilo organizzativo, le caratteristiche operative di un Centro per l'Impiego significa mettere a punto il disegno della struttura che sta più vicino agli utenti.

L'intendimento è quello di proporre un modello di riferimento che, pur sottolineando l'importanza di disegnare queste nuove strutture territoriali ricorrendo ad uno schema ben definito, presuppone anche quegli interventi di "personalizzazione" che possono portare all'attivazione di Centri per l'Impiego realmente efficaci.

L'operatività dei Centri per l'Impiego va definita a partire dalla individuazione di un portafoglio "servizi" che sia innovativo ed adeguato ai bisogni che il territorio di riferimento esprime, garantendo l'acquisizione delle competenze professionali necessarie.

I bisogni espressi dall'utenza a livello territoriale, sui quali un Centro per l'Impiego è chiamato a misurarsi, si possono sintetizzare nei seguenti:

- bisogno di trovare lavoro
- bisogno di scegliere una professione
- bisogno di avere informazioni qualificate

Il documento sugli standard di qualità dei servizi per l'impiego, approvato dal Ministero del Lavoro e dalla Conferenza Stato-Regioni, stabilisce quali debbano essere gli standard minimi di funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego. Si dovrà garantire un esercizio minimo delle funzioni relative all'informazione, all'orientamento, alla consulenza, all'incontro tra domanda ed offerta ed alla promozione per l'accesso al lavoro dei soggetti in difficoltà.

Ne deriva che nei Centri per l'Impiego deve essere possibile individuare unità organizzative all'interno delle quali devono trovare collocazione le seguenti linee di servizi:

- 1. ACCOGLIENZA/INFORMAZIONE**
- 2. ORIENTAMENTO**
- 3. GESTIONE DELL'OBBLIGO FORMATIVO**
- 4. INCONTRO DOMANDA /OFFERTA**
- 5. GESTIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE**
- 6. SISTEMA INFORMATIVO LAVORO E BANCHE DATI**
- 7. GESTIONE DELLE RETI**
- 8. PROMOZIONE E PUBBLICITÀ**
- 9. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

AREA DELL'ACCOGLIENZA

L'ACCOGLIENZA

L'accoglienza, quale servizio di base, pur già attivato in tutti i Centri per l'Impiego della Regione, va potenziato affinché costituisca un'unità organizzativa il cui obiettivo sia quello di facilitare il collegamento diretto tra persone in cerca di occupazione e mondo del lavoro e raggiunga quindi una piena efficacia.

L'accoglienza che si realizza attraverso: **una prima informazione**, tramite colloquio, contatto telefonico e/o autoconsulazione, si configura come lettura della domanda dell'utente, informazione sui servizi offerti dalla struttura, filtro ed indirizzo verso servizi interni o altre strutture territoriali.

La funzione di accoglienza si caratterizza, dunque, come prima interfaccia dell'intera struttura con l'utente con lo scopo principale di supportarlo sia nella strutturazione dei bisogni di aiuto, sia nella formulazione della richiesta di servizi.

L'unità organizzativa dovrà presentare un front-office, punto di accesso del pubblico all'intera struttura, presso cui opereranno una o più persone in grado di fornire le prime indicazioni all'utenza circa i servizi e le modalità di erogazione da parte dell'Ente ed in grado di smistare i richiedenti verso le altre unità organizzative.

A tal proposito il monitoraggio, effettuato presso i Centri per l'Impiego della Regione, ha rilevato che questi sono tutti dotati di una sala ingresso dove si affacciano gli sportelli presso cui si riceve il pubblico e di uffici interni per il disbrigo delle pratiche di tipo burocratico-amministrativo, ma sono sprovvisti di spazi per l'accoglienza, di sale di autoconsultazione, sale di attesa; ed ancora più problematica, nella maggior parte dei Centri, è la presenza di barriere architettoniche.

La concezione dell'accoglienza dell'utente/cliente, quale soggetto centrale di servizi personalizzati, risulta pertanto assolutamente negata da questo tipo di strutturazione.

E' pertanto necessario che **lo spazio riservato all'accoglienza** sia:

- Idoneo (soprattutto con assenza di barriere architettoniche)
- curato
- facilmente raggiungibile e di facile accesso anche per i portatori di handicap
- caratterizzato da orario di apertura al pubblico adeguato
- provvisto di collegamenti telefonici e telematici

- dotato della presenza di operatori qualificati, con capacità relazionali, con una conoscenza complessiva dei servizi offerti, buone capacità di ascolto e di comunicazione, competenze che consentano di fornire in modo chiaro un primo orientamento all'utente .
Le attività legate all'accoglienza saranno da porre in relazione con tutte le altre funzioni del Centro, quali: la gestione del sistema informativo, i servizi di consulenza individualizzata e per le imprese, la gestione delle reti, il coordinamento, le pubbliche relazioni, i servizi di ricerca e così via.

Il servizio di prima informazione, che tutti i Centri per l'impiego sono tenuti ad attivare, rappresenta l'insieme strutturato di azioni e mezzi attraverso i quali agli utenti sarà permesso di accedere e fruire di informazioni utili al proprio processo di orientamento. Esso persegue l'obiettivo di facilitare l'utenza nella identificazione e nell'accesso ai servizi offerti dalla struttura, informarla sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e di fruizione degli stessi, muovendo dalle seguenti azioni:

- primo esame della domanda
- raccolta dei dati sull'utente
- prime informazioni sull'attività e i servizi del Centro per l'Impiego
- indirizzo dell'utente verso canali appropriati (interni o esterni al Centro)
- predisposizione degli spazi, degli strumenti e dei materiali.

Ciò comporterà che tra i compiti dell'operatore di accoglienza, possibilmente con la collaborazione del documentalista, siano da annoverare la definizione e l'aggiornamento continuo della mappa dei servizi, la raccolta e la predisposizione di specifici materiali di informazione sui servizi stessi, il supporto informativo, l'indirizzo degli utenti verso i servizi offerti dal sistema sul territorio e, in particolare, la raccolta e la predisposizione delle informazioni ai fini dell'autoconsultazione.

Ciò comporterà per l'operatore:

- l'individuazione delle fonti di informazione
- il reperimento di riferimenti utili
- l'acquisizione di richieste di lavoro delle singole imprese
- l'acquisizione di informazioni dai datori di lavoro, dalle Associazioni di categoria, dalle organizzazioni sindacali, dagli sportelli unici dei Comuni per le imprese, dalle Agenzie per il lavoro interinali, dagli Istituti di ricerca che raccolgono dati sulla domanda ed offerta di lavoro

- l'acquisizione di informazioni sulle opportunità offerte ai soggetti deboli del Mercato del lavoro
- l'acquisizione di dati dal sistema scolastico, dall'Istruzione secondaria e professionale, dall'Università, dal sistema della formazione professionale, dalle Camere di Commercio
- l'organizzazione per rendere facilmente accessibili le informazioni
- la predisposizione dell'organizzazione degli spazi (ad esempio sala di lettura ecc.) e degli strumenti per la consultazione (ad esempio postazioni informatiche con collegamenti telematici) di cui dovrà essere garantito il buon funzionamento
- la previsione di collegamenti, dove possibile a disposizione del pubblico, con il sistema informativo e con le banche dati.

Il contenuto delle informazioni da fornire nel corso dei primi contatti e da rendere disponibile per l'autoconsultazione dovrà riguardare:

- l'Offerta formativa (informazione sui corsi scolastici, corsi di formazione professionale, tirocini, piani di inserimento professionale, corsi universitari e post universitari)
- Professioni e qualifiche (informazioni generali sui profili professionali e sulle qualifiche e relativi sbocchi occupazionali)
- Servizi (informazioni sui soggetti pubblici e privati che offrono opportunità di inserimento lavorativo)
- Mercato del Lavoro (informazioni sulla situazione e le tendenze del Mercato del lavoro: dati ISTAT, ricerche degli Osservatori locali e regionali del Mercato del lavoro)
- Opportunità di stage e di lavoro (informazioni sulle possibilità di stage in azienda in Italia e all'estero e sulle offerte di lavoro pubblico e privato: banche dati, incontro domanda di lavoro, archivio concorsi, ecc.)
- Programmi comunitari (informazioni sulle attività promosse a livello europeo, sulle possibilità di scambi per i giovani e gli adulti e sulle strutture di riferimento a cui rivolgersi a livello nazionale)
- Legislazione e documentazione (Leggi e normative regionali, nazionali e comunitarie, documenti e ricerche sui temi del lavoro, della formazione, e normativa inerente l'autoimprenditorialità e il lavoro autonomo)

Le informazioni da fornire dovranno essere rivolte quindi sia a chi cerca lavoro o desidera informazioni riguardo alle opportunità formative, sia alle imprese, rispetto al sistema di incentivi e di opportunità a favore delle assunzioni.

Metodologie e strumenti

L'approccio metodologico dovrà fondarsi sui presupposti delle teorie connesse al concetto di "relazione d'aiuto" e non può che essere impostato in una dimensione di concretezza e realistica definizione delle possibilità/opportunità offerte dal Centro.

Per questo il confronto con l'utente da accogliere in un ambiente adeguato, è opportuno avvenga individualmente e di persona anche al fine di chiarire la natura del servizio in rapporto alle aspettative dello stesso.

Sussidi da prevedere

- modulistica standard per la registrazione delle utenze
- griglia/traccia di colloquio per supportare l'operatore nell'intervista
- planning cartaceo o informatico per la gestione degli appuntamenti
- schede per il monitoraggio
- scheda personale dell'utente utile ad attribuire valore alla persona ed al relativo problema
- cartellonistica di carattere promozionale
- materiali informativi (depliant, guide, opuscoli) in distribuzione
- bacheche con materiali illustrativi di autoconsultazione

Strumenti indispensabili

- telefono e fax
- fotocopiatrice
- PC e stampante
- Collegamenti in rete per accessi a banche dati informative, sito di posta elettronica

Il telefono e la posta elettronica per rappresentare dei veri canali di contatto con l'utente richiedono di essere presidiati per garantire un servizio accettabile (per esempio le risposte telefoniche dovranno essere tempestive e quelle tramite posta elettronica inviate almeno entro il giorno successivo)

Setting

E' opportuno creare un ambiente che comunichi messaggi coerenti con la finalità del servizio. Pertanto è necessario:

- porre in primo piano la persona mettendola a proprio agio in un contesto gradevole
- valorizzare la qualità e il funzionamento della strumentazione

La Consultazione autonoma

E' opportuno che ciascun Centro si doti di uno spazio riservato all'autoconsultazione: importante ai fini di un'autonoma organizzazione del fabbisogno informativo da parte di un utente "attivo" che accede direttamente ad informazioni, materiali informativi e documentali relativi a diverse tematiche.

L'efficace strutturazione di quest'area è molto importante sia per facilitare il rapporto fra l'utente/cliente e la struttura, sia per ottimizzare i tempi e i modi del servizio reso attraverso l'operatore. Essa raccoglie in modo organizzato materiali informativi di diversa natura e di diverso supporto con l'obiettivo di offrire agli utenti una prima opportunità di approfondimento sulle tematiche che caratterizzano l'offerta del Centro.

L'informazione guidata

Oltre all'autoconsultazione dovrà essere prevista l'informazione guidata per quegli utenti che necessitano particolarmente di aiuto nella ricerca e nella consultazione delle informazioni e del materiale informativo disponibile nella struttura.

Gli Incontri pubblici

Con questo servizio si dovrà prevedere la diffusione di informazioni attraverso la promozione di incontri pubblici. Dovrà essere attivato prevalentemente per raggiungere specifici target di utenza come ad esempio quella degli studenti di scuola media inferiore e superiore, rispetto ai quali ogni struttura dovrà sviluppare iniziative articolate di orientamento.

MODELLO ORGANIZZATIVO DI ACCOGLIENZA

Il Servizio di Accoglienza si configura come una attività di front-office attraverso cui l'utente aiutato da un operatore opportunamente formato potrà avere un quadro completo delle informazioni/opportunità offerte dal Centro e/o da altre strutture territoriali.

Utenti



Accoglienza

1a fase

2a fase

3a fase

4a fase

5a fase

"Sociale"	Analisi del bisogno	Colloquio/ iscrizione	Screening	Congedo
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Primo contatto tra utente e Centro ➤ Avvio di un clima di apertura e di cordialità 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Decodifica ed interpretazione e della domanda dell'utente (definizione del bisogno reale) ➤ Integrazione dell'anagrafica per formulare una valutazione/risposta coerente in termini di percorso da proporre 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rilevazione dei dati anagrafici dell'utente, del suo status occupazionale e, dei percorsi già compiuti in termini di acquisizione di informazioni ➤ Supporto di schede standard 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erogazione delle informazioni da parte dell'operatore ➤ Azione di responsabilizzazione dell'utente alla pianificazione del percorso da intraprendere e ai vincoli esistenti (procedure, tempi, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rinvio ad altri servizi, o all'autoconsultazione di materiali informativi e/o commiato.
Tempi 3' – 5'	Tempi 5'	Tempi 10' – 20'	Tempi 5' – 10'	

IL CENTRO DOCUMENTAZIONE

Si ritiene sia di particolare rilevanza la realizzazione all'interno di ciascuna struttura di un centro documentazione, in quanto la prima relazione tra la struttura di servizio e l'utente non si fonda esclusivamente sulla loro interazione diretta: accogliere non vuol dire soltanto instaurare un dialogo fra due soggetti. Infatti, di fondamentale importanza risultano, ai fini di un'efficace accoglienza, altri elementi comunicativi: ambienti e strutture, dispositivi e supporti comunicativi interni alle strutture di servizio (cartelloni, indicatori di servizi, materiali informativi sui servizi, ecc.)

Questi elementi contribuiscono, al pari dell'interazione, alla strutturazione di una valida relazione di servizio.

La disponibilità di uno spazio ben attrezzato e l'opportunità di consultare materiali di diverso tipo può aiutare a precisare meglio il proprio interesse e la propria richiesta nel successivo colloquio di accoglienza.

Per gli utenti l'area di consultazione potrebbe essere organizzata in quattro aree di interesse:

- **Orientamento**
- **Formazione**
- **Professioni**
- **Lavoro**

In queste aree potranno essere raccolti e organizzati i materiali informativi sui temi, come: testi, brochure e pieghevoli illustrativi, repertori e materiali di prima formazione, cataloghi, guide metodologiche, libri, riviste specializzate, raccolta della normativa nazionale, regionale e dei regolamenti comunitari, CD-ROM, banche dati e strumenti multimediali.

Lo spazio dovrà configurarsi come un centro di documentazione, dove la principale modalità di fruizione dovrà essere appunto l'autoconsultazione di strumenti e sussidi informativi.

Di conseguenza sarà necessario reperire e mettere a disposizione dell'utente una documentazione organizzata di materiale bibliografico di supporto al contatto col mondo del lavoro, quale:

- Testi su professioni, manuali sulle attività di placement (come scrivere un curriculum vitae, sostenere colloqui di selezione, ecc.)
- Percorsi scolastici, corsi di formazione professionale
- Supporti alla scelta, materiali informativi sui servizi
- Raccolta delle Gazzette ufficiali
- Bandi EURES
- Leggi e incentivi all'autoimprenditorialità
- Opportunità di inserimento lavorativo: tirocini – Piani di inserimento professionale
- Apprendistato - LSU - LPU - Bottega scuola
- Concorsi
- Opportunità e programmi europei
- Documentazione aggiornata su tutte le professioni
- Quotidiani locali e nazionali che settimanalmente pubblicano annunci di ricerca del personale
- Pubblicazioni specializzate con data base aziendali
- Informazioni fornite da Ministero del Lavoro, SIL, Associazioni datoriali e sindacali, Enti bilaterali, Agenzie formative e Centri di formazione, Centri di ricerca, Società di Servizi, Agenzie per il lavoro interinale, Agenzie private per la mediazione tra domanda e offerta di lavoro
- Indirizzari di: aziende che operano sul territorio, strutture di formazione, società di selezione del personale, società di lavoro interinale, enti pubblici
- Richieste di lavoro delle singole imprese
- Informazione dai datori di lavoro, dalle Associazioni di categoria, dalle organizzazioni sindacali, dagli sportelli unici dei Comuni per le imprese, dalle Agenzie per il lavoro interinali, dagli Istituti di ricerca sulle caratteristiche , le previsioni sulla domanda di lavoro;
- Informazioni sulle opportunità offerte ai soggetti deboli del Mercato del lavoro
- Dati dal sistema scolastico, dall'Istruzione secondaria e professionale, dall'Università, dal sistema della formazione professionale, dalle Camere di Commercio
- Strumenti informatici con collegamenti telematici, banche dati.

L'acquisizione di informazioni potrà essere agevolata o realizzata, oltre che attraverso l'autoconsultazione, anche assieme ad un operatore del Centro, laddove si osservi una difficoltà da parte dell'utente di gestire autonomamente la ricerca di informazioni messe a disposizione o si ritenga necessario prevedere degli approfondimenti connessi ad aspetti specifici della domanda espressa dall'utente.

Le figure professionali dell'area "Accoglienza":

- Operatore di accoglienza
- Operatore addetto all'inserimento dati (*vedi area incontro domanda/offerta*)
- Documentalista

L'Operatore di accoglienza

E' ormai convinzione comune, nel discorso sui servizi, che l'accoglienza sia una funzione complessa e richieda quindi un'elevata competenza. Non si tratta di "raccolgere una domanda", ma di comprendere e interpretare un'esigenza in molti casi ben celata dietro una richiesta apparentemente banale, del tipo "vorrei delle informazioni su corsi di formazione", "cerco lavoro" ecc.

Fornire informazioni sui servizi non significa semplicemente far conoscere all'utente tutto ciò che esiste nella struttura o sul territorio in materia di servizi, ma presentarli in modo comprensibile, adattando quindi il linguaggio; assumere informazioni sull'utente non significa farsi descrivere alcune sue caratteristiche a scopo informativo, quanto piuttosto tentare una prima diagnosi delle esigenze della persona, valutarne il bisogno sulla base di poche informazioni da interpretarsi come possibili indicatori del motivo che ha spinto l'utente a richiedere l'intervento del servizio, per risolvere un problema, spesso, non chiaramente esplicitato.

Infine, suggerire all'utente di rivolgersi ad un certo servizio significa prefigurare un percorso che possa aiutare la persona ad affrontare il problema in modo appropriato.

L'Operatore di accoglienza gestisce, quindi, la relazione con l'utente, svolge le attività relative al collocamento, gestisce la banca dati, cura la consulenza per l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro.

Gli utenti che si rivolgono all'operatore di accoglienza sono principalmente giovani inoccupati e disoccupati che chiedono al Centro i servizi di base (informazioni e servizi amministrativi). Questi devono essere erogati anche con l'integrazione degli altri componenti (unità organizzative e figure professionali) del sistema dei servizi per il Mercato del Lavoro.

E' dunque necessario che l'operatore di accoglienza sappia coordinare le proprie attività con quelle dei colleghi, per disporre di informazioni sempre aggiornate e per garantire coerenza all'intero sistema di offerta di servizi per l'impiego.

Dovrà possedere conoscenze disciplinari di base di sociologia del mercato del lavoro, organizzazione aziendale, legislazione del lavoro, per fornire informazioni che siano in linea con l'andamento del mercato del lavoro.

Al fine di dare un servizio completo è importante che conosca le figure professionali e i principali percorsi di sviluppo ad esse associati.

Per essere in condizioni di informare correttamente sulle caratteristiche contrattuali, previdenziali e amministrative connesse alle diverse possibilità occupazionali è necessario che l'operatore di accoglienza abbia conoscenze relative alle normative e ai principali settori produttivi e di servizi, che sia informato sulle caratteristiche specifiche del mercato del lavoro locale e dei servizi per l'impiego presenti sul territorio, al fine di fornire all'utente un quadro completo delle possibilità offerte dall'area territoriale di riferimento.

All'operatore di accoglienza è richiesta altresì adeguata preparazione in campo informatico, competenze nell'utilizzo di programmi di videoscrittura, di software specifici, di data base e software dedicati, di strumenti telematici di base (fax e posta elettronica), abilità nella navigazione in Internet e quindi conoscenza dei siti che offrono informazioni relative al mondo del lavoro e della formazione.

Infine questa figura dovrà essere caratterizzata da capacità relazionali che permettano di avere un rapporto di empatia con il cliente, con i colleghi e le altre figure professionali, nonché capacità di analisi dei bisogni.

Tali capacità contribuiranno all'erogazione di un servizio che, da un lato terrà conto della centralità della relazione con il cliente, e dall'altro della necessità di coordinare le proprie attività lavorative con quelle dei colleghi.

Il Documentalista

Il Centro Documentazione necessiterà della presenza di un **operatore responsabile : il documentalista**, i cui compiti saranno anche quelli di occuparsi:

- dell'aggiornamento del Centro Documentazione, attività che dovrà svolgere in collaborazione con altri operatori del Centro per l'Impiego (che possono segnalare testi da acquistare o siti da censire, reperire brochure aziendali ecc.)
- dell'ordine e della cura dell'archiviazione
- del controllo degli utenti durante la consultazione
- del supporto e indirizzo agli utenti nella individuazione del materiale ricercato.

Nella fase di avvio tali compiti potrebbero essere affidati all'operatore di accoglienza; inoltre non necessariamente tutti i Centri per l'Impiego dovranno dotarsi di una struttura di questo tipo, ma più Centri per l'Impiego di una stessa Provincia potrebbero allestire un Centro di documentazione comune purché:

- non si richiedano agli utenti spostamenti eccessivi (superiori all'ora)
- non coprano un bacino di utenza eccessivamente grande rispetto alla dimensione della struttura.

AREA DELL'ORIENTAMENTO

L'ORIENTAMENTO

L'orientamento, quale strumento di educazione alle scelte e di sostegno ai soggetti nelle situazioni di transizione – tra e nei percorsi formativi, tra percorsi formativi e lavoro, tra lavoro e opportunità di formazione -, rappresenta un dispositivo centrale nel raccordo tra azioni formative e azioni di supporto e accompagnamento all'inserimento lavorativo, poiché concorre a dare continuità e processualità alle esperienze di formazione e di lavoro dei soggetti lungo tutto l'arco della vita.

L'orientamento, come processo continuo, deve tendere principalmente a sollecitare nella persona la sua maturazione, svilupparne l'autonomia decisionale in vista di una scelta professionale e/o formativa, mirata e consapevole, a supportare il soggetto nella scelta e nella presa di decisione senza sostituirsi a lui, ma assistendolo nella esplicitazione delle proprie aspirazioni, dei suoi interessi prevalenti, delle sue capacità personali e dei suoi limiti rispetto alle scelte espresse, nella identificazione precisa dei propri obiettivi, nella scelta della strategia più adeguata per raggiungerli.

Prevale infatti nella prassi orientativa il modello teorico "centrato sul sé attivo" secondo il quale una corretta progettualità di vita e professionale si fonda sulle capacità del soggetto di riconoscere e valutare le proprie caratteristiche personali, i propri desideri, le aspirazioni e di saperle connettere alle opportunità e vincoli della realtà esterna ai fini di una scelta.

Le azioni attuabili nel contesto orientativo sono varie: da quelle di base a quelle più articolate.

L'offerta orientativa va rivolta essenzialmente a:

- Disoccupati e inoccupati
- Giovani in obbligo formativo (15/18 anni) che scelgono il canale della formazione professionale o dell'apprendistato in alternativa all'istruzione scolastica
- Istituzioni scolastiche medie e superiori
- Enti e strutture di formazione

Consulenza orientativa

La consulenza si realizzerà fondamentalmente mediante un colloquio di sostegno orientativo che potrà essere individuale o di gruppo. La finalità sarà soprattutto esplorativa e i contenuti principali riguarderanno il rapporto soggetto/esperienza formativa, soggetto /esperienza di lavoro, immagine di sé e potenziale individuale.

La consulenza orientativa sarà di conseguenza un intervento di supporto alla persona nel fronteggiamento delle difficoltà connesse a situazioni di transizione nell'esperienza formativa e lavorativa.

Essa dovrà contribuire a riordinare un insieme di informazioni che il soggetto ha immagazzinato, aumentando la propria consapevolezza nei confronti di elementi importanti della propria esistenza:

- stimolando l'esplorazione di sé
- sviluppando una maggiore consapevolezza rispetto alle proprie risorse nel superamento di una situazione di transizione, favorendo la riorganizzazione di energie cognitive, emotive, strategiche;
- rinforzando le proprie competenze e abilità per fronteggiare il compito orientativo.

La consulenza orientativa permetterà di realizzare un'analisi e una diagnosi più approfondite dei bisogni e delle competenze e, attraverso una consulenza personalizzata, di offrire un supporto alla definizione di percorsi di inserimento lavorativo, in un'ottica di forte integrazione con gli altri servizi interni del Centro.

La consulenza, prevalentemente offerta all'interno di colloqui e attività individuali, potrà prevedere sessioni o seminari di gruppo per target definiti o su tematiche specifiche .

Nei casi più complessi è possibile che emerga la necessità di operare interventi di orientamento mirati, come ad esempio il bilancio delle competenze, attività di tipo specialistico, la cui gestione dovrà essere necessariamente affidata ad un orientatore esperto.

FASI DELLA CONSULENZA ORIENTATIVA

Fase esplorativa

- dati personali
- raccolta notizie esperienza formativa
- raccolta notizie esperienza lavorativa

Fase della valutazione

- analisi del rapporto fra soggetto ed esperienza formativa
- analisi del rapporto fra soggetto ed esperienza lavorativa
 - analisi del potenziale individuale

Fase progettuale

- Sintesi del profilo orientativo e restituzione all'utente
- Rielaborazione con l'utente delle conoscenze acquisite nelle fasi precedenti
 - Elaborazione del progetto di scelta

Formazione orientativa

Tale servizio che tende a soddisfare bisogni diversi dell'utenza, recepiti attraverso l'Informazione e la Consulenza, dovrà rivolgersi di preferenza a gruppi omogenei di utenti portatori delle medesime esigenze o esprimenti bisogni affini; essa dovrà tendere a sollecitare l'educazione alla progettualità e alla decisionalità che è alla base di tutta l'attività di orientamento, stimolare lo sviluppo di capacità cognitive ed abilità legate ai processi di scelta, alla raccolta e all'analisi degli elementi del contesto ambientale di riferimento (sistema formativo, mercato del lavoro, professioni, ecc.).

Gli interventi per effettuare tale servizio potranno essere realizzati, attraverso:

1. Percorsi brevi sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro

finalizzati a sviluppare e/o a potenziare abilità operative concernenti la gestione di strumenti e tecniche che permettano a chi è alla ricerca di un'occupazione di affrontare la ricerca del lavoro in modo più mirato ed efficace.

Saper redigere un curriculum vitae, preparare una lettera di autocandidatura, rispondere ad un'inserzione o sostenere un colloquio di selezione, sono abilità indispensabili ai fini di un inserimento lavorativo.

La situazione di gruppo è particolarmente indicata in questo contesto poiché ai partecipanti è permesso di sviluppare anche competenze ed abilità in termini di efficacia operativa e comunicativa. per affrontare, successivamente, con maggiore sicurezza ed adeguatezza contesti reali.

I partecipanti dovranno essere non più di 10-15 persone per garantire la possibilità di avere interazioni aula-orientatore.

E' consigliabile che i gruppi di partecipanti siano omogenei per fare in modo che le richieste specifiche espresse durante gli incontri siano di interesse comune.

La durata può essere di una o due giornate.

2. Seminari

I seminari dovranno essere finalizzati all'approfondimento di alcune tematiche di particolare interesse tra le quali, per esempio: l'offerta formativa sul mercato del lavoro, lo sviluppo di nuove professionalità, le figure richieste dalle aziende.

Essi si dovranno rivolgere sia a persone in cerca di occupazione che ad aziende e i relatori potranno essere scelti tra i rappresentanti del mondo del lavoro e della formazione professionale (ad esempio responsabili aziendali delle risorse umane, rappresentanti di istituzioni pubbliche e della formazione professionale) che si avvarranno del proprio bagaglio di esperienza professionale e di conoscenza del mercato.

Altri seminari potranno tenersi sulla normativa nazionale e comunitaria che regola il mercato del lavoro e le opportunità, in materia di incentivi, concesse ad aziende e a persone in cerca di occupazione.

3. Percorsi finalizzati alla creazione di impresa

Agli aspiranti imprenditori sarà opportuno proporre un percorso di orientamento di gruppo che preveda un momento di conoscenza della legislazione di riferimento e delle modalità di eventuale elaborazione di un progetto, ma soprattutto persegua i seguenti obiettivi:

- L'esplorazione e l'analisi delle caratteristiche soggettive, dei desideri, degli orientamenti e degli interessi professionali
- L'individuazione delle proprie competenze in termini di conoscenze, abilità e risorse psico-sociali al fine di attuare un momento di analisi e di riflessione sulle caratteristiche personali e sul potenziale individuale corrispondenti alle qualità specifiche della figura dell'imprenditore
- L'analisi delle opportunità e dei vincoli connessi alla scelta
- L'informazione sulle leggi e sugli incentivi esistenti
- La simulazione di start-up di impresa

Coloro che intendono dedicarsi alla creazione di impresa devono infatti interrogarsi sulle proprie reali capacità imprenditoriali, sulla possibilità concreta di tradurre le proprie idee in progetti e di usufruire di eventuali finanziamenti per attuarli.

Il counseling

Il counseling presenta molti punti di analogia con la consulenza orientativa, in quanto lavora su contenuti analoghi, cioè si caratterizza come relazione d'aiuto e prevede una restituzione finale all'utente.

Si differenzia dalla consulenza orientativa soprattutto per un'attività di tipo diagnostico finalizzata ad individuare aspetti di debolezza del soggetto che gli impediscono la messa a punto di un proprio progetto professionale (ad esempio un basso livello di autostima),

Il counseling dovrà prevedere:

- l'aiuto all'analisi dei requisiti e delle aspirazioni
- il rafforzamento della motivazione
- la valutazione della spendibilità del proprio credito formativo e/o professionale
- la progettazione di un iter personale.

Un'attività di recupero di tali aspetti, manifestati dal soggetto, potranno permettergli di proseguire nel processo di costruzione del proprio progetto professionale.

Il bilancio delle competenze

Dopo la messa a regime dei servizi di base nei Centri per l'Impiego, l'utilizzo del bilancio delle competenze, da affidare ad una figura specialistica, sarà sicuramente utile per chi è alla ricerca di un'occupazione ed è particolarmente "disorientato".

Il riconoscimento delle competenze potrà aiutare la persona ad elaborare un progetto di sviluppo professionale o a gestire una fase di transizione occupazionale.

Questa attività si propone di perseguire una serie di finalità che ne contraddistinguono la funzione specifica rispetto ad altre metodiche di orientamento, che si possono così sintetizzare:

- identificazione di competenze e potenzialità che il cliente/utente può investire nell'elaborazione/realizzazione di un progetto di inserimento sociale e professionale;
- acquisizione di capacità di autovalutazione, di attivazione e di scelta;
- costruzione di un progetto di sviluppo professionale.

Il tempo dedicato alla singola persona può variare in funzione delle specifiche esigenze ma in ogni caso dovrebbe contenersi entro l'ora.

Gli strumenti psicodiagnostici nell' orientamento

Nell'ambito della Consulenza di orientamento si può ricorrere all'uso di strumenti psicodiagnostici per la misurazione obiettiva di alcuni tratti della personalità.

Essi sono utili nella fase di valutazione delle capacità, delle potenzialità, degli interessi e delle attitudini del soggetto.

E' importante far rilevare che tali strumenti acquistano valore ed efficacia solo se vengono elaborati ed utilizzati con una precisa conoscenza scientifica delle dimensioni e dei costrutti psicologici che intendono rilevare.

I test, infatti, a seguito della legge sull'Ordinamento della professione di Psicologo (Legge 18/02/89, n.56) e delle specifiche norme deontologiche, non possono essere usati indiscriminatamente.

Proprio perché necessitano di una adeguata preparazione e formazione per la loro conoscenza, somministrazione e interpretazione, i test possono essere utilizzati solamente da personale specializzato, generalmente da psicologi.

Accompagnamento

L'obiettivo di tale servizio sarà quello di mettere i richiedenti in grado di scegliere più consapevolmente il proprio percorso professionale.

Il servizio si rivolgerà in particolare ai disoccupati di lunga durata e, in generale, a tutti quei soggetti che si vengono a trovare in posizione di debolezza nel mercato del lavoro.

Avrà come finalità, non solo quella di definire percorsi di inserimento, ma anche quella non meno impegnativa, di motivare le persone perché diventino esse stesse elemento attivo del processo di ricerca.

Attraverso tale servizio si potrà formulare innanzitutto una diagnosi, per i soggetti in difficoltà, delle proprie risorse e degli elementi di debolezza da migliorare con azioni di consulenza e sostegno.

Nell'attività di accompagnamento è particolarmente importante curare l'incontro domanda/offerta e favorirne il reciproco adeguamento.

Poiché tale attività è finalizzata all'avvio al lavoro, è importante che essa sia caratterizzata da una fase di individuazione delle opportunità più adeguate al fabbisogno di formazione dell'utenza prima del suo effettivo inserimento lavorativo, quali: outplacement, per chi è interessato ad un nuovo o diverso inserimento, oppure stage,

tirocini formativi, piani di inserimento professionale, formazione professionale mirata, informazione e consulenza finalizzate alla creazione di impresa. per gli inoccupati.

Tali esperienze permetteranno soprattutto ai giovani inoccupati di conoscere direttamente il mondo del lavoro e acquisire un bagaglio di esperienze utili per il proprio futuro professionale.

Orientamento finalizzato all'obbligo formativo

L'intervento orientativo in quest'ambito si rivolgerà soprattutto agli adolescenti che intendono abbandonare il percorso scolastico o formativo intrapreso. Esso assumerà le caratteristiche proprie del counseling, una vera e propria "relazione d'aiuto".

In relazione all'obbligo formativo, la funzione di orientamento che il Centro per l'impiego avrà il compito di realizzare, dovrà perseguire i seguenti obiettivi:

- Realizzare interventi di counseling orientativo
- Ricostruire la bibliografia personale
- Analizzare le aspettative, le motivazioni, gli orientamenti e gli interessi professionali del soggetto
- Identificare le competenze in termini di conoscenze, abilità e risorse psico-sociali
- Individuare percorsi formativi personalizzati, anche in Apprendistato, in ragione delle specificità del soggetto e dell'offerta formativa presente sul territorio
- Definire con l'utente il percorso/progetto per il successo dell'obbligo formativo
- Realizzare interventi di ri-orientamento verso quei giovani che interrompono il percorso intrapreso.

In relazione alle caratteristiche dell'utenza (adolescenti di età compresa tra i 15 e i 18 anni che hanno assolto all'obbligo scolastico, drop.out, apprendisti in cerca di prima occupazione), l'azione orientativa dovrà configurarsi principalmente come intervento di "consulenza individuale" o di gruppo da realizzare presso le scuole attraverso interventi a scopo informativo.

Orientamento per le fasce deboli

Questa azione dovrà essere rivolta:

- a soggetti con una condizione personale o sociale di svantaggio o difficoltà che possono usufruire di particolari strumenti di tutela e promozione, come i disabili ed i soggetti in condizione di disagio: ex detenuti, immigrati; ex tossicodipendenti (art.4 L.381/91).

In tale contesto, i servizi per l'impiego dovranno "farsi carico di indirizzare le persone in cerca di lavoro verso esperienze (di formazione e di altre politiche attive) che ne migliorino in prospettiva le probabilità di impiego e che prevengano o contengano rischi di deterioramento della loro impiegabilità potenziale", provvedere a "definire interventi specifici e progettazione di percorsi di inserimento mirati a favore di queste categorie di soggetti in condizione di svantaggio.

Sarà opportuno che i Centri per l'Impiego instaurino forme di collaborazione con i servizi territoriali preposti e con le imprese in una logica di "lavoro di rete", e collochino personale qualificato dedicato soprattutto alla progettazione/realizzazione di interventi mirati. In attesa di una copertura estesa a tutto il territorio regionale, si potrebbe prevedere questo personale in almeno un Centro per l'Impiego per ogni Amministrazione provinciale.

- **disoccupati di lunga durata o espulsi da processi produttivi** per i quali si rende necessaria l'attivazione di programmi mirati e l'utilizzo delle incentivazioni all'assunzione previste, con particolare attenzione ai lavoratori ultracinquantenni e ai lavoratori con problemi di dipendenza che rientrano tra i disoccupati di lunga durata.
- **donne**, con programmi mirati, anche nell'ambito delle azioni di pari opportunità. Si auspica, infatti, che i nuovi servizi per l'impiego possano influenzare positivamente il processo di riequilibrio tra uomini e donne nel mercato del lavoro.

A tal fine i servizi per l'impiego avranno il compito di effettuare colloqui di orientamento alle donne in cerca di reinserimento lavorativo, non oltre sei mesi dall'inizio della disoccupazione, mettendo altresì a disposizione personale qualificato e specificamente dedicato alla progettazione/realizzazione di pari opportunità, nonché sportelli per l'erogazione di informazioni e consulenze, con la finalità di promuovere le pari opportunità.

Gli appartenenti a queste categorie potranno usufruire dell'intera gamma dei servizi disponibili presso i Centri per l'Impiego e non vi dovranno essere differenziazioni nelle modalità di erogazione rispetto ad altri target di utenti: l'obiettivo da perseguire è la reale integrazione sociale di questi lavoratori.

Naturalmente per poter garantire risposte mirate ai lavoratori svantaggiati sarà necessario predisporre il potenziamento di alcuni servizi (presenza di Centri SILUS) e prevedere la presenza di professionalità specializzate.

In ogni caso, non potendo il singolo Centro essere dotato di tutte le competenze necessarie per garantire uno standard adeguato, sarà necessario coinvolgere altre istituzioni, quali: organismi della formazione professionale e dell'orientamento, cooperative sociali, organizzazioni del mondo sociosanitario, per perseguire sinergicamente un obiettivo comune.

Le figure professionali dell'area "Orientamento":

- **orientatore professionale**
- **esperto di mediazione al lavoro per fasce deboli**

L'orientatore professionale

E' uno specialista ad alto livello professionale e si caratterizza per essere un consulente esperto nel supporto dell'utente in fase decisionale.

Tra i suoi compiti l'identificazione dei bisogni dell'utente per la definizione del problema, l'aiuto alla valutazione e alla definizione delle alternative praticabili e l'individuazione delle informazioni necessarie a supportare la soluzione del problema.

L'orientatore professionale, con opportuna conoscenza della psicologia, del mercato del lavoro, delle figure professionali e della legislazione, dovrà dunque saper analizzare motivazioni, interessi e competenze, saper selezionare informazioni, saper gestire i colloqui e i gruppi, attraverso una adeguata comunicazione e saper sostenere processi di decisione.

- In riferimento alla pratica del counseling, all'orientatore , oltre alle competenze già esplicitate, saranno richieste competenze ed abilità specialistiche, abilità nella diagnosi del potenziale del soggetto, nell'utilizzo di strumenti psicodiagnostici e psicoattitudinali, nella gestione del processo di soluzione di problemi.

L'esperto di mediazione al lavoro per fasce deboli

L'esperto di mediazione al lavoro per fasce deboli dovrà occuparsi delle diverse categorie di svantaggiati: dei disabili (psichici, sensoriali, fisici), degli extracomunitari (soggetti stranieri con problemi di inserimento lavorativo), dei disoccupati di lunga durata (disoccupati da almeno due anni), degli ex-carcerati, degli ex-tossicodipendenti e dei sieropositivi.

Le imprese, che in base alla legge n. 68/99 sono tenute ad assumere al loro interno un certo numero di soggetti svantaggiati, rappresentano l'altra categoria di utenza che necessita di consulenza per la corretta individuazione dei ruoli in cui inserire la persona svantaggiata.

L'esperto di mediazione avrà il compito di aiutare gli utenti ad individuare appropriati percorsi di sviluppo personale e occupazionale, per questo dovrà progettare percorsi coerenti "individualizzati" di inserimento secondo le caratteristiche e le specificità di ciascun soggetto.

E' importante che egli conosca le leggi a tutela delle fasce svantaggiate, gli incentivi alle imprese, gli eventuali sgravi fiscali nel caso di assunzione di utenti appartenenti a queste categorie o eventuali fondi regionali, nazionali, europei che sostengono le aziende per adattare il luogo di lavoro alle esigenze dei soggetti disabili (es. eliminazione delle barriere architettoniche).

Egli dovrà essere in grado di lavorare in relativa autonomia, per questo sarà determinante un suo ruolo attivo nelle relazioni con gli utenti e con i diversi attori che nel territorio si occupano delle categorie svantaggiate.

Oltre a detenere capacità di analisi, colloquio, gestione di gruppi, empatia, dovrà possedere conoscenze disciplinari di base relative a: elementi di psicologia generale, sociologia del mercato del lavoro e delle organizzazioni, sociologia delle professioni, conoscenza delle figure professionali, padroneggiare abilmente specifiche tecniche e metodologie quali: la tecnica dell'intervista e la progettazione di percorsi professionali.

AREA GESTIONE DELL'OBBLIGO FORMATIVO

LA GESTIONE DELL'OBBLIGO FORMATIVO

Ai Servizi per l'Impiego, sono attribuite competenze in materia di informazione/orientamento/tutorato ai fini dell'obbligo formativo, per questo costituiscono il punto di snodo fra i percorsi dell'istruzione, della formazione professionale e dell'apprendistato.

Agli stessi è demandato il compito di convocare i giovani nella fascia d'età compresa tra i 15 e i 18 anni, che avranno comunicato l'intenzione di abbandonare la scuola o le attività formative, per un colloquio di informazione e di orientamento finalizzato alla scelta di un percorso di istruzione o formazione previsto dalla normativa, sulla base degli interessi e dei potenziali individuali, nonché dell'offerta formativa.

Le competenze attribuite ai Servizi per l'Impiego nella gestione dell'obbligo formativo saranno quelle di:

- Predisporre una Anagrafe regionale contenente i dati dei giovani soggetti in obbligo formativo.
- Organizzare apposite banche dati contenenti i curricula dei giovani che desiderano assolvere l'obbligo formativo in apprendistato e le relative richieste di assunzione delle imprese.
- Scambiare informazioni con gli Assessorati alla formazione professionale, le agenzie formative e le scuole, per favorire l'orientamento dei giovani e la predisposizione di un'adeguata offerta formativa.
- Convocare, per un colloquio di informazione e di orientamento, i soggetti in obbligo formativo che abbiano comunicato l'intenzione di abbandonare il percorso scolastico o formativo, oppure abbiano cessato di frequentare la scuola o le attività formative.
- Nominare un tutor sia per personalizzare l'intervento orientativo dei giovani, sia per eseguire il monitoraggio del percorso formativo intrapreso e, ove necessario, per un raccordo con le famiglie o attivare altri servizi di intervento sociale.

Le funzioni e ai compiti attribuiti ai Servizi per l'Impiego relativamente all'obbligo formativo, vengono schematizzati nella seguente tabella.

PREDISPOSIZIONE DELL'ANAGRAFE DELLE BANCHE DATI
INDIVIDUAZIONE E CONVOCAZIONE UTENZA
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE U
COLLOQUIO DI ORIENTAMENTO
AZIONI DI TUTORATO DEL PERCORSO FORMATIVO INTRAPRESO

Il cuore di tale attività consiste quindi nell'offerta di un servizio di accoglienza/informazione dell'utenza per motivarla alla scelta e informarla sulle possibilità per il conseguimento dell'obbligo formativo, di un servizio di orientamento mirato alla individuazione della via da seguire sulla base degli interessi e del potenziale individuale, e di un servizio di tutorato che assicurerà all'utente assistenza e sostegno durante il percorso formativo medesimo.

La funzione di accoglienza/informazione per soggetti in obbligo formativo

Attraverso il rapporto con gli operatori, l'utente avvierà il processo di elaborazione e chiarificazione dei propri bisogni di informazione sull'offerta formativa territoriale e sulla domanda di lavoro per la costruzione di un proprio percorso.

Gli obiettivi che dovranno assegnarsi a questa funzione saranno quindi i seguenti:

- accoglienza dell'utenza
- erogazione di informazioni sull'obbligo formativo, sulle finalità e sulle attività dei Servizi per l'Impiego
- raccolta dei dati e delle informazioni che andranno analizzate con l'utente

- erogazione di informazioni agli utenti sui percorsi dell'istruzione, della formazione e del lavoro in apprendistato esistenti sul territorio, e sugli interventi per il sostegno finanziario alla frequenza formativa
- analisi e definizione dei bisogni dell'utente
- individuazione con l'utente del percorso più idoneo

Nel contesto di tale funzione il percorso che i giovani dovranno compiere all'interno della struttura partirà dal colloquio di informazione e si snoderà verso due possibili esiti: la scelta di uno dei percorsi formativi previsti; il rinvio al colloquio di orientamento.

La funzione di tutorato

La funzione di tutorato nell'obbligo formativo rappresenta una novità assoluta per i Servizi all'impiego e riveste un ruolo strategico: il tutor, infatti, è il soggetto che deve assistere i giovani nel loro percorso fuori della scuola, monitorare l'andamento ed attivarsi sia direttamente sia coinvolgendo altri soggetti ed altri Servizi per garantire il successo formativo.

Nell'ambito di questa funzione è opportuno che egli accolga il giovane che si presenta al Centro per l'impiego, e stabilisca con lui sin dal primo momento una relazione diretta; egli procederà quindi ad una prima ricognizione della situazione del giovane per offrirgli opportune informazioni di carattere generale sull'obbligo formativo, sui servizi per l'Impiego, sull'offerta formativa presente sul territorio e sul mercato del lavoro.

Infine, sulla base del livello di maturazione della scelta da parte del giovane, provvederà ad assicurargli l'iscrizione in un percorso formativo o scolastico, o a prendere contatto con un datore di lavoro, ai fini dell'apprendistato, oppure ad indirizzarlo ad un più approfondito colloquio di orientamento con un operatore specializzato, nell'eventualità in cui risulti evidente la sua difficoltà ad individuare un proprio progetto formativo e professionale.

Il tutor dovrà inoltre entrare periodicamente in contatto con le strutture presso le quali è inserito il giovane, per verificarne la situazione ed intervenire in caso di forte demotivazione o di rischio di abbandono.

Le figure professionali dell'area "Obbligo formativo":

- **Tutor**
- **Orientatore professionale** (*vedi area Orientamento*)

Il tutor

Al tutor che svolge la funzione di accoglienza si richiede, oltre alla conoscenza delle regole sull'obbligo formativo, adeguate capacità relazionali nello svolgimento del colloquio informativo nel quale entrano in gioco le competenze comunicative che attengono alla gestione dei rapporti interpersonali e alla relazione con l'utente, in particolare: capacità di espressione secondo una modalità comunicativa centrata sull'utente, linguaggio comprensibile, capacità di cogliere ed interpretare tutti i messaggi che provengono dall'altro, attenzione a non farsi influenzare dai propri atteggiamenti o aspettative, capacità di collocarsi nel punto di vista dell'altro ed infine capacità di controllo sull'interazione comunicativa.

Rientra nella pratica di questa disciplina la capacità di condurre un colloquio informativo finalizzato all'analisi dei fabbisogni dell'utente, erogare informazioni mirate alle esigenze e alle caratteristiche del soggetto, promuovere la responsabilizzazione e sviluppare capacità di scelta da parte di questi.

La rete delle relazioni sul territorio

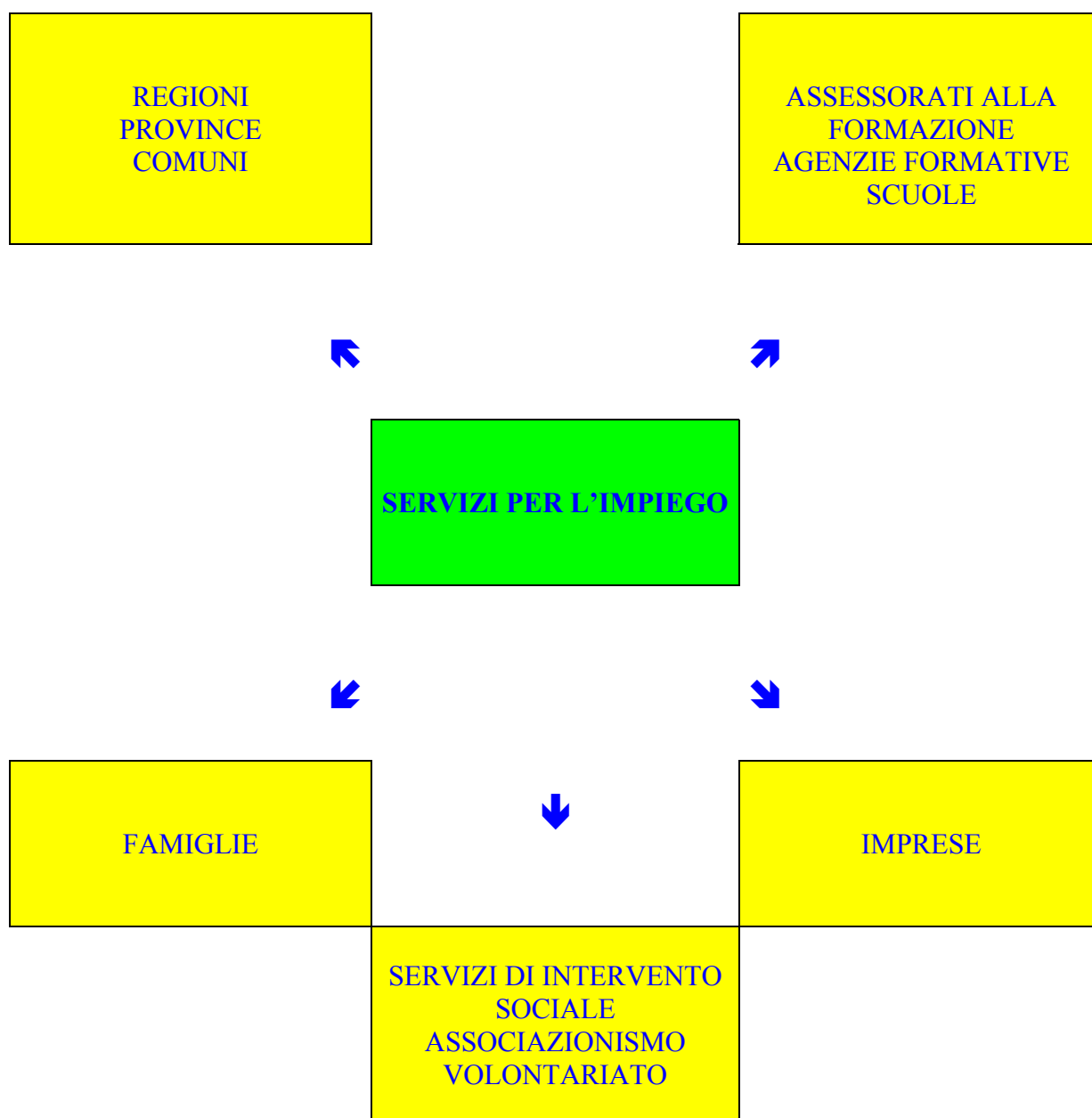
Come già accennato, la legge sull'obbligo formativo e il successivo regolamento di attuazione non si limitano a prescrivere l'obbligo, ma indicano un sistema complesso di relazioni fra soggetti, istituzionali e non, operanti sul territorio, per assicurare il successo formativo dei giovani.

Queste relazioni dovranno essere finalizzate allo sviluppo del processo di comunicazione relativo ai percorsi e alle scelte dei giovani soggetti ad obbligo, alla costituzione di banche dati sulla domanda e sull'offerta di formazione e di lavoro e al tutorato del percorso, con il coinvolgimento delle famiglie e dei servizi di intervento sociale.

La gestione delle funzioni e dei compiti indicati in precedenza presupporrà la costituzione di una rete integrata di servizi territoriali.

I Servizi per l'Impiego, che rappresentano il perno di tutto il sistema, dovranno stabilire una rete di relazioni con gli altri attori istituzionali e con quelli sociali del territorio, così come indicato dalla seguente tabella.

Sistema di relazioni dei Servizi per l'Impiego con gli attori istituzionali e sociali



Nell'ambito della creazione del sistema di rete di comunicazione fra i diversi attori , il Regolamento di attuazione e l'Accordo stipulato in sede di Conferenza Unificata hanno assegnato ai Servizi per l'Impiego il compito di predisporre l'Anagrafe regionale dei giovani soggetti all'obbligo formativo.

L'anagrafe dovrà costituirsi sulla base del flusso di informazioni fra istituti scolastici, agenzie di formazione e Servizi per l'Impiego.

Le comunicazioni degli stessi soggetti saranno necessarie per il monitoraggio dei percorsi intrapresi per l'assolvimento dell'obbligo; a tal fine le istituzioni scolastiche e le agenzie formative comunicheranno gli abbandoni dei soggetti in obbligo formativo.

Per un più puntuale monitoraggio dei percorsi, alle informazioni provenienti dai soggetti individuati dovranno aggiungersi le comunicazioni di assunzione o cessazione del rapporto di lavoro in apprendistato provenienti dalle aziende.

E' inoltre previsto dall'accordo Stato- Regioni che i Servizi per l'Impiego organizzino una banca dati contenente i curricula dei giovani che desiderano assolvere l'obbligo formativo in apprendistato e le domande di assunzione inoltrate dalle imprese.

La costituzione di tale banca dati sarà funzionale allo svolgimento delle attività di informazione e orientamento dei soggetti in obbligo formativo; a tal fine, accanto alla disponibilità dei posti di lavoro in apprendistato, le istituzioni scolastiche e le agenzie formative comunicheranno l'offerta programmata per l'assolvimento dell'obbligo formativo.

Nel sistema dei flussi informativi propri dell'obbligo formativo i Servizi per l'Impiego rivestiranno quindi un ruolo centrale dal momento che vi confluiranno le informazioni provenienti da tutti gli attori del sistema.

La costituzione dell'Anagrafe Regionale e delle Banche dati

Ai Servizi per l'Impiego è stato attribuito il compito di costituire l'Anagrafe Regionale e altre banche dati dedicate. Si tratta di una funzione particolarmente rilevante nel contesto dell'attuazione dell'obbligo formativo e dell'organizzazione delle attività, perché costituisce il supporto informativo per lo svolgimento dei compiti di Informazione /Orientamento/ Tutorato.

La gestione di questa funzione dovrà essere altamente innovativa, dal momento che si richiede la definizione e la condivisione di reti informatiche con gli altri soggetti istituzionali responsabili degli interventi per l'obbligo formativo.

L'Anagrafe Regionale consentirà di individuare la platea dei giovani soggetti all'obbligo formativo e di impostare il monitoraggio dei loro percorsi.

L'istituzione e la tenuta dell'anagrafe regionale presupporranno da parte delle istituzioni coinvolte la definizione delle modalità delle comunicazioni da parte delle scuole e delle agenzie formative (cartacee, informatiche e telematiche), gli standard per tali comunicazioni, in termini di dati richiesti, la modulistica, i soggetti cui inviare i dati, le responsabilità in merito all'inserimento dei dati inviati nell'archivio informatizzato, le

modalità di dialogo tra Ente provinciale, Centro per l'Impiego locale e Regione per la gestione e l'aggiornamento dell'Archivio.

Al fine della costruzione dell'Archivio Anagrafe le fonti di informazioni a cui si potrà fare riferimento saranno sostanzialmente tre:

- le informazioni provenienti dalle scuole
- le anagrafi comunali
- l'anagrafe del SIL

Le altre banche dati

La normativa sull'obbligo formativo richiede di costituire, oltre all'Anagrafe, altre banche dati che potranno rappresentare un importante supporto per la gestione dell'attività di informazione nei confronti dei giovani.

In particolare potranno essere costituiti:

- un archivio contenente la domanda e l'offerta di lavoro per apprendisti
- un archivio contenente le informazioni sull'offerta di corsi di formazione professionale .

Tali archivi, a livelli territoriali diversi, secondo le modalità locali di raccolta della domanda e dell'offerta di lavoro per l'apprendistato e di programmazione dell'offerta formativa, dovranno in ogni caso essere disponibili e facilmente accessibili presso ciascuna struttura decentrata per l'impiego (Comuni – Comunità montane, ecc.).

La costituzione di una banca dati dedicata sull'apprendistato dovrà basarsi sull'organizzazione delle informazioni relative ai giovani che desiderano assolvere l'obbligo formativo in apprendistato e alle richieste di assunzione delle imprese.

Per quanto riguarda la banca dati sull'offerta dei corsi di formazione professionale, va detto che sarà necessaria la sua diffusione a livello di tutti i Centri per l'Impiego e delle strutture decentrate, in modo da poter fornire ai giovani informazioni dettagliate e aggiornate in merito.

AREA INCONTRO DOMANDA / OFFERTA

INCONTRO DOMANDA /OFFERTA

Incontro domanda /offerta

L'incontro domanda/offerta è l'obiettivo principale sostenuto da tutta la riforma dei Servizi all'impiego e ogni altra funzione svolta si colloca come uno strumento per il suo raggiungimento. Complesse e molteplici le azioni che si potranno mettere in campo e che andranno sostenute fortemente dall'integrazione con i servizi e con le strutture presenti sul territorio locale.

Premesse fondamentali all'avvio del servizio sono:

1. conoscenza del Mercato del Lavoro locale
2. attivazione di banche dati
3. attivazione di reti informatiche e adeguamento logistico
4. competenza professionale degli operatori, presenza di professionalità,
5. tecniche adeguate
6. definizione dei profili professionali standardizzati e condivisi con le imprese
7. attivazione di azioni preliminari all'incontro: orientamento, preselezione, interventi formativi
8. raccordi con strutture pubbliche e private (reti interistituzionali)

L'attività di monitoraggio del mercato del lavoro e dei fabbisogni di professionalità costituirà una importante e fondamentale base di ricerca e di diffusione delle informazioni da parte dei Centri per l'Impiego.

Essa avrà la funzione di fornire feedback informativi sullo stato del mercato del lavoro, sulle azioni messe in campo da altri soggetti, sull'andamento congiunturale, sui fabbisogni professionali, e sulla presenza di nuovi bacini di impiego.

L'Analisi dei mercati locali nel territorio di pertinenza provinciale, partendo da quello regionale che dovrà realizzare l'Osservatorio del mercato del Lavoro, servirà alla produzione e alla diffusione di report informativi sui risultati delle analisi.

I servizi dell'area "incontro domanda/offerta" che i Centri per l'Impiego saranno tenuti ad erogare dovranno essere il più possibile vicini ai lavoratori e alle imprese.

Occorrerà avviare e/o approfondire, lì dove sono carenti, rapporti con le imprese al fine di attivare concrete collaborazioni che portino a stabilire :

- una standardizzazione dei profili professionali ricercati, in merito alle competenze, alle abilità specifiche ecc. in collaborazione con le agenzie formative pubbliche e private,

- da inserire in apposite banche dati e essere utilizzati per stabilire appropriati percorsi formativi e per la certificazione di determinate figure professionali

- la disponibilità da parte delle imprese a realizzare work-esperience e opportunità di pre-inserimento (tirocini formativi, stage, piani di inserimento professionale, apprendistato e quant'altro previsto dalla normativa come politica attiva), e a fornire regolarmente le vacancies;

- collaborazione da parte dei CPI ad effettuare la preselezione dei candidati attraverso l'analisi delle schede professionali e delle risultanze dei colloqui di orientamento che consentano di valutare le capacità, le abilità, le motivazioni al fine di proporre alle aziende e ai lavoratori opportunità adeguate;

- collaborazione da parte degli stessi nel fornire alle imprese consulenza sugli incentivi per le assunzioni agevolate previste dalla normativa nazionale e regionale, nel fornire indicazioni sui servizi reali che vengono erogati all'interno dei CPI o disponibili nel contesto locale, nel favorire la costruzione di reti e di attività congiunte tra imprese.

A tutt'oggi, però, come evidenziato dal monitoraggio effettuato, il servizio incontro domanda/offerta costituisce ancora una semplice registrazione di dati; solo di recente è stata fornita ai Centri per l'Impiego la scheda professionale informatizzata da parte del MLPS che si sta sperimentando nella pratica quotidiana, che si presenta come un adempimento burocratico prescritto dalla legge e che assorbe, a tutt'oggi, circa il 70-80% del tempo dell'impegno degli operatori. Proprio per tali ragioni, è necessario operare uno snellimento degli adempimenti attraverso:

- la stipula di convenzioni con i Comuni, attivando una funzione di decentramento locale.

■ il ricorso alla tecnologia, il cui impiego appropriato e sistematico potrà accorciare di molto i tempi di espletamento di molte pratiche amministrative

■ il raccordo con le imprese sulla possibilità di espletare on-line l'incontro domanda/offerta e i relativi adempimenti (assunzioni, licenziamenti e trasformazione dei rapporti di lavoro).

Lo snellimento degli adempimenti darebbe accelerazione anche ai tempi di attesa per i lavoratori e contribuirebbe a creare un rapporto di fiducia con le imprese.

Organizzazione dei servizi

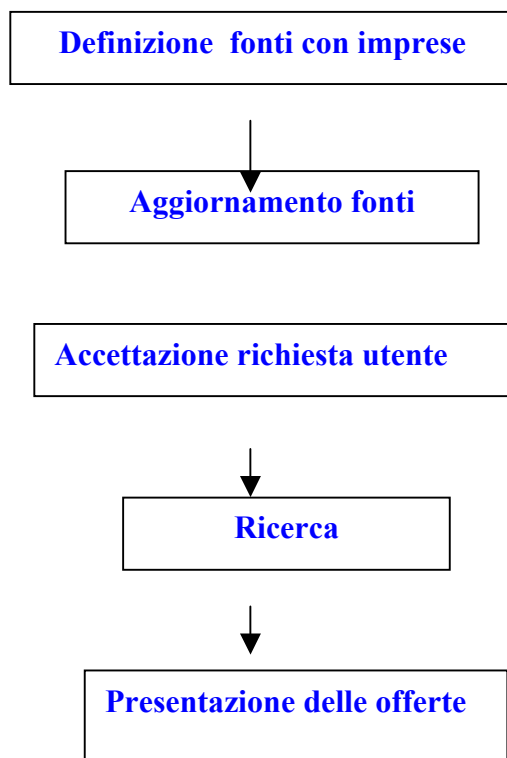
Il lavoro dovrà essere svolto da un gruppo di operatori che segua la totalità delle attività. Tra queste ultime vi sono quelle più operative (aggiornamento banche dati, estrazione liste dal database, aggiornamenti di bacheche cartacee e informatiche ecc.) e quelle più specialistiche (manutenzione dei database, assistenza alle aziende, nella definizione dei profili professionali, affiancamento nelle preselezioni, costruzione di reti con il mondo economico locale).

Il lavoro in team permetterà a tutti di seguire i vari processi di lavoro, secondo i vari livelli di professionalità.

Per le richieste delle aziende il processo va dalla definizione delle specifiche del database alla selezione:



Per quello dei disoccupati va dalla definizione delle fonti informative alla presentazione delle opportunità:



Il numero degli operatori addetti a tali operazioni dovrà variare in base alle disponibilità del Centro, ma anche rispetto all' andamento del mercato del lavoro locale e alla capacità del Centro di promuoversi sul territorio e di creare reti collaborative di servizi; indicativamente esso dovrà prevedere un minimo di 2 e un massimo di 4 operatori;

nell'implementazione delle risorse umane dedicate si dovrà tenere conto di almeno tre variabili:

- **il livello di disoccupazione** : laddove il tasso di disoccupazione è maggiore, ovviamente anche il numero di utenti potenziali è maggiore.
- **il numero degli occupati** : anche laddove vi è un alto tasso di occupati, per i CPI esiste la necessità concorrenziale di inserirsi nel mercato dell'intermediazione con attività che accrescano nei potenziali clienti la fiducia nei servizi pubblici
- **il grado di "dispersione" del sistema produttivo**: laddove le imprese sono più numerose e più dislocate sul territorio è necessario un maggior numero di operatori incaricati di tenere i rapporti con esse, rispetto a zone dove le imprese sono più grandi e meno numerose.

Il Servizio che si occupa della suddetta attività dovrà essere in stretto collegamento con il servizio che si occupa del collocamento obbligatorio che, pur avendo le medesime finalità ha un target di utenza più difficile. Sarà strategico a questo proposito conoscere la tipologia di utenza che frequenta il Centro e quella potenziale per programmare azioni mirate.

Il target di utenza potrà comprendere, da un lato:

- disoccupati e inoccupati di lunga durata in cerca di lavoro da più di dodici mesi
- giovani che intendono avviare attività autonome
- donne in cerca di reinserimento lavorativo non oltre sei mesi dall'inizio della disoccupazione;

dall'altro:

- imprese
- organizzazioni sindacali
- istituzioni sociali e sanitarie
- Istituzioni dell'istruzione e della formazione

Per le donne, come raccomandato dallo stesso MLPS, si dovrà prevedere fin da subito uno sportello o un operatore competente per le pari opportunità e sarà opportuno diversificare, comunque entro il 2006, tutta l'offerta dei servizi secondo i vari target di utenza.

Le informazioni relative alle occasioni di lavoro andranno diffuse quanto più possibile utilizzando vari strumenti.

■ *cartaceo*, attraverso bacheche poste nella zona dedicata all'accoglienza, elaborato attraverso ricerche sulla stampa nazionale e locale e su internet. L'utilizzo della bacheca potrà servire anche per affiggere richieste di lavoro dei disoccupati o le offerte delle aziende locali.

■ *strumenti multimediali* attraverso postazioni di autoconsultazione (pagine web, incontro on line domanda/offerta).

I dati andranno costantemente e accuratamente aggiornati e le risposte degli utenti regolarmente inviate alle aziende.

Potrà essere utile programmare incontri periodici tra utenti e aziende e/o liberi professionisti, testimoni privilegiati del mondo del lavoro e della formazione professionale che socializzino la loro esperienza e la loro conoscenza del mercato del lavoro, le nuove professioni emergenti, i nuovi bacini di impiego, i contratti vigenti.

L'efficacia del servizio dipenderà non poco dalla capacità del Centro di relazionarsi con la realtà locale e di creare una rete di informazioni, di collaborazioni con altre strutture (servizi sociali, sindacati enti datoriali, camere di commercio, ASL ecc.)

Utilissime, inoltre, le banche dati relative alle offerte di lavoro extra regionali ed anche comunitarie (sportello EURES).

Preselezione

Il servizio attraverso l'utilizzo di una banca dati raccoglierà le informazioni relative alle persone in cerca di occupazione (dati anagrafici, esperienza lavorative, titoli di studio, corsi frequentati, conoscenze linguistiche ed informatiche, attitudini) e consentirà di offrire alle aziende una rosa ristretta di candidati per le posizioni ricercate.

Le aziende stesse potranno, a loro volta, selezionare in autonomia i candidati, richiedere al Centro la collaborazione di esperti selezionatori o esclusivamente la disponibilità di spazi per realizzare la selezione.

Dopo un colloquio con l'azienda per definire il profilo professionale effettivamente richiesto partirà la ricerca attraverso il data base di probabili candidati che verranno valutati dall'operatore e ulteriormente selezionati. Questi ultimi potranno essere contattati telefonicamente per i colloqui di selezione.

Si ribadisce la necessità di tenere aggiornati i database per evitare di selezionare utenti già occupati o non interessati a determinati lavori.

La gestione delle reti

Nell'implementare i servizi è necessario operare con una "cultura di rete": i servizi e gli interventi attuati andranno messi in campo avendo consapevolezza del sistema di iniziative già condotte in materia e avendo chiaro e completo il quadro dei soggetti che interagiscono su quel tema e su quel campo di intervento al fine di coordinare le azioni per evitare di disperdere energie e risorse umane e finanziarie.

L'utilizzo di tecnologie e di sistemi informatici (come banche dati, reti, osservatori), l'adozione di procedure e la programmazione di azioni comuni sicuramente saranno fondamentali per sostenere l'integrazione tra servizi e strutture ma ancora più incisiva sarà la capacità manageriale di creare contatti personali e di fiducia, di mettere in campo capacità di coordinamento tra i soggetti, di far circolare in tempo reale le informazioni.

La nascita di una cultura diversa all'interno dei CPI fondate sui rapporti relazionali e di scambio con agenzie formative, istituzioni scolastiche, parti economiche e sociali, agenzie di lavoro temporaneo, e quant'altro utile e presente sul territorio, potrà diventare la base per lo sviluppo e l'efficacia delle azioni di politica attiva del lavoro (sempre che quei rapporti siano solidi, operativi sia dal punto di vista organizzativo e metodologico che tecnico).

La rete, in altri termini, per ritenersi tale dovrà essere attiva; per non rischiare altrimenti di creare disservizi, confusione negli utenti e far venir meno la qualità e la tempestività delle risposte.

La rete va dunque governata a vari livelli .

Per rendere efficace ed efficiente l'integrazione sarà necessaria la presenza di due fattori: la professionalità e la motivazione delle persone investite del compito di promuovere e gestire le reti: potrà essere necessario, prevedere l'inserimento di consulenti esterni nell'organico (come alcune province hanno già fatto), mettere in atto mobilità, percorsi di aggiornamento periodici, valutazione e gestione degli operatori basati sulla valorizzazione delle competenze.

Anche su ciò il ruolo della Provincia sarà estremamente importante: curerà la ricerca del personale esterno attraverso opportuni criteri di selezione, programmerà la formazione

del proprio personale, coordinerà le reti integrate sul territorio di propria competenza e, attraverso gli organi regionali preposti, con tutto il territorio regionale.

Altro punto fondamentale è la conoscenza del target di utenza, dei bisogni espressi e/o potenziali, la ricerca mirata dei soggetti pubblici e privati in grado di dare risposte complementari, aggiuntive e/o sostitutive rispetto all'offerta dei servizi del Centro.

Modalità di gestione della rete

Si potranno prevedere tre modalità di gestione della rete:

1. punto di raccolta fisico unico dove soggetti diversi avranno un punto di riferimento per le risposte specifiche agli utenti
2. specializzazione dei servizi e delle funzioni: ogni soggetto presso la propria struttura fornirà informazioni, consulenze, servizi specifici per determinati target di utenza o per determinate esigenze.
3. elaborazione di progetti congiunti finalizzati a erogare servizi integrati per specifiche categorie di utenza, in particolare per soggetti svantaggiati.

Gestione del sistema informativo Lavoro (SIL)

Per quanto attiene alle risorse software e hardware, dai dati emersi dal monitoraggio si registra una situazione che denota la non rispondenza della dotazione informatica, complessivamente intesa, alle esigenze future dei nuovi servizi.

Infatti la dotazione hardware in molti Centri è sottodimensionata, considerando che diversi PC non risultano attivi, data la loro obsolescenza.

Si è rilevato inoltre che in quasi tutti i Centri non sono attivi i collegamenti Internet, o per mancata installazione dei modem, o per l'assenza di una linea dedicata ISDN.

Tutto ciò, oltre all'inesistenza di una rete geografica (WAN) di interconnessione, fa sì che allo stato attuale i CPI, come anche dichiarato dagli stessi responsabili, necessitano di una riqualificazione del personale in campo informatico e di un aggiornamento tecnologico hardware e software per svolgere agevolmente le funzioni istituzionali previste dalla normativa vigente.

Appare evidente, dunque, la necessità di attivare una rete geografica che permetta a vari attori presenti sul territorio di colloquiare tra loro, far circolare informazioni e dati anche attraverso l'utilizzo di pagine web e trasmissioni on line.

Un uso adeguato delle tecnologie informatiche, non solo migliora gli standard lavorativi producendo una semplificazione nelle procedure, ma permette di ridurre i tempi lavorativi a vantaggio dell'immagine del servizio stesso nei confronti dell'utenza.

Solo una adeguata cultura informatica potrà costituire il presupposto del decollo del Sistema Informativo Lavoro (S.I.L.) che dovrà risultare omogenea sull'intero territorio regionale.

Occorrerà quindi l'impegno e la determinazione di tutti i livelli istituzionali coinvolti per far sì che la gestione del S.I.L. e di una rete locale possa scaturire da un progetto comune finalizzato alla uniformità della erogazione dei servizi integrati.

Tramite un'attenta gestione delle banche dati ed una omogeneità dei collegamenti telematici si potrà rendere il S.I.L. più flessibile e rispondente ai diversi sistemi organizzativi informatizzati presenti sul territorio regionale.

Modalità di sviluppo del sistema

Si dovrà dunque:

- adottare già in partenza, almeno in quei servizi in cui si renda indispensabile (adempimenti amministrativi, incontro domanda/offerta) e, poi man mano, anche per tutti gli altri (SILUS, orientamento, preselezione ecc.) un approccio delle informazioni più "digitalizzato" e meno cartaceo
- informatizzare ogni singolo Centro e ogni unità operativa all'interno di esso attivando una rete locale (LAN) e geografica (WAN).
- costruire un sistema integrato nel territorio degli organismi che offrono servizi all'impiego
- sviluppare sistemi che coinvolgano l'utenza (siti web, ricerche on line ecc.)

Tra i sistemi indicati quest'ultimo avrà sicuramente molti risvolti positivi; la possibilità di adottare un sistema web based per l'accesso ai servizi e per gli adempimenti on line da parte dell'utenza, se può sembrare ancora limitativo nei confronti dei cittadini (non tutti possiedono un computer o sono ancora in grado di usarlo agevolmente), sarà sicuramente vantaggiosissimo per gli operatori dei CPI, in quanto i flussi informativi non passerebbero più tramite il cartaceo, con un notevole risparmio di tempo, che potrebbe essere invece dedicato all'inserimento dati.

La necessità di riallineamento tecnologico dovuto al fatto che già alcune province sono partite autonomamente sulla strada dell'informatizzazione, rende complesso garantire una omogeneità nelle soluzioni tecnologiche e, soprattutto, l'interscambialità di dati e di informazioni, oltre che il recupero dei dati storici. Non da meno è il problema delle professionalità tecniche specifiche da formare, alle quali sarà necessario sicuramente affiancare figure professionali già specializzate.

Occorrerà quindi adottare una strategia generale di approccio a livello regionale che governi il disegno complessivo degli interventi che si andranno a realizzare.

Ciò non significherà annullare il preesistente, ma piuttosto adattare i sistemi già avviati alla nuova struttura di livello territoriale superiore.

Le figure professionali dell'area "Incontro domanda/offerta":

- **Operatore incontro domanda/offerta**
- **Progettista e organizzatore dei processi formativi**
- **Esperto di job ed enterprise creation**
- **Esperto del mercato del lavoro**
- **Amministratore della rete informatica**
- **Esperto inserimento dati**

Operatore incontro domanda/offerta

Si rivolge ad una utenza costituita sia dai lavoratori, che dalle imprese del territorio di riferimento. Ai lavoratori l'operatore di incontro domanda/offerta dovrà proporre occasioni di lavoro più adatte agli specifici profili professionali, mentre alle imprese fornirà supporto alle definizioni dei profili professionali più adatti alle esigenze espresse, onde evitare richieste o troppo generiche o troppo ridondanti di informazioni relative solo alle specifiche mansioni.

Per l'operatore sono strumenti di supporto di estrema importanza il database del centro per l'Impiego e l'accesso ai dati di altri Centri.

E' una figura ad alto livello di competenza che realizzerà le sue attività attraverso interviste presso le aziende (pubbliche, private) del territorio, allo scopo di perfezionare ed aggiornare la banca dati della struttura; dovrà garantire il monitoraggio dei fabbisogni qualitativi e quantitativi delle imprese del territorio, verificando le disponibilità dei potenziali lavoratori.

A questa figura si richiede di saper lavorare in modo autonomo, di attivare relazioni con il mondo imprenditoriale locale e di gestire i contatti con le persone in cerca di lavoro.

Il mercato del lavoro, soprattutto quello locale, deve conoscere le figure professionali, in termini di profili generali e particolari, comprese quelle più innovative.

E' necessario sappia utilizzare i sistemi di data base e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in generale.

Dovrà possedere capacità di analisi, realizzare colloqui individuali, bilanci di competenza e verifica delle potenzialità e nel contempo dovrà saper analizzare i bisogni dell'impresa e tradurli in risposte-progetti: la formazione può essere completata dalla conoscenza della lingua inglese che permette di estendere le ricerche anche all'estero, on line, o nelle banche dati di altri Paesi (rete EURES).

Progettista e organizzatore di percorsi formativi

Dovrà occuparsi della gestione dell'offerta formativa e aiutare le imprese ad identificare percorsi formativi più appropriati, individuando le competenze necessarie da formare e i relativi profili professionali. Fornirà aggiornamenti e supporti informativi alle altre figure che operano nella struttura in virtù della sua conoscenza in materia di evoluzione del mondo delle professioni e dei bisogni formativi delle imprese.

Dovrà garantire l'organizzazione, gestione e valutazione delle iniziative formative e delle sue ricadute professionali e occupazionali.

Dovrà possedere conoscenze di sociologia del mercato del lavoro, elementi di base di organizzazione aziendale; dovrà conoscere il mercato del lavoro generale e locale e, conoscere in maniera approfondita, le figure professionali al fine di offrire alle imprese un supporto valido per individuare i propri bisogni formativi e per progettare all'interno della struttura in cui opera adeguati percorsi formativi.

E' opportuno che conosca elementi di discipline che attengono alle scienze dell'educazione, la normativa di settore a livello europeo, nazionale e regionale per agire in linea con quanto previsto dalla legislazione.

In qualità di progettista dovrà saper organizzare percorsi formativi utilizzando strumenti come: tecniche di colloquio individuale, progettazione in termini di metodi e modelli, tecniche di rilevazione dei fabbisogni, tecniche di progettazione e valutazione.

Dovrà conoscere la lingua inglese e saper utilizzare diversi motori di ricerca per reperire informazioni su Internet.

Esperto del mercato del lavoro

E' una figura ad alta professionalità che opera presso strutture apposite (Osservatorio del mercato del lavoro, Centri per l'impiego, centri di ricerca pubblici e privati). La sua attività principale prevede la ricerca e l'analisi del mercato del lavoro locale, ma non solo, allo scopo di individuare gli scenari evolutivi ed erogare conoscenze intorno alle quali sviluppare politiche del lavoro attive ed efficaci. Prevede altresì il monitoraggio attraverso ricerche promosse sui dati degli iscritti al collocamento, sugli occupati, disoccupati e inoccupati, sulla nati-mortalità delle imprese, sull'aggiornamento delle banche dati. Periodicamente produrrà rapporti e pubblicazioni monografiche. La sua attività andrà a beneficio dei CPI, delle scuole, delle associazioni degli imprenditori, dei sindacati e delle Province.

Dovrà possedere conoscenze disciplinari specifiche che gli permettono di studiare l'andamento del mercato del lavoro quali: sociologia, statistica sociale, metodologia della ricerca sociale, conoscenze relative alle figure professionali aziendali, ecc.

Completano la formazione la conoscenza della normativa di settore e la lingua inglese. E' necessario che sappia utilizzare i principali motori di ricerca su Internet e che conosca i siti che possono fornire informazioni e dati per arricchire il proprio patrimonio informativo.

Esperto di job e enterprise creation

E' una figura specialistica il cui obiettivo professionale è la creazione di nuovi posti di lavoro e/o di nuove imprese. La sua attività si articola generalmente in promozione all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità, ricerca di sostegno economico alle imprese nella fase di avvio, assistenza nella fase di start up, eventuali azioni di formazione mirata.

Opera per favorire:

- la job creation (iniziative volte a creare lavoro autonomo e indipendente)
- la enterprise creation (iniziative volte a creare e costituire nuove imprese)

L'azione di supporto è relativa alla fase iniziale di "promozione" - "concezione" - "sviluppo" dell'idea imprenditoriale; essa si esplica attraverso la sensibilizzazione, l'informazione e la valutazione di fattibilità di una proposta imprenditoriale già strutturata, attraverso la consulenza allo start up, la ricerca di appropriate condizioni logistiche e/o di strumentazioni necessarie all'avvio, la consulenza finanziaria (sgravi, facilitazioni ecc.) e,

infine, eventuale formazione imprenditoriale sugli aspetti organizzativi e gestionali d'impresa.

L'esperto di job e enterprise creation dovrà possedere conoscenze di economia, marketing e budget d'impresa e del mercato del lavoro generale e locale.

Dovrà saper utilizzare Internet per la ricerca delle informazioni a largo raggio, conoscere la normativa di riferimento (comunitaria, nazionale e regionale), infine dovrà possedere capacità di progettazione, di relazione, di coordinamento e di organizzazione di attività .

Amministratore della rete informativa

All'Amministratore della rete informativa sarà affidato il controllo della rete informatica e telematica intervenendo laddove si verificano casi di malfunzionamento; avrà il compito di coordinare gli operatori addetti al sistema.

Per svolgere efficacemente queste attività egli dovrà possedere competenze, quali: conoscenze informatiche relative all'amministrazione della rete, gestione di hardware e software e conoscenze relative all'amministrazione di banche dati e al data entry.

Esperto inserimento dati

Tale figura professionale avrà il compito dell'inserimento dati relativi al mondo del lavoro, al fine di creare una banca dati utilizzata sia per favorire l'incontro domanda/offerta che per la gestione dell'obbligo formativo, nei tre canali dell'apprendistato, della formazione professionale, della scuola. Dovrà avere conoscenze informatiche sui software utilizzati per l'inserimento dei suddetti dati e abilità nella loro gestione ed elaborazione.

AREA PROCEDURE AMMINISTRATIVE

Negli anni che hanno preceduto la riforma, l'operatività delle SCICA era appesantita da una mole considerevole di adempimenti burocratici inerenti la gestione amministrativa del mercato del lavoro, con conseguente frequente rallentamento delle attività.

Il D. Lgs. 469/97, invece, ha inteso perseguire fra gli altri, anche l'obiettivo dello snellimento, negli odierni Centri per l'Impiego, delle procedure a favore di servizi nuovi in un'ottica di aiuto tempestivo e concreto alle persone in cerca di occupazione.

Tale risultato si potrà ottenere innanzitutto attraverso una diversa organizzazione del lavoro, procedendo verso tre direzioni:

- per via amministrativa, snellendo, appunto, le pratiche burocratiche connesse ai servizi per il lavoro, sulla base delle recenti normative sulla semplificazione delle procedure amministrative
- coinvolgendo, attraverso apposite convenzioni, i Comuni in un impegno di collaborazione, al fine di rendere il servizio più vicino al cittadino.
- ricorrendo alla tecnologia informatica e telematica.

Tali azioni, soprattutto se applicate congiuntamente, dovrebbero portare ad un sensibile contenimento del peso degli adempimenti .

Particolarmente significativo potrà risultare, all'interno di un approccio innovativo, il coinvolgimento delle amministrazioni comunali che inizialmente, e in via sperimentale, potrà essere limitato solo alle realtà più disagiate.

E' necessario superare il ricorso esclusivo al supporto cartaceo, attraverso l'utilizzo del supporto "digitalizzato" per la registrazione della vasta serie di operazioni di competenza dell'unità organizzativa che si occupa degli adempimenti amministrativi.

L'azione di informatizzazione potrà ritenersi completata nel momento in cui tutti gli adempimenti di back-office e di front-office verranno implementati attraverso l'utilizzo di supporti tecnologici (hardware e software) sia per la registrazione diretta delle informazioni, che per dare risposte "in tempo reale" alle richieste correnti degli utenti.

Il ricorso alla tecnologia, applicata in modo appropriato e sistematico, potrà senza dubbio accorciare fortemente i tempi di espletamento di molte pratiche.

In tale ambito andrà prevista una sufficiente dotazione informatica sia dal punto di vista quantitativo, con la predisposizione di un numero adeguato di postazioni di lavoro, che qualitativo, in termini di strumentazione all'avanguardia per ciò che concerne l'hardware e il software.

Di particolare interesse potrà essere, all'interno di un approccio innovativo, proporre alle imprese la possibilità di espletare on-line gli adempimenti connessi alle assunzioni, cessazioni e trasformazioni dei rapporti di lavoro.

Dal punto di vista dell'operatività i nuovi servizi per l'impiego sono chiamati a svolgere l'attività amministrativa richiesta dalla normativa sul collocamento, l'orientamento e la tenuta di liste, in relazione alle funzioni e alle attività degli strumenti di politica attiva del lavoro.

La funzione di gestione delle procedure amministrative, dovrà consistere:

- nella tenuta e nell'aggiornamento dei dati anagrafici del lavoratore, anche in relazione all'appartenenza a categorie speciali o oggetto di specifiche forme di tutela e promozione di attività
- nella gestione della mobilità dei lavoratori (iscrizioni, avviamenti)
- nella tenuta e nella gestione di liste e graduatorie definite dalla normativa, ad esempio quelle dei disabili o dei lavoratori in mobilità.

Nel corso della attuazione della riforma dei Servizi per l'impiego, ed in particolare della riforma del collocamento ordinario e del collocamento obbligatorio, i Centri per l'impiego dovranno prefiggersi come obiettivo una nuova organizzazione della funzione di mediazione tra domanda ed offerta, favorendo la circolazione di informazioni utili per ampliare la possibilità di un "matching" efficace, concentrandosi sui fabbisogni degli utenti e non solo sugli adempimenti burocratici, promuovendo, infine, azioni in linea con gli orientamenti comunitari finalizzati alla lotta alla disoccupazione.

Oltre ai compiti di natura amministrativa gli operatori del servizio dovranno porre particolare attenzione ai rapporti con l'utente; in altre parole le procedure amministrative dovranno accompagnarsi ad una volontà di comprendere le esigenze espresse dall'utente per provvedere poi all'avvio dell'iter burocratico appropriato.

Sarà inoltre opportuno sollecitare un raccordo in ambito territoriale con altre strutture private di collocamento (agenzie interinali) o con i centri di formazione professionale, creando con essi una sinergia operativa a vantaggio degli utenti, superando, così, una cultura meramente burocratica e statica, da sostituire con una cultura organizzativa nuova e più dinamica.

Tutti gli interventi ipotizzati rappresentano il presupposto per creare uno spazio organizzativo, necessario allo sviluppo dei nuovi servizi proiettati in un'ottica di efficienza e di qualità.

Figure professionale dell'area "gestione procedure amministrative":

- **Addetto alle procedure amministrative**

Addetto alle procedure amministrative

Sarà suo compito curare gli aspetti burocratici relativi alle funzioni del collocamento e agli interventi mirati all'incontro domanda/offerta, nonché a sostegno dell'imprenditorialità.

Dovrà fornire agli utenti informazioni riguardanti le procedure amministrative, predisporre l'aggiornamento delle banche dati collaborando con gli operatori del sistema informativo e con gli altri addetti al front office per garantire un servizio qualitativamente efficiente ed efficace.

L'addetto alle procedure amministrative dovrà possedere, una conoscenza approfondita della normativa di riferimento e della relativa procedura da seguire ; riguardo alle sue competenze è opportuno che possieda abilità comunicative ed informatiche in materia di gestione di banche dati.

PROMOZIONE E PUBBLICITA'

Promozione e pubblicità

La funzione di sensibilizzazione e pubblicizzazione delle attività svolte dai servizi all'impiego costituiscono un prerequisito essenziale per l'efficacia delle loro azioni.

In particolar modo, proprio i soggetti interessati all'incontro domanda/offerta devono conoscere il luogo dove questo avviene, il quando, il come.

E' bene dunque raggiungere tutti i potenziali utenti costruendo relazioni con l'esterno, al di là della rete locale, attraverso mezzi di comunicazione di massa (radio, televisione, quotidiani) attraverso la partecipazione o l'organizzazione in prima persona a Convegni, seminari che pubblicizzino i servizi offerti, sensibilizzino le istituzioni sulle politiche del cambiamento.

E' inoltre necessario realizzare attività di informazione organizzando incontri con studenti nelle scuole o in altri spazi dedicati per organizzare eventi anche mediatici (audio, video, espositivo) e incontri con altre tipologie specifiche di utenti in particolare disagio come donne, detenuti, extracomunitari ecc.

Organizzare inoltre Fiere dedicate e realizzare iniziative di orientamento itinerante nelle zone più interne della Regione permetterà di promuovere i Centri per l'impiego e far conoscere i servizi da essi erogati.

Gli strumenti da usare potranno essere svariati, dalle brochures contenenti:

- sedi dei CPI
- orari di apertura
- servizi offerti
- indirizzi e recapiti telefonici utili

a forme più sofisticate, quali la realizzazione di una pagina web o di un CD-Rom, o a forme più creative, come un fumetto, un giornalino informativo (su corsi di formazione, opportunità, scadenze, lavoro, imprenditoria, eventi) da distribuire presso la sede, presso le scuole o presso i locali più frequentati dai giovani.

E' infatti importante informare sui servizi offerti, in particolare su quelli specialistici, lì dove sono presenti; far percepire agli utenti la capacità di venire incontro alle esigenze di ognuno.

Le figure professionali dell'area "Promozione e pubblicità"

➤ Addetto alle pubbliche relazioni e alla comunicazione

Addetto alle pubbliche relazioni e alla comunicazione

Avrà il compito di progettare e realizzare direttamente o in collaborazione con operatori interni ed esterni iniziative volte a favorire la conoscenza del Centro e dei suoi servizi e attività, attraverso campagne pubblicitarie e attraverso mezzi di comunicazione di massa.

Sarà suo compito organizzare e partecipare ad attività convegnistiche, e seminari, realizzare incontri con diverse fasce di utenza, collaborare alla produzione e alla realizzazione di materiale illustrativo sulle attività del Centro. Dovrà curare l'immagine del Centro sia all'esterno, predisponendo materiali, spazi fisici, sia nel rapporto con attori esterni come giornalisti, operatori del settore, soggetti istituzionali, collaborare con gli operatori del front office mettendo loro a disposizione informazioni sulla rete dei servizi locali.

Dovrà, perciò dimostrare capacità comunicative e relazionali, competenze relative alla progettazione e alla gestione di iniziative sperimentali, conoscere il contesto socio-culturale di riferimento e le politiche regionali e provinciali.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Monitoraggio e valutazione

Tra gli strumenti strategici per il raggiungimento degli obiettivi della riforma particolare importanza assumono il monitoraggio e la valutazione .

Il sistema di monitoraggio è lo strumento operativo che consentirà ai singoli Centri per l'Impiego e ai Responsabili, a livello provinciale e regionale di operare una osservazione continua delle prestazioni di efficacia, efficienza e qualità dei servizi, delle attività realizzate dalle nuove strutture e dell'andamento del processo di cambiamento.

Il sistema ha l'obiettivo di monitorare costantemente e sistematicamente l'andamento delle attività, ponendo i risultati in relazione agli obiettivi che ci si aspetta di conseguire, di identificare punti critici, individuare opportune misure correttive, formulando soluzioni tecnico-organizzative necessarie a migliorare le prestazioni e a rimodulare o riprogrammare le attività.

Si attiva così un processo di miglioramento continuo delle prestazioni che consente di conseguire gli obiettivi prefissati.

Il monitoraggio dovrà prendere in esame aspetti quali:

- tempi e scadenze
- efficacia delle soluzioni organizzative
- efficacia delle soluzioni tecniche
- efficienza operativa
- qualità dei servizi erogati
- processi di professionalizzazione
- impatto culturale
- vincoli/ostacoli
- indicazione di superamento
- correzioni suggerite

Periodicamente (ogni 6/12 mesi) il Responsabile di ciascun Centro per l'Impiego provvederà a produrre un report di monitoraggio sull'avanzamento delle attività, sui risultati conseguiti e sui problemi da affrontare, da fornire all'Ente Abruzzo Lavoro.

All'attività di monitoraggio dei Servizi per l'Impiego provvederà, infatti, in collaborazione con i singoli Centri per l'Impiego e con le Amministrazioni Provinciali, l'Ente strumentale Regionale Abruzzo Lavoro, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 5 della L.R. 76/98.

IL LAY OUT DEI NUOVI SERVIZI

IL LAY- OUT DEI NUOVI SERVIZI

L'individuazione di un lay-out comune dei Servizi per l'Impiego da concertare con la Regione è finalizzata alla identificazione dei Centri per l'impiego ovunque essi siano ubicati sul territorio regionale.

La conformità logistico-strutturale porterà gli stessi ad essere più facilmente riconoscibili e metterà in evidenza come essi siano coordinati in una rete che si estende superando gli ambiti provinciali.

L'omogeneizzazione

Poiché la realtà logistica, verificata in fase di monitoraggio, risulta caratterizzata da grandi varietà di immobili è necessaria una omogeneizzazione degli allestimenti che dia visivamente una immagine unica sull'intero territorio regionale.

Le principali difficoltà esistenti sono legate alla obsolescenza di alcune delle sedi (spazi ridotti, mancanza di adeguamenti alle normative di sicurezza, esistenza di barriere architettoniche, localizzazione periferica delle stesse, difficoltà di adeguamento strutturale alle nuove esigenze funzionali) che non consentono di dare l'immagine di omogeneità.

Per il raggiungimento di tale obiettivo gli elementi sui quali puntare per dare omogeneità agli allestimenti sono:

- il logo distintivo che dovrà essere identico in tutti i CPI della Regione
- le finiture della ristrutturazione edilizia
- la gamma cromatica
- gli arredi (mobili, accessori, elementi decorativi)
- la segnaletica (all'interno e all'esterno del Centro)

Se non sarà possibile omogeneizzare contemporaneamente tutte le strutture, in una prima fase ci si potrà pervenire anche in tempi successivi.

Per quanto riguarda la scelta cromatica le Province hanno già individuato di comune accordo, unitamente alla Regione, i colori che dovranno caratterizzare il logo ministeriale dei Centri per l'Impiego.

Ciascun Centro dovrà essere collocato in una zona centrale rispetto al centro abitato, essere facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici, facilmente individuabile ed accessibile, privo di barriere architettoniche, avere a disposizione spazi per parcheggi.

Nella situazione attuale molti Centri per l'Impiego sono ubicati in zone periferiche, caratterizzati da spazi insufficienti, non ancora in linea con la normativa vigente in materia di sicurezza.

E' importante invece che le sedi siano adeguate, in termini di spazi e di attrezzature, alle attività poste o da porre in essere.

Gli spazi

La tipologia degli ambienti dovrà essere diversificata e dovrà prevedere:

- ambienti aperti al pubblico (front office) per l'attesa, l'accoglienza, il collocamento, l'autoconsultazione
- ambienti destinati al personale (back office) ospitanti il responsabile del Centro, gli operatori addetti ai lavori interni, sala riunione
- ambienti destinati a colloqui di orientamento individuali e di gruppo, preselezione, consulenze.

Spazio per l'accoglienza

E' importantissimo accogliere l'utente in un ambiente confortevole perché si senta a proprio agio; pertanto sarà necessario predisporre un banco reception che funga da filtro per una prima analisi delle richieste dell'utente; è necessario inoltre predisporre postazioni per uno o due operatori addetti alla ricerca di informazioni on line, a fornire informazioni telefoniche, via fax, via e-mail e addetti all'inserimento dati.

Nello spazio riservato al primo contatto non dovrà mancare una segnaletica adeguata che informi l'utenza su:

- orari e modalità di accesso ai vari servizi

- caratteristiche fondamentali dei vari servizi presenti
- servizi erogati da altre strutture in rete con il Centro

Benché i tempi di attesa così come quelli relativi all'accoglienza dovranno essere brevi, particolare cura dovrà essere riservata all'arredamento dello spazio per l'attesa, in modo da evitare che gli utenti abbiano la sensazione di perdere tempo.

Sui tavoli dovrà essere sistemato materiale pubblicitario: volantini, opuscoli, depliant, brochures, riviste e qualsiasi altra opportuna documentazione informativa; anche sulle pareti e nelle bacheche si potranno affiggere manifesti, locandine, avvisi e quant'altro utile a fornire informazioni immediate.

E' consigliabile che le sedie vengano disposte in maniera da invogliare le persone al dialogo e allo scambio di esperienze.

Centro di documentazione

Questo spazio, dedicato all'autoconsultazione, dovrebbe essere attrezzato come una piccola biblioteca multimediale specialistica dedicata ai temi del mercato del lavoro e della formazione. Dovrà essere uno strumento a disposizione dell'utente, ma anche degli operatori.

Logisticamente dunque dovrà essere dotato di scaffali aperti per i testi e CD-Rom, e bacheche per riviste e quotidiani, tavoli, sedie ed eventualmente qualche poltroncina.

Accanto alla consultazione del materiale cartaceo, dovrà essere possibile consultare CD-Rom autoinformativi, ma anche banche dati, fonti informative on line e, pertanto, dovranno prevedersi alcune postazioni attrezzate con PC collegati ad internet.

All'interno dello spazio sarà presente la postazione del documentalista che potrà guidare la ricerca di chi ne faccia richiesta.

Questo spazio permette da un lato di non impegnare gli operatori nel servizio di informazione e accoglienza front office per tempi eccessivamente lunghi, dall'altra di coinvolgere alla partecipazione attiva gli utenti nella ricerca di informazioni.

I tre spazi di accoglienza, attesa e autoconsultazione possono essere dislocati in un unico ambiente che sia sufficientemente ampio da evitare confusione e sovrapposizioni.

L'atmosfera infatti dovrà essere accogliente e tranquilla e trasmettere affidabilità e sicurezza; si dovrà curare inoltre la ricerca del particolare come quello di abbellire l'ambiente con piante e curare le immagini da affiggere alle pareti (quadri, manifesti ecc.)

Spazio per l'Orientamento

Lo spazio dedicato ai [colloqui di orientamento](#) potrà essere costituito o da apposite stanze riservate, o da un unico spazio in cui siano disposte, postazioni tipo box, opportunamente separate e schermate, dove gli operatori possano prestare la loro consulenza agli utenti.

Potranno essere previste una o più postazioni per gli extra-comunitari con la consulenza di un mediatore culturale, e per altre categorie di svantaggiati (portatori di handicap, ex-tossicodipendenti, ex-detenuti, ecc.).

Non dovranno mancare scaffali o armadi ad uso dell'operatore, contenenti materiali di lavoro (test, Kit per l'orientamento, ecc.) e di documentazione;

Un ambiente dalle stesse caratteristiche si può prevedere anche per il servizio di [incontro domanda/offerta](#) e di preselezione, ma in questo caso lo spazio sarà attrezzato con postazioni PC per l'inserimento dati nel data base e per la ricerca on line di lavoro.

Per seminari, corsi brevi e incontri di gruppo sarà opportuno prevedere un'aula dalla capienza di almeno 10/12 persone, dotata di attrezzatura e strumenti adeguati: lavagna a fogli mobili, lavagna luminosa, proiettore, televisore e videoregistratore, supporti audiovisivi.

Il tutto dovrà essere supportato da arredo adeguato e ambiente accogliente.

Spazi per gli uffici

Gli uffici dovranno essere organizzati in maniera tale che ogni postazione sia comoda, sufficientemente attrezzata e contenga anche più postazioni e/o tavoli per piccole riunioni di lavoro.

CONCLUSIONI

CONCLUSIONI

Il presente lavoro, ben lungi dall'essere esaustivo di tutte le problematiche connesse con l'avvio e la messa a regime delle nuove strutture denominate Centri per l'Impiego che, dato il cambiamento epocale che queste rappresentano rispetto ai passati Uffici di Collocamento (SCICA), avrebbero bisogno di ulteriori studi e approfondimenti, ha l'intento di fornire ai nuovi Servizi per l'Impiego un manuale operativo utile alla messa a regime entro il 2006 di tutti i servizi erogabili all'utenza in ottemperanza alle norme comunitarie, nazionali e regionali.

Naturalmente il percorso di implementazione e messa a regime dei Centri per l'Impiego andrà costantemente verificato e, se necessario stimolato e corretto, sempre in linea con le direttive comunitarie e statali, con lo scopo di fornire ai cittadini abruzzesi dei Servizi all'Impiego di qualità europea che consentano la soluzione delle ataviche problematiche occupazionali che affliggono la nostra regione.

APPENDICE

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

LEGISLAZIONE NAZIONALE

(stralci)

Legge n.59 del 15 marzo 1997

Con la legge 59 del 1997 “ Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa” si produce una sorta di legge quadro per regolamentare il decentramento effettivo dei poteri dallo Stato alle regioni e agli enti locali.

Essa è preparatoria al decreto legislativo 469/97 in quanto si dispone che il Governo è delegato ad emanare entro nove mesi uno o più decreti legislativi volti a conferire alle regioni e agli enti locali, ai sensi degli articoli 5 -118 e 128 della Costituzione funzioni e compiti amministrativi.

Con tali decreti sono individuati sia le funzioni e i compiti delle amministrazioni statali che quelli delle regioni, e viene indicato come linea da seguire il principio di sussidiarietà.

Decreto legislativo n.469 del 23 dicembre 1997

Per il mercato del lavoro è il D Lg. 469/97 a dare attuazione alle disposizioni della legge 59/97.

Esso ha come titolo: “ Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro, a norma dell’articolo 1 della legge 15 marzo 1997, n.59”. Quindi esso **disciplina il conferimento alle regioni e agli enti locali delle funzioni e compiti relativi al collocamento e alle politiche attive del lavoro**, nell’ambito di un ruolo generale di indirizzo, promozione e coordinamento dello Stato.

Capo I

Conferimento di funzioni

Art.1

Oggetto

1. Il presente decreto disciplina ai sensi dell’art.1 della legge 15 marzo 1997, n. 59, come modificata dalla legge 15 maggio 1997, n. 127, **il conferimento alle regioni e agli enti locali delle funzioni e compiti relativi al collocamento e alle politiche attive del**

lavoro, nell'ambito di un ruolo generale di indirizzo, promozione e coordinamento dello Stato.

2. Resta salva l'ulteriore attuazione della delega di cui all'art.1, comma 1, della citata legge n. 59 del 1997, relativamente alle materie di competenza del Ministero del lavoro e della previdenza sociale non interessate dal presente decreto.

3. In riferimento alle materie di cui al comma 1, costituiscono funzioni e compiti dello Stato ai sensi degli articoli 1, commi 3 e 4, e 3, comma 1, lettera a), della citata legge n. 59 del 1997:

- a) Vigilanza in materia di lavoro, dei flussi di entrata dei lavoratori non appartenenti all'Unione europea, nonché procedimenti di autorizzazione per attività lavorativa all'estero;
- b) conciliazione delle controversie di lavoro individuali e plurime;
- c) risoluzione delle controversie collettive di rilevanza pluriregionale;
- d) conduzione coordinata ed integrata del Sistema informativo lavoro secondo quanto previsto dall'art.11;
- e) raccordo con gli organismi internazionali e coordinamento dei rapporti con l'Unione europea.

Art.2

Funzioni e compiti conferiti

1. Sono conferiti alle regioni le **funzioni ed i compiti relativi al collocamento** e in particolare:

- a) collocamento ordinario;
- b) collocamento agricolo;
- c) collocamento dello spettacolo sulla base di un'unica lista nazionale;
- d) collocamento obbligatorio;
- e) collocamento dei lavoratori non appartenenti all'Unione europea;
- f) collocamento dei lavoratori a domicilio;
- g) collocamento dei lavoratori domestici;
- h) avviamento e selezione negli enti pubblici e nella pubblica amministrazione, ad eccezione di quello riguardante le amministrazioni centrali dello Stato e gli uffici centrali degli enti pubblici;
- i) preselezione ed incontro tra domanda ed offerta di lavoro;
- j) iniziative volte ad incrementare l'occupazione e ad incentivare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro anche con riferimento all'occupazione femminile.

2. Sono conferiti alle regioni le **funzioni ed i compiti in materia di politica attiva del lavoro** ed in particolare:

- a) Programmazione e coordinamento di iniziative volte ad incrementare l'occupazione e ad incentivare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro anche con riferimento all'occupazione femminile;

- b) Collaborazione alla elaborazione di progetti relativi all'occupazione di soggetti tossicodipendenti ed ex detenuti;
- c) Programmazione e coordinamento di iniziative volte a favorire l'occupazione degli iscritti alle liste di collocamento con particolare riferimento ai soggetti destinatari di riserva di cui all'art.25 della legge 23 luglio 1991, n. 223;
- d) Programmazione e coordinamento delle iniziative finalizzate al reimpiego dei lavoratori posti in mobilità e all'inserimento lavorativo di categorie svantaggiate;
- e) Indirizzo, programmazione e verifica dei tirocini formativi e di orientamento e borse di lavoro;
- f) Indirizzo, programmazione e verifica dei lavori socialmente utili ai sensi delle normative in materia;
- g) Compilazione e tenuta della lista di mobilità dei lavoratori previa analisi tecnica.

3. Al fine di garantire l'omogeneità delle procedure e dei relativi provvedimenti, l'esercizio delle funzioni e dei compiti di cui al comma 2 del presente articolo che investono ambiti territoriali pluriregionali è svolto d'intesa fra tutte le regioni interessate.

4. Il conferimento di cui ai commi 1 e 2 comporta quello delle funzioni e dei compiti connessi e strumentali all'esercizio di quelli conferiti.

Art.3

Attività in materia di eccedenze di personale temporanee e strutturali

1. Ai sensi dell'art.1, comma 3, lettera o), della legge 15 marzo 1997, n. 59, il Ministero del lavoro e della previdenza sociale esercita le funzioni ed i compiti relativi alle eccedenze di personale temporanee e strutturali.

2. In attesa di un'organica revisione degli ammortizzatori sociali ed al fine di armonizzare gli obiettivi di politica attiva del lavoro rispetto ai processi gestionali delle eccedenze, nel rispetto di quanto previsto dall'art.3, comma i, lettera c), della citata legge n. 59 del 1997, presso le regioni è svolto l'esame congiunto previsto nelle procedure relative agli interventi di integrazione salariale straordinaria nonché quello previsto nelle procedure per la dichiarazione di mobilità del personale. Le regioni promuovono altresì gli accordi e i contratti collettivi finalizzati ai contratti di solidarietà.

3. Nell'ambito delle procedure di competenza del Ministero del lavoro e della previdenza sociale di cui al comma 2, le regioni esprimono motivato parere.

Capo II

Servizi regionali per l'impiego

Art.4

Criteri per l'organizzazione del sistema regionale per l'impiego

1. L'organizzazione amministrativa e le modalità di esercizio delle funzioni e dei compiti conferiti ai sensi del presente decreto sono disciplinati, anche al fine di assicurare

l'integrazione tra i servizi per l'impiego, le politiche attive del lavoro e le politiche formative, con legge regionale da emanarsi entro sei mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto, secondo i seguenti principi e criteri direttivi:

- a) ai sensi dell'art.4, comma 3, lettere f) e h), della legge 15 marzo 1997, n. 59, attribuzione alle province delle funzioni e dei compiti di cui all'art.2, comma 1, ai fini della realizzazione dell'integrazione di cui al comma 1;
- b) costituzione di una commissione regionale permanente tripartita quale sede concertuale di progettazione, proposta, valutazione e verifica rispetto alle linee programmatiche e alle politiche del lavoro di competenza regionale; la composizione di tale organo collegiale deve prevedere la presenza del rappresentante regionale competente per materia di cui alla lettera c), delle parti sociali sulla base della rappresentatività determinata secondo i criteri previsti dall'ordinamento, rispettando la pariteticità delle posizioni delle parti sociali stesse, nonché quella del consigliere di parità nominato ai sensi della legge 10 aprile 1991, n. 125;
- c) costituzione di un organismo istituzionale finalizzato a rendere effettiva, sul territorio, l'integrazione tra i servizi all'impiego, le politiche attive del lavoro e le politiche formative, composto da rappresentanti istituzionali della regione, delle province e degli altri enti locali;
- d) affidamento delle funzioni di assistenza tecnica e monitoraggio nelle materie di cui all'art.2, comma 2, ad apposita struttura regionale dotata di personalità giuridica, con autonomia patrimoniale e contabile avente il compito di collaborare al raggiungimento dell'integrazione di cui al comma 1 nel rispetto delle attribuzioni di cui alle lettere a) e b). Tale struttura garantisce il collegamento con il sistema informativo del lavoro di cui all'art.11;
- e) gestione ed erogazione da parte delle province dei servizi connessi alle funzioni e ai compiti attribuiti ai sensi del comma 1, lettera a), tramite strutture denominate "centri per l'impiego";
- f) distribuzione territoriale dei centri per l'impiego sulla base di bacini provinciali con utenza non inferiore a 100.000 abitanti, fatte salve motivate esigenze socio geografiche;
- g) possibilità di attribuzione alle province della gestione ed erogazioni dei servizi, anche tramite i centri per l'impiego, connessi alle funzioni e compiti conferiti alla regione ai sensi dell'art.2, comma 2;
- h) possibilità di attribuzione all'ente di cui al comma 1, lettera d), funzioni ed attività ulteriori rispetto a quelle conferite ai sensi del presente decreto anche prevedendo che l'erogazione di tali ulteriori servizi sia a titolo oneroso per i privati che ne facciano richiesta.

2. Le province individuano adeguati strumenti di raccordo con gli altri enti locali, prevedendo la partecipazione degli stessi alla individuazione degli obiettivi e all'organizzazione dei servizi connessi alle funzioni e ai compiti di cui all'articolo 2, comma 1.

3. I servizi per l'impiego di cui al comma 1 devono essere organizzati entro il 31 dicembre 1998.

Art.5

Commissione regionale per l'impiego

1. La commissione regionale per l'impiego è soppressa con effetto dalla data di costituzione della commissione di cui all'art.4, lettera b). Salvo diversa determinazione

della legge regionale di cui all'articolo 4, comma 1, le relative funzioni e competenze sono trasferite alla commissione regionale di cui al medesimo articolo 4, lettera b).

Art.6

Soppressione di organi collegiali

1. La provincia, entro i sei mesi successivi dalla data di entrata in vigore della legge regionale di cui all'articolo 4, comma 1, istituisce un'unica commissione a livello provinciale per le politiche del lavoro, quale organo tripartito permanente di concertazione e di consultazione delle parti sociali in relazione alle attività e alle funzioni già di competenza degli organi collegiali di cui al comma 2 del presente articolo secondo i seguenti principi e criteri:

- a) la composizione della commissione deve essere tale da permettere la pariteticità delle posizioni delle parti sociali;
- b) presidenza della commissione al presidente dell'amministrazione provinciale;
- c) inserimento del consigliere di parità;
- d) possibilità di costituzione di sottocomitati, nel rispetto dei criteri di cui alla lettera a), anche a carattere tematico.

2. Con effetto dalla costituzione della commissione provinciale di cui al comma 1, i seguenti organi collegiali sono soppressi e le relative funzioni e competenze sono trasferite alla provincia:

- a) commissione provinciale per l'impiego;
- b) commissione circoscrizionale per l'impiego;
- c) commissione regionale per il lavoro a domicilio;
- d) commissione provinciale per il lavoro a domicilio;
- e) commissione comunale per il lavoro a domicilio;
- f) commissione provinciale per il lavoro domestico;
- g) commissione provinciale per la manodopera agricola;
- h) commissione circoscrizionale per la manodopera agricola;
- i) commissione provinciale per il collocamento.

3. La provincia, nell'attribuire le funzioni e le competenze già svolte dalla commissione di cui al comma 2, lettera i), garantisce all'interno del competente organismo, la presenza di rappresentanti designati dalle categorie interessate, di rappresentanti di lavoratori e dei datori di lavoro, designati rispettivamente dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative e di un ispettore medico del lavoro.

Art.11

Sistema Informativo Lavoro

1. Il sistema informativo lavoro, di seguito denominato SIL, risponde alle finalità ed ai criteri stabiliti dall'articolo 1 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, e la sua organizzazione è improntata ai principi di cui alla legge 31 dicembre 1996, n. 675.

2. Il SIL è costituito dall'insieme delle strutture organizzative, delle risorse hardware, software e di rete relative alle funzioni ed ai compiti, di cui agli articoli 1, 2 e 3.

3. Il SIL, quale strumento per l'esercizio delle funzioni di indirizzo politico-amministrativo, ha caratteristiche nazionalmente unitarie ed integrate e si avvale dei servizi di interoperabilità e delle architetture di cooperazione previste dal progetto di rete unitaria della pubblica amministrazione. Il Ministero del lavoro e della previdenza sociale, le regioni, gli enti locali, nonché i soggetti autorizzati alla mediazione tra domanda ed offerta di lavoro ai sensi dell'articolo 10, hanno l'obbligo di connessione e di scambio dei dati tramite il SIL, le cui modalità sono stabilite sentita l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione.
4. Le imprese di fornitura di lavoro temporaneo ed i soggetti autorizzati alla mediazione tra domanda ed offerta di lavoro, hanno facoltà di accedere alle banche dati e di avvalersi dei servizi di rete offerti dal SIL stipulando apposita convenzione con il Ministero del lavoro e della previdenza sociale. I prezzi, i cambi e le tariffe, applicabili alle diverse tipologie di servizi erogati dal Ministero del lavoro e della previdenza sociale, sono determinati annualmente, sentito il parere dell'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione, con decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale, di concerto con il ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica. I proventi realizzati ai sensi del presente comma sono versati alle entrate del bilancio dello Stato per essere assegnati, con decreto del Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica, ad apposita unità previsionale dello stato di previsione del Ministero del lavoro e della previdenza sociale.
5. Le regioni e gli enti locali possono stipulare convenzioni, anche a titolo oneroso, con soggetti di cui al comma 4 per l'accesso alle banche dati dei sistemi informativi regionali e locali. In caso di accesso diretto o indiretto ai dati ed alle informazioni del SIL, le regioni e gli enti locali sottopongono al parere preventivo del Ministero del lavoro e della previdenza sociale uno schema di convenzione tipo. Il sistema informativo in materia di occupazione e formazione professionale della camera di commercio e di altri enti funzionari è collegato con il SIL secondo modalità da definire mediante convenzioni, anche a titolo oneroso, da stipulare con organismi rappresentativi nazionali. Le medesime modalità si applicano ai collegamenti tra il SIL ed il registro delle imprese delle camere di commercio secondo quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 7 dicembre 1995, n. 581.
6. Le attività di progettazione, sviluppo e gestione del SIL sono esercitate dal Ministero del lavoro e della previdenza sociale nel rispetto di quanto stabilito dal decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.
7. Sono attribuite alle regioni le attività di conduzione e di manutenzione degli impianti tecnologici delle unità operative regionali e locali. Fatte salve l'omogeneità, l'interconnessione e la fruibilità da parte del livello nazionale del SIL, le regioni e gli enti locali possono provvedere allo sviluppo di parti del sistema. La gestione l'implementazione del SIL da parte delle regioni e degli enti locali sono disciplinate con apposita convenzione tra i medesimi soggetti e il Ministero del lavoro e della previdenza sociale, previo parere dell'organo tecnico di cui al comma 8.
8. Al fine di preservare l'omogeneità logica e tecnologica del SIL ed al contempo consentire l'autonomia organizzativa e gestionale dei sistemi informativi regionali e locali ad esso collegati, è istituito, nel rispetto di quanto previsto dal citato decreto legislativo n. 281 del 1997, un organo tecnico con compiti di raccordo tra il Ministero

del lavoro e della previdenza sociale, le regioni e le amministrazioni locali in materia di SIL.

9. Nel rispetto di quanto stabilito dal decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, la composizione ed il funzionamento dell'organo tecnico di cui al comma 8 sono stabiliti con decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale, di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica.
10. Le delibere dell'organo tecnico sono rese esecutive, con decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale ed hanno natura obbligatori e vincolante nei confronti dei destinatari.

LEGISLAZIONE REGIONALE

(stralci)

Legge Regionale n. 76 del 16 settembre 1998, titolata “Disciplina dell'organizzazione del sistema regionale integrato dei servizi all'impiego.

Art.1

Finalità

1. La presente legge reca la disciplina normativa dell'organizzazione amministrativa e delle modalità di esercizio delle funzioni e dei compiti conferiti alla Regione in materia di Collocamento e di Servizi all'Impiego, in attuazione dell'art.1 della L. 15/3/97 n. 59 e dell'art.4 del Decreto legislativo 23/12/97 n. 469, di seguito individuato come “Decreto legislativo”.
2. Le misure dettate sono finalizzate al conseguimento della integrazione tra le Politiche di sostegno all'Occupazione, l'Orientamento, la Formazione Professionale ed i Servizi all'Impiego, in funzione della massimizzazione delle opportunità di incontro tra domanda ed offerta di lavoro.
3. Nel quadro della collaborazione istituzionale con le Province e della concertazione con le Parti Sociali, la Regione persegue, in particolare, l'attuazione di Politiche del lavoro su scala regionale coerenti con le specificità dei Sistemi locali del Lavoro, idonee a sostenere la creazione di opportunità occupazionali, a ridurre, anche con il supporto di interventi mirati di Orientamento e Formazione Professionale, l'attesa di un lavoro ed i tempi di ricerca di manodopera qualificata, a valorizzare le capacità lavorative di soggetti a rischio di emarginazione, a stabilire sinergie tra i Sistemi Formativo ed Educativo, ed a promuoverne l'avvicinamento al Sistema delle Imprese.

Capo II

Riparto delle funzioni

Art.2

Funzioni della Regione

1. La Regione esercita le funzioni di indirizzo, programmazione, coordinamento, monitoraggio e verifica sulle funzioni ed i compiti conferiti in materia di Collocamento e Politica attiva del Lavoro ai sensi dell'art.2 del Decreto legislativo, e persegue, nella programmazione delle Politiche Formative e dell'Orientamento, il fine della loro integrazione con le Politiche del Lavoro ed i Servizi all'Impiego. Esercita inoltre le funzioni di indirizzo già incardinate sulla Commissione regionale per l'Impiego, ed in particolare quelle relative a:

- determinazione dei criteri di utilizzo della quota regionale del Fondo per l'Occupazione, e dei criteri di approvazione delle attività di pubblica utilità e di avviamento in esse dei lavoratori;
- determinazione dei criteri per l'approvazione dei progetti formativi nei contratti di Formazione/Lavoro;
- determinazione di modalità derogatorie di iscrizione alle liste di collocamento;
- determinazioni concernenti la quota di assunzioni riservate ai soggetti svantaggiati ex art.25 della L. 223/91 ed individuazione di ulteriori categorie di lavoratori e di aree territoriali cui estendere le misure stabilite nello stesso articolo.

1. La Regione provvede inoltre:

- al diretto espletamento delle funzioni e dei compiti conferiti dall'art.2 comma 2 del Decreto legislativo, ed in particolare alla realizzazione degli interventi di sostegno all'occupazione disciplinati dalla legislazione regionale, non espressamente delegati dal successivo art.3 alle Province;
- a porre in essere gli interventi formativi la cui attuazione non sia conferita alle Province da leggi regionali;
- ad esercitare le funzioni in materia di eccedenze di personale temporanee e strutturali, individuate nell'art.3 comma 2 del Decreto legislativo, già di competenza della Direzione regionale del Lavoro, e ad esprimere motivato parere nelle analoghe procedure di competenza del Ministero del Lavoro, ai sensi dell'art.3 comma 3 del Decreto legislativo;
- a promuovere accordi finalizzati ai contratti di solidarietà;
- ad esprimere motivato parere nei procedimenti finalizzati al rilascio ed al rinnovo di autorizzazioni alla mediazione tra domanda ed offerta di lavoro, ed a richiederne la revoca in caso di non corretto svolgimento dell'attività;
- ad approvare i progetti di attività di pubblica utilità proposti dalle Province, o interessanti ambiti sopra provinciali.
- La Regione esercita le funzioni di cui al comma 1 del presente articolo previa concertazione con la Commissione di cui al successivo art.16; assolve i compiti gestionali attraverso atti dirigenziali, secondo l'articolazione organizzativa interna.

Art.3

Funzioni delle Province

1. Le Province svolgono le funzioni ed i compiti attribuiti dalla presente legge, nell'ambito degli indirizzi generali, della Programmazione, degli atti di Coordinamento emessi dalla Regione. Esse provvedono all'esercizio delle attribuzioni conferite, perseguendo la realizzazione di una rete di servizi complementari e funzionali al conseguimento degli obiettivi di cui all'art.1 comma 3.

2. Sono attribuite alle Province:

- a) le funzioni ed i compiti indicati nell'art.2 comma 1 e nell'art.6 comma 2 del Decreto legislativo;
- b) la gestione e l'erogazione dei seguenti servizi, riconducibili all'art.2 comma 2 ed all'art.3 comma 2 del Decreto Legislativo, nonché alle competenze autorizzatorie già disimpegnate dalla Commissione regionale per l'Impiego:

- c) compilazione e tenuta della lista di mobilità dei lavoratori, previa analisi tecnica dei curricula dei lavoratori;
- d) approvazione di progetti di Lavori socialmente utili e di pubblica utilità proposti da Enti locali sub provinciali e da altri Organismi abilitati dalla vigente normativa, con incidenza circoscritta all'ambito provinciale;
- e) approvazione dei progetti formativi afferenti contratti di Formazione/Lavoro;
- f) attività di informazione, promozione, consulenza con riferimento alle Politiche del lavoro mirate a promuovere nuova imprenditorialità e ad agevolare l'inserimento lavorativo di categorie e soggetti in posizione di debolezza sul Mercato del Lavoro;
- g) esame di ammissibilità delle istanze proposte ai fini dell'accesso agli incentivi di cui al punto precedente;
- h) programmazione ed attuazione, in concorso con il Sistema formativo ed il Sistema scolastico, con le Imprese e le Autonomie locali, di tirocini formativi e di orientamento;
- i) espletamento delle procedure di cui all'art.3 comma 2 del Decreto legislativo finalizzate agli interventi di integrazione salariale straordinaria ed alla dichiarazione di mobilità del personale, già di competenza delle Direzioni provinciali del Lavoro.
- j) Con delibera della G.R., sentita la Commissione di cui all'art.16, sono individuate eventuali ulteriori funzioni gestionali ed autorizzatorie, già esercitate dalla Commissione regionale per l'Impiego, da trasferire alle Amministrazioni provinciali.
- k) Le Province esercitano, inoltre, funzioni di pianificazione ed attuazione di interventi di Orientamento e Formazione professionale, secondo l'ambito di conferimento stabilito dalla normativa primaria di Settore, nel quadro degli indirizzi dettati dalla Programmazione regionale e delle risorse conseguentemente attribuite.
- l) La Regione esercita il monitoraggio e la vigilanza sulle funzioni conferite alle Province dalla presente legge. In caso di persistente inerzia o di violazione di atti normativi e direttive regionali, la Giunta regionale invita la Provincia inadempiente a provvedere od a rimuovere il contrasto entro un congruo termine, decorso il quale assume determinazioni in via sostitutiva.

Art.4

Organizzazione generale del Sistema

1. Il Sistema regionale per l'Impiego è costituito dalla rete integrata delle Funzioni, degli Organismi, delle Risorse umane, tecnologiche e finanziarie che le Istituzioni preposte organizzano, secondo le modalità stabilite nella presente legge, per erogare a Lavoratori ed Imprese servizi di informazione, orientamento, consulenza, pre selezione finalizzati all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, ed a facilitare l'accesso a strumenti agevolativi ed a percorsi di sviluppo formativo e professionale.
2. La Regione organizza ed esercita le funzioni di propria competenza, attraverso il Settore Politiche del Lavoro. Istituisce un Ente strumentale denominato "Abruzzo Lavoro", di seguito individuato anche come "Agenzia", con funzioni di assistenza tecnica alla Regione ed alle Province e di monitoraggio del Mercato del Lavoro. Costituisce una Commissione regionale permanente tripartita, quale sede concertativa di progettazione, proposta, valutazione e verifica rispetto alle linee programmatiche ed alle Politiche del lavoro di competenza regionale. Costituisce un Comitato di coordinamento istituzionale finalizzato a rendere effettiva, nel territorio, l'integrazione tra i Servizi all'Impiego, le Politiche di sostegno dell'occupazione, dell'Orientamento e della Formazione, i Sistemi educativi e produttivi.

3. Le Province pianificano, gestiscono ed erogano i servizi riconducibili alle funzioni conferite dall'art.3 e, con riferimento all'Orientamento ed alla Formazione Professionale, da altre disposizioni di legge regionale, tramite strutture denominate "Centri per l'Impiego"; si avvalgono dell'assistenza tecnica dell'Ente regionale di cui agli art.5 e seguenti, e realizzano nella Commissione unica permanente tripartita costituita a livello provinciale, la concertazione dei profili pianificatori e degli indirizzi generali cui si ispira l'azione delle Province nelle materie oggetto di conferimento.
4. Per la partecipazione alle sedute della Commissione tripartita e del Comitato di Coordinamento istituzionale trova applicazione, nei limiti del budget annualmente stabilito con Delibera della Giunta regionale, la disciplina dettata dalla L.R. 2/2/88, n. 15.

L'Ente "Abruzzo-Lavoro"

Art.5

Natura e Funzioni obbligatorie

1. È istituita dall'1/1/1999 con sede in Pescara l'Agenzia denominata "Abruzzo-Lavoro", con natura di Ente strumentale regionale dotato di personalità giuridica di Diritto pubblico, autonomia amministrativa, patrimoniale, contabile e tecnica. L'Agenzia eroga alla Regione ed alle Province servizi di assistenza tecnica, ed assolve funzioni di monitoraggio del Mercato del Lavoro.
2. Sono, in particolare, assicurati alla Regione:
 - a) servizi di assistenza tecnica, con riferimento a;
 - b) programmazione delle Politiche del lavoro e della Formazione;
 - c) progettazione di interventi in campo lavoristico e formativo, finalizzata a bandi di iniziativa comunitaria o statale;
 - d) valutazione di progetti formativi presentati in esito a procedure di selezione regionale;
 - e) elaborazione di proposte di standard qualitativi da osservare nella erogazione dei Servizi per l'Impiego, e dei corrispondenti indicatori e modelli di valutazione;
 - f) accreditamento delle Agenzie formative;
 - g) attività di osservazione del Mercato del lavoro, anche con riferimento all'evoluzione in corso nelle tipologie di rapporto di impiego, di monitoraggio delle Politiche regionali del lavoro e degli Interventi formativi, anche di competenza provinciale;
 - h) verifica finale delle iniziative imprenditoriali finanziate dalla Regione nell'ambito della legislazione di sostegno all'occupazione.
3. Sono, in particolare, assicurati alle Province:
 - a) servizi di assistenza tecnica riferiti a:
 - b) implementazione, qualificazione ed integrazione dei Servizi erogati dai Centri per l'Impiego;
 - c) elaborazione di Piani e programmi di Formazione professionale;
 - d) attività di supporto metodologico, aggiornamento degli addetti, documentazione;

- e) attività di supporto alle funzioni che favoriscono l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro;
 - f) predisposizione di programmi e progetti diretti a coinvolgere ed attivare i soggetti pubblici e privati operanti sul mercato del lavoro ed offrire consulenza ed assistenza per la loro sperimentazione ed attivazione;
 - g) elaborazione di proposte finalizzate ad armonizzare gli interventi dell'Unione europea, dello Stato, della Regione e delle Province in materia di Formazione professionale e Lavoro;
 - h) attività di monitoraggio dei servizi di cui all'art.4 comma 3, finalizzato alla concreta attuazione in tutto il territorio regionale. Al fine di consentire la formulazione del rapporto annuale di cui al comma 3 dell'art.18, Abruzzo Lavoro riferisce, con apposita relazione tecnica, sulle discontinuità eventualmente riscontrate nell'erogazione dei servizi, al Comitato di Coordinamento Istituzionale;
 - i) nella ricerca, progettazione e concorso alla divulgazione, Abruzzo Lavoro deve tenere debito conto delle peculiari esigenze dei portatori di disabilità e fornire soluzioni conseguenti.
4. "Abruzzo Lavoro" verifica il rispetto dell'obbligo di connessione e scambio dei dati tramite il Sistema Informativo Lavoro nei confronti dei Centri per l'Impiego e dei privati autorizzati, ai sensi dell'art.10 del Decreto legislativo, alla mediazione tra domanda ed offerta di lavoro. Al fine di preservare l'omogeneità logica e tecnologica del SIL, l'Agenzia vigila sull'osservanza delle direttive impartite dall'Organo tecnico di cui all'art.8 del Decreto legislativo, e realizza il raccordo operativo dei Centri per l'Impiego in relazione alla alimentazione del S.I.L.. Coadiuvata il Settore Politiche del Lavoro nella elaborazione dello Schema di Convenzione tipo di cui all'art.11 comma 5 del Decreto legislativo.
5. Nel rispetto degli obblighi di collaborazione all'integrazione dei Servizi per l'Impiego prescritti dal Decreto legislativo, "Abruzzo Lavoro" assolve funzioni consultive del Comitato di Coordinamento istituzionale disciplinato nell'art.18.
6. "Abruzzo Lavoro" agisce in conformità agli indirizzi impartiti triennialmente dal Consiglio regionale, specificati annualmente da Direttive applicative emanate dalla Giunta regionale. Essa approva, acquisito il parere del Comitato di Coordinamento istituzionale e della Commissione tripartita, che lo esprimono in seduta congiunta, il Piano di attività proposto dal Direttore. L'Agenzia è sottoposta a vigilanza e controllo della Giunta regionale, che li esercita attraverso i competenti Settori.

Art.6 **Funzioni aggiuntive**

1. "Abruzzo Lavoro" opera in funzione sia del Piano Annuale di attività, sia di impulsi ricevuti dal Settore Politiche del Lavoro, che può proporre alla G.R. l'affidamento all'Agenzia di compiti ulteriori di studio, ricerca, progettazione, concorso alla divulgazione, finalizzati al conseguimento di obiettivi specifici riconducibili a finalità generali di sostegno all'occupazione. I conseguenti rapporti sono regolati convenzionalmente.
2. "Abruzzo Lavoro" può svolgere attività di assistenza tecnica a favore di privati che ne assumano l'onere corrispettivo determinato dall'Ente con riferimento alle tariffe di

mercato. Può erogare altresì alle Province e ad altri soggetti pubblici prestazioni aggiuntive a quelle obbligatorie ai sensi dell'art.5, a titolo oneroso per il richiedente, regolando convenzionalmente i relativi rapporti.

3. Le attività aggiuntive non possono comunque pregiudicare o ritardare il prioritario assolvimento dei compiti di Istituto richiamati nell'art.5.

I Centri per l'Impiego

Art.10 Bacini d'utenza

1. Le Province esercitano le funzioni ed i compiti di cui all'art.3 attraverso Centri per l'Impiego, strutturati su bacini d'utenza sub provinciali. In prima applicazione della Riforma, valutata la ricorrenza dei fattori socio geografici che giustificano la deroga alla consistenza demografica ordinaria prescritta dal Decreto legislativo, i bacini sono individuati in conformità all'Allegato 1.
2. Costituiscono fattori di ponderazione da considerare ai fini della eventuale riconfigurazione dei suddetti bacini d'utenza i seguenti elementi:
 - consistenza demografica dell'area interessata, di norma non inferiore a 100.000 abitanti, fatte salve motivate esigenze socio geografiche;
 - struttura economica del bacino di riferimento, con particolare riguardo ai settori prevalenti d'attività;
 - struttura del mercato del lavoro, con riguardo ai tassi d'attività, di occupazione, di disoccupazione o ad indicatori similari;
 - composizione del tessuto sociale;
 - direttrici della mobilità per motivi di studio o lavoro;
 - disponibilità di servizi scolastici, formativi e sociali;
 - risorse finanziarie, umane, tecnologiche ed organizzative disponibili, in relazione agli standard minimi di qualità dei servizi da assicurare.
3. Le Province possono, su richiesta delle Amministrazioni comunali, modificare l'assegnazione di uno o più Comuni ai bacini definiti dall'Allegato 1. Per motivate ragioni socio geografiche e ove dispongano di risorse finanziarie, umane, tecnologiche ed organizzative adeguate, le Province possono istituire una o più sedi coordinate, per garantire una migliore diffusione dei servizi all'Impiego, con riferimento esclusivo alle tipologie di attività indicate nell'art.11 comma 2. Le determinazioni di cui al presente comma sono assunte dalle Province, previa acquisizione del parere del Comitato di Coordinamento istituzionale e della Commissione tripartita provinciale.
4. Decorsi tre anni dall'entrata in vigore della legge, le Province possono avanzare alla Regione proposte di modifica al numero dei Centri per l'Impiego, motivate con riferimento ai criteri di cui al comma 2. L'accoglimento o la reiezione delle suddette richieste sono definiti con Delibera del Consiglio regionale, proposta dalla Giunta regionale, che acquisisce preventivamente i pareri del Comitato di Coordinamento

istituzionale e della Commissione tripartita regionale. Le variazioni possono essere prospettate dalle Amministrazioni provinciali prima del termine sopra indicato, qualora l'assetto distributivo dei Centri per l'Impiego risultante dall'Allegato 1 sia insostenibile alla luce delle risorse trasferite dallo Stato. L'iniziativa della revisione può essere assunta dalla Giunta regionale, sentiti il Comitato di Coordinamento istituzionale e la Commissione tripartita regionale, qualora la distribuzione sul territorio dei Centri per l'Impiego e delle rispettive eventuali sub articolazioni risulti inadeguata al conseguimento degli standard minimi di qualità.

Art.11 **Funzioni dei Centri per l'Impiego**

1. I Centri per l'Impiego svolgono le funzioni di seguito indicate:

- a) gestione dei compiti di cui all'art.2 comma 1 del Decreto legislativo, afferenti il collocamento;
- b) compilazione e tenuta delle liste di mobilità, previa analisi tecnica dei curricula dei lavoratori, con adeguati supporti informatici resi disponibili da "Abruzzo Lavoro";
- c) gestione delle Politiche attive del Lavoro che l'art.3 assegna alla competenza provinciale, ed attività di assistenza ed informazione ad esse connessa.

2. Al fine di incrementare l'occupazione ed incentivare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, i Centri per l'Impiego erogano ai Lavoratori ed alle Imprese i seguenti servizi, osservando gli standard qualitativi determinati a norma degli artt. 18 e 22:

- rilevazione delle opportunità formative, compresi i tirocini, e delle occasioni di lavoro, ed organizzazione di conseguenti attività di informazione ed orientamento;
- consulenza individuale a lavoratori e piccoli imprenditori;
- preselezione funzionale all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro;
- progettazione di percorsi di sviluppo formativo e professionale;
- diffusione della conoscenza e promozione delle agevolazioni offerte dalla normativa statale e regionale diretta ad incentivare nuova imprenditorialità, individuale e collettiva, ed il reinserimento lavorativo; esame di ammissibilità delle istanze a tal fine presentate;
- altri Servizi definiti dalle Province, anche d'intesa con il sistema scolastico, nel quadro delle finalità individuate nell'art.1.

2. I Centri per l'Impiego concorrono alla formulazione del Piano provinciale degli interventi formativi. Per l'esercizio delle funzioni e l'erogazione dei servizi di cui ai commi precedenti, i Centri si avvalgono dell'assistenza tecnica di Abruzzo Lavoro. Essi svolgono i compiti connessi con l'alimentazione del Sistema Informativo Lavoro, nel quadro delle direttive dell'Organo Tecnico nazionale e del raccordo operativo esercitato dal suddetto Ente regionale.

Art.12
Organizzazione funzionale
dei Centri per l'Impiego

1. Le Amministrazioni provinciali regolano l'attività di ciascun Centro per l'Impiego avvalendosi di dispositivi organizzativi idonei a soddisfare le esigenze di orientamento all'utenza che ispirano la Riforma dei Servizi. A tal fine, sono realizzati, anche ispirandosi al modello sperimentato dalla Regione:
 - un servizio di accoglienza, con compiti di primo vaglio delle domande e dei bisogni dell'utente, di informazione generale, di avviamento ai servizi specifici;
 - un servizio preposto all'erogazione di informazioni di base, avvalendosi anche di strumenti gestibili in auto consultazione;
 - servizi specialistici capaci di un approccio personalizzato, assicurati da soggetti in possesso di uno spettro di professionalità adeguate, attraverso le quali integrare competenze riferibili all'Orientamento, alla Formazione professionale, alle Politiche del lavoro e dell'Impresa.
2. Le Province definiscono l'Ordinamento dei Centri per l'Impiego secondo criteri che assicurino loro autonomia organizzativa ed operativa. I Centri erogano con criteri di flessibilità i Servizi specialistici, proiettandoli sul territorio attraverso la costituzione di Equipes mobili, sviluppandone l'azione in raccordo con gli Enti locali di riferimento, a norma dell'art.4 comma 2 del Decreto legislativo.
3. Ciascuna Provincia attiva in almeno un Centro per l'Impiego un Servizio per l'Inserimento Lavorativo degli Utenti Svantaggiati (S.I.L.U.S.), che assicura funzioni di accoglienza, orientamento, preselezione mirate all'inserimento lavorativo delle categorie svantaggiate, individuate in conformità alla normativa regionale che disciplina le Politiche di sostegno all'Occupazione. A tal fine, il S.I.L.U.S. è dotato anche di competenze di mediazione culturale. Per ottimizzare la ricerca di occasioni di inserimento lavorativo, il S.I.L.U.S. opera in raccordo con la rete dei servizi sociali presenti sul territorio, le USL, le Cooperative sociali di tipo B, le Comunità terapeutiche, i Centri di servizio sociale del Ministero di Grazia e Giustizia, il Sistema scolastico e formativo, il Sistema delle Imprese e le Organizzazioni sindacali. Propone, ove necessario, l'effettuazione di rilevazioni integrative delle informazioni desumibili dai dati in possesso del Centro alla struttura regionale preposta alla osservazione del Mercato del Lavoro.
4. Le Province assicurano la copertura delle funzioni specialistiche anche stipulando, compatibilmente con le risorse disponibili, convenzioni con altre strutture pubbliche, ovvero avvalendosi del concorso di soggetti privati qualificati, ed in particolare di Enti bilaterali ed altri organismi espressione delle Parti sociali. Nel S.I.L.U.S., in particolare, è garantita la presenza di Esperti nell'integrazione sociale delle persone a rischio.
5. La Giunta regionale emana direttive finalizzate alla omogeneizzazione dei comportamenti delle Amministrazioni provinciali nei rapporti con i soggetti privati di cui al comma 4, acquisito il parere degli Organismi disciplinati dagli artt. 16 e 18.

Art.13

Istituzione, Coordinamento e raccordo dei Centri per l'Impiego

1. Le Province costituiscono i Centri per l'Impiego entro il 31/12/98. A tal fine, ne localizzano la sede entro 60 giorni dall'entrata in vigore della presente legge. In caso di inadempienza, le relative determinazioni sono assunte dalla Giunta regionale.
2. Le Province assicurano l'omogeneità e la complementarità del funzionamento dei Centri per l'Impiego, costituendo una struttura di coordinamento incardinata nell'Organigramma provinciale, ovvero affidando corrispondenti funzioni al Centro per l'Impiego funzionante nel Capoluogo. Presso la struttura di coordinamento sono esercitate anche le funzioni di pianificazione provinciale degli interventi formativi, le funzioni in materia di collocamento obbligatorio, e quelle individuate nell'art.3 c. 2 lettera f.
3. Le Province possono, regolando convenzionalmente i loro rapporti, concordare l'estensione dell'accesso a taluno dei servizi di cui all'art.11 comma 2 erogati in un Centro per l'Impiego ad utenti di Provincia diversa, qualora risiedono in Comuni contigui al Centro, ovvero con riferimento a bacini interprovinciali che identifichino un Sistema Locale del Lavoro unitario. Le Province possono applicare le modalità di erogazione dei servizi definite nel presente comma anche con riferimento all'ambito provinciale; la struttura interna di coordinamento ne ricerca le forme più adeguate.
4. Per l'implementazione dei servizi su basi infra e/o interprovinciali, le Province si avvalgono dell'assistenza tecnica di "Abruzzo Lavoro". Esse accedono alle suddette modalità organizzative acquisendo preventivamente il parere delle Commissioni tripartite provinciali interessate e quello del Comitato di Coordinamento istituzionale, che valuta soprattutto il profilo della adeguatezza del Servizio agli standard minimi di qualità.

Art.14

Raccordo con gli Enti locali

1. Al fine di ottimizzare l'efficacia dei Servizi offerti dai Centri per l'Impiego, le Province individuano strumenti di raccordo che consentano la partecipazione delle Comunità montane, dei Comuni e delle loro forme associative create a norma della L. 142/90 e di altri Enti pubblici, alla individuazione degli obiettivi ed alla organizzazione dei servizi compresi nelle funzioni attribuite dalla presente legge.
2. Per realizzare un più ampio accesso alle informazioni, con l'assistenza tecnica di "Abruzzo Lavoro", le Province possono, nel quadro degli strumenti di raccordo di cui al comma 1, consentire agli Enti locali la realizzazione di punti informativi in auto consultazione, collegati telematicamente alle banche dati disponibili nei Centri, a condizione che l'Ente locale interessato ne sostenga gli oneri. Le medesime

Amministrazioni locali possono organizzare, in regime di autofinanziamento, servizi di accompagnamento alla consultazione delle informazioni, anche avvalendosi della collaborazione del Sistema scolastico e delle Parti sociali.

3. I Comuni concorrono all'organizzazione dei Servizi resi dai Centri per l'Impiego e dalle eventuali sedi coordinate di riferimento, anche partecipando alla copertura degli oneri connessi alla fornitura dei locali secondo le modalità desumibili dall'art.3 della L. 26/2/87, n. 56.

L'intervento delle Parti sociali

Art.15

Ruolo della Concertazione

1. Il Sistema regionale per l'Impiego ispira la sua azione, a ciascun livello istituzionale interessato, al principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e funzioni di gestione. Queste ultime sono esercitate dalla Dirigenza.
2. La Regione riconosce alle Parti sociali il ruolo di interlocutori primari nella scelta degli indirizzi e nella elaborazione delle linee programmatiche concernenti le Politiche del Lavoro, assicurandone il concorso alle relative determinazioni attraverso l'istituzione di una Commissione paritetica permanente tripartita, con funzioni di progettazione, proposta, valutazione e verifica.
3. Le Province garantiscono il coinvolgimento delle Parti sociali nella determinazione degli indirizzi generali, delle scelte programmatiche ed organizzative inerenti le competenze attribuite dalla presente legge, istituendo una Commissione provinciale tripartita, quale organo permanente di consultazione e concertazione.
4. Nell'ottica della integrazione dei Servizi all'Impiego, le Commissioni costituite ai sensi dei commi 2 – 3 esprimono anche la sede concertativa degli indirizzi programmatici in materia di Orientamento e Formazione professionale.

Le sedi della Concertazione

Art.16

La Commissione tripartita regionale

1. La Commissione tripartita permanente regionale è composta da:
 - a) il Componente la Giunta regionale preposto al Lavoro;
 - b) n. 6 componenti effettivi, designati dalle OO.SS. dei lavoratori più rappresentative a livello regionale;
 - c) n. 6 componenti effettivi, designati dalle Organizzazioni dei Datori di lavoro più rappresentative a livello regionale;
 - d) il Consigliere di parità, nominato ai sensi della L. 10/4/91 n. 125;

e) alle riunioni della Commissione sono invitati altresì tre rappresentanti delle Associazioni dei disabili maggiormente rappresentativi in campo regionale dei quali: uno dei minorati fisici, uno per i minorati psichici, uno per i minorati sensoriali.

Ai lavori della Commissione partecipano il Coordinatore del Settore Politiche del Lavoro ed i Dirigenti competenti in relazione ai temi trattati, nonché il Direttore dell'Agenzia. La Commissione può avvalersi dell'assistenza tecnica di "Abruzzo Lavoro".

2. Il Componente la Giunta regionale preposto al Lavoro presiede il Collegio; nelle designazioni dei membri di cui alle lett. b) e c) sono altresì individuati, per ciascun titolare, i rispettivi supplenti. Sulla base delle designazioni formulate, il Presidente della Giunta regionale provvede con Decreto a costituire l'Organismo entro 60 giorni dall'entrata in vigore della presente legge. La Commissione resta in carica per tre anni; essa disciplina il proprio funzionamento adottando apposito Regolamento.

3. Fatto salvo il disposto di cui al comma 2 dell'art.15, costituiscono, in particolare, oggetto di Concertazione:

- le proposte della Giunta regionale per la definizione consiliare degli indirizzi alla Programmazione delle Politiche del Lavoro e degli interventi in materia di Orientamento e Formazione professionale;
- l'individuazione degli strumenti di intervento da attivare attraverso il Piano annuale redatto in attuazione della Legge quadro sulle Politiche regionali di sostegno all'occupazione;
- gli indirizzi generali per la stabilizzazione dei Lavoratori impegnati in attività di pubblica utilità, i criteri di utilizzo della quota regionale del Fondo per l'Occupazione, di approvazione delle attività di pubblica utilità e di avviamento in esse dei lavoratori;
- i criteri generali per l'approvazione dei progetti formativi nei contratti di Formazione e Lavoro;
- le determinazioni concernenti la quota di assunzioni da riservare a soggetti svantaggiati a norma dell'art.25 della L. 223/91, nonché l'individuazione di ulteriori categorie di lavoratori ed aree territoriali cui estendere i benefici recati dallo stesso articolo;
- i criteri propedeutici alla formulazione dello Schema annuale di Piano degli interventi formativi di competenza regionale e gli indirizzi alla programmazione ed alla attuazione delle azioni di competenza provinciale.

4. La Commissione può proporre iniziative volte a favorire l'attuazione dei principi di parità di trattamento e di uguaglianza di opportunità tra lavoratrici e lavoratori.

5. La Commissione esprime parere sul Piano d'attività dell'Ente strumentale, e si pronuncia, con le modalità di cui agli artt. 18 e 22, sugli standard minimi di qualità da osservare nella erogazione dei Servizi da parte dei Centri per l'Impiego. Esprime altresì parere sulle determinazioni di competenza regionale in materia di eccedenze di personale temporanee e strutturali. Interviene, inoltre, nel procedimento disciplinato dall'art.10, comma 4.

6. La Commissione disciplina con proprio Regolamento il suo funzionamento. Essa ha sede presso il Settore Politiche del Lavoro della Giunta regionale, che ne cura le

funzioni di Segreteria. Presso il suddetto Settore sono assicurati spazi e servizi idonei all'espletamento delle funzioni del Consigliere di parità, secondo le prescrizioni della L. 10/4/91 n. 125.

Art.17

La Commissione unica provinciale

1. Entro 6 mesi dall'entrata in vigore della presente Legge, le Province istituiscono Commissioni uniche provinciali, quali organi tripartiti permanenti di concertazione e di consultazione delle Parti sociali, presiedute dal Presidente della Giunta provinciale, composte con le stesse modalità di cui al comma 1, lettere b), c), d), e) dell'art.16. Partecipano ai lavori i Dirigenti provinciali interessati per materia.

2. Fatto salvo il disposto dell'art.15, costituiscono, in particolare, oggetto di intervento della Commissione unica provinciale:
 - a) in termini di consultazione:
 - le modalità di gestione delle competenze di cui all'art.2 comma 1 del Decreto legislativo;
 - i criteri per la organizzazione generale dei Servizi all'Impiego;

 - b) in termini di concertazione, nei limiti degli indirizzi regionali:
 - i criteri di utilizzo delle risorse rese annualmente disponibili per attività di pubblica utilità;
 - i criteri di pianificazione degli interventi formativi delegati alla competenza provinciale;
 - i criteri per la programmazione dei tirocini formativi e di Orientamento.

Le Commissioni di cui al presente articolo esprimono parere nei procedimenti disciplinati dall'art.13, commi 3 – 4.

Dalla costituzione delle Commissioni uniche provinciali, gli Organi collegiali di cui all'art.6 comma 2 del Decreto legislativo sono soppressi e le relative funzioni e competenze sono esercitate dalle Province.

Nelle Commissioni uniche provinciali sono costituiti appositi sotto comitati, integrati da rappresentanti designati dalle categorie interessate e da un Ispettore Medico del Lavoro, che esprimono parere obbligatorio sui provvedimenti assunti dalla Provincia, attraverso la struttura di coordinamento individuata ai sensi dell'art.13 comma 2, in applicazione della normativa vigente sulle assunzioni obbligatorie.

Le Province, con riferimento alle rispettive Commissioni tripartite, disimpegnano le funzioni ed assicurano i servizi specificati nel comma 6 dell'art.16.

Raccordo istituzionale

Art.18

Il Comitato di coordinamento istituzionale

1. La Regione persegue l'obiettivo della effettiva integrazione tra le Politiche del Lavoro, il Sistema Formativo/Educativo, il Sistema produttivo, e promuove le condizioni per l'azione coordinata dei Centri decisionali preposti all'esercizio di funzioni pubbliche che incidono sulla creazione di migliori condizioni di incontro tra domanda ed offerta di lavoro.
2. A tal fine, è costituito un Comitato di Coordinamento istituzionale, composto da:
 - Assessore regionale al Lavoro, che lo presiede;
 - Presidenti delle Amministrazioni provinciali, o loro delegati;
 - due rappresentanti dell'A.N.C.I.;
 - un rappresentante dell'U.N.C.E.M.

Del Comitato fanno parte, in qualità di invitati permanenti, un rappresentante del Sistema scolastico medio, un rappresentante del Sistema universitario ed un rappresentante del Sistema Camerale. Partecipano alle riunioni del Comitato il Coordinatore del Settore Politiche del Lavoro ed i Dirigenti regionali e provinciali interessati in relazione ai temi trattati, che costituiscono il Coordinamento tecnico regionale inter istituzionale. Per l'esercizio delle sue funzioni, il Comitato si avvale dell'assistenza tecnica di "Abruzzo Lavoro".

Il Comitato esprime parere sugli Atti di programmazione regionali e provinciali in materia di Politica del Lavoro e della Formazione professionale, con particolare riferimento ai profili che attengono alla integrabilità ed alla complementarità degli interventi. È informato sui principali provvedimenti attuativi assunti dalle medesime Amministrazioni in esecuzione dei suddetti atti di programmazione.

3. Il Comitato segnala alla Regione ed alle Province interessate eventuali frizioni riscontrate nella concreta attuazione dei Servizi all'Impiego, rispetto al principio della integrazione e redige, con il supporto dell'Agenzia, un rapporto annuale esemplificativo delle discontinuità rilevate e delle proposte di intervento correttivo.
4. Il Comitato adotta, in seduta congiunta con la Commissione tripartita regionale, le determinazioni sugli standard minimi di qualità da osservare nella erogazione dei Servizi all'Impiego, ed i corrispondenti indicatori e modelli di valutazione. A tal fine, Abruzzo Lavoro elabora specifiche proposte tecniche.
5. Il Comitato detta indirizzi volti a favorire l'azione coordinata dei Centri per l'Impiego che curano, operando in Province diverse, problematiche afferenti allo stesso Sistema locale del Lavoro, ed esprime parere preventivo sulle soluzioni organizzative perseguite in tal senso dalle Province secondo le modalità definite nell'art.13. Analogo parere è reso in relazione all'erogazione congiunta di servizi riferiti a Centri per l'Impiego operanti a livello infra provinciale. Il parere verte sull'adeguatezza del Servizio agli standard minimi di qualità.

6. In relazione ai compiti di collaborazione alla realizzazione dell'integrazione dei Servizi all'Impiego che gravano sull'Agenzia, il Comitato esprime parere sul Piano annuale di attività e sulla relazione di fine esercizio prodotti da Abruzzo Lavoro.
7. Alla costituzione del Comitato si provvede con Decreto del Presidente della Regione, da assumere entro 60 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, sulla base delle designazioni formulate dai soggetti abilitati ad esprimerle. Ove esse non pervengano, la Giunta regionale provvede in via sostitutiva alla individuazione dei Componenti.

Disposizioni transitorie e finali

Art.19

Adempimenti connessi al Sistema Informativo Lavoro

1. A seguito del trasferimento disposto ai sensi dell'art.7 comma 1 del Decreto legislativo, delle risorse hardware, software e delle infrastrutture di rete in dotazione alle Agenzie per l'Impiego, alle Sezioni circoscrizionali per l'impiego ed il collocamento in agricoltura ed ai rispettivi recapiti, la Regione esercita le attività di manutenzione e conduzione degli Impianti, secondo quanto previsto dall'art.11 comma 7 dello stesso Decreto.
2. La Regione può provvedere allo sviluppo autonomo di parti del Sistema, fatte salve l'omogeneità, l'interconnessione e la fruibilità di esso da parte del Ministero del Lavoro. La Giunta regionale delibera lo Schema di Convenzione tipo, da sottoporre al preventivo parere del Ministero del Lavoro, di cui all'art.11 comma 5 del Decreto legislativo. Può autorizzare, disciplinandone il corrispettivo, l'accesso a titolo oneroso alle banche dati regionali da parte delle Imprese di fornitura di lavoro temporaneo e dei soggetti autorizzati alla mediazione tra domanda e offerta di lavoro. I proventi realizzati ai sensi del presente comma sono versati all'entrata del Bilancio regionale, per essere riassegnati, con Decreto del Presidente della Giunta, ad Abruzzo Lavoro.

QUADRO COMUNITARIO DI SOSTEGNO (stralci)

La riforma dei servizi all'impiego all'interno del quadro comunitario di sostegno Obiettivo 3 – 2000- 2006

La Commissione delle comunità europee in data 18 luglio 2000 nella Decisione n.1120 ha approvato il quadro comunitario di sostegno per gli interventi strutturali comunitari previsti dall'Obiettivo n.3 in Italia per il periodo 1 gennaio 2000 – 31 dicembre 2006.

Conformemente all'articolo 17 del regolamento della Commissione Europea n. 1260/1999, il quadro comunitario di sostegno si sviluppa attraverso diversi elementi, chiamati Assi.

L'Asse A riguarda lo sviluppo e la promozione di politiche attive del mercato del lavoro per combattere e prevenire la disoccupazione, evitare a donne e uomini la disoccupazione di lunga durata, agevolare il reinserimento nella vita professionale dei giovani e di coloro, uomini e donne, che si reinseriscono nel mercato del lavoro.

Conseguentemente alla decisione della Comunità Europea, si è provveduto ad elaborare il QCS per l'Italia.

Quadro comunitario di sostegno Obiettivo 3 - 2000 – 2006 – Italia.

La strategia nazionale, elaborata in risposta alle problematiche descritte nell'analisi di contesto, è orientata al perseguimento di una crescita economica accompagnata dall'espansione dell'occupazione, coadiuvata dall'avvio di un processo di riforma e rinnovamento dei sistemi che governano l'istruzione, la formazione e il mercato del lavoro, articolata su interventi pluriennali.

Tra i cinque obiettivi globali dell'intervento del FSE vi è quello di contribuire all'occupabilità dei soggetti in età lavorativa.

Questo obiettivo globale viene perseguito sostanzialmente attraverso due direttrici prioritarie di intervento:

- Messa a regime di nuovi servizi per l'impiego;
- Attivazione di politiche attive e preventive della disoccupazione.

Al centro quindi di questo obiettivo globale vi è la riorganizzazione dei servizi per l'impiego (SPI), per il ruolo strumentale che essi acquisiscono rispetto, sia ad un più rapido ed efficiente incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro e le *vacancies* tanto esplicite che latenti, sia ai fini di una più puntuale finalizzazione delle misure di intervento sui segmenti di popolazione da coinvolgere nelle iniziative di natura preventiva della condizione di disoccupazione di lunga durata.

Lo scopo è quello di facilitare l'accesso al lavoro dei disoccupati, giovani e adulti, mediante un articolato intervento di riorganizzazione dei servizi regionali e dei centri per l'impiego, con particolare riguardo alla realizzazione del Servizio Informativo Lavoro, alla formazione di nuove figure professionali e alla riqualificazione degli operatori addetti all'erogazione dei servizi. E' evidente inoltre che una costruttiva azione dei Servizi Pubblici per l'impiego anche nella direzione di un incremento non marginale dell'occupazione, richiede lo sviluppo di funzioni raramente esperite in Italia da parte del sistema pubblico di collocamento. Questo comporta , sul versante delle imprese, l'adozione di una logica di job - broking ovvero di stimolo e sollecitazione nei confronti dei datori di lavoro, in qualche modo propedeutica, e comunque essenziale, per l'efficienza dell'incontro tra domanda e

offerta di lavoro e per la valorizzazione delle diverse misure volte a promuovere e a facilitare le assunzioni e dunque, l'inserimento dei soggetti in cerca di occupazione.

Obiettivo globale	Assi	Obiettivi specifici	Misure
Contribuire all'occupabilità dei soggetti in età lavorativa	ASSE A: Sviluppo e promozione di politiche attive del mercato del lavoro per combattere e prevenire la disoccupazione, evitare a donne e uomini la disoccupazione di lunga durata, agevolare il reinserimento dei disoccupati di lunga durata nel mercato del lavoro e sostenere l'inserimento nella vita professionale dei giovani e di coloro, uomini e donne, che si reinseriscono nel mercato del lavoro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenzione della disoccupazione di giovani e adulti 2. Inserimento e reinserimento dei disoccupati di lunga durata 	<p>A.1 Organizzazione dei servizi per l'Impiego</p> <p>A.2 Inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro di giovani e adulti nella logica dell'approccio preventivo</p> <p>A.3 Inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro di uomini e donne fuori dal mercato del lavoro da più di sei o dodici mesi</p>

Pertanto l'avvio e consolidamento degli SPI rappresenta una precondizione essenziale per una efficace attuazione degli interventi con finalità preventiva. In proposito l'intento programmatico si rivolge al rafforzamento delle capacità gestionali dei servizi per l'impiego, tanto sul versante dei cittadini che sul versante delle imprese al fine di coprire tutta la gamma di azioni che possono facilitare un tempestivo incontro tra offerta di lavoro e vacancies, nonché tra soggetti in cerca di occupazione ed occasioni di formazione, esperienze di lavoro guidate, contratti a causa mista. In conclusione quindi, il raggiungimento dell'obiettivo globale "contribuire all'occupabilità dei soggetti in età lavorativa" prevede interventi mirati a sostenere lo sviluppo di politiche preventive di lotta alla disoccupazione, dalla strutturazione di nuove modalità di intercettazione dell'utenza (anagrafe specifica) e di organizzazione delle offerte di servizi diversificati (orientamento, formazione, work experience, apprendistato, ecc.).

LEGENDA

- C.D.P.:** Complemento di programmazione
- CFP:** Agenzie formative
- CPI:** Centri per l'Impiego
- DOCUP:** Documento Unico di Programmazione
- EELL:** Enti Locali
- FERS:** Fondo Europeo di Sviluppo Regionale
- FIRA:** Finanziaria Nazionale Abruzzese
- FP:** Formazione Professionale
- FSE:** Fondo Sociale Europeo
- ISFOL:** Istituto per la Formazione dei Lavoratori
- ISTAT:** Istituto Nazionale di Statistica
- LSU:** Lavori Socialmente Utili
- M.L.P.S.:** Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali
- NAP:** Piano Nazionale per l'Occupazione
- ORML:** Osservatorio Regionale del Mercato del Lavoro
- P.O.R.:** Piano Operativo Regionale
- PA:** Pubblica Amministrazione
- PAN:** Piano di Azione Nazionale
- PIP:** Piani di Inserimento Professionale
- POM:** Programma Operativo Multiregionale
- Q.C.S.:** Quadro Comunitario di Sostegno
- S.I.L.:** Sistema informativo lavoro
- SILUS:** Servizio per l'Inserimento Lavorativo degli Utenti Svantaggiati
- SLL:** Sistemi Locali del Lavoro
- UE:** Unione Europea

CONTENUTI SPECIFICI DELLE AREE FUNZIONALI

Si allega lo schema riepilogativo di quanto esposto in riferimento a:

- le aree funzionali
- il tipo di servizio
- la descrizione delle attività
- le figure professionali
- le competenze delle figure professionali necessarie per lo svolgimento delle attività previste
- le risorse di cui il Centro dovrà dotarsi
- i tempi di realizzazione.