



**GUIDA AI SERVIZI PER L'IMPIEGO E  
INDAGINE SUL LORO GRADIMENTO**



## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	7
<b>1. I CENTRI PER L'IMPIEGO</b>	9
1.1 Che cosa sono	9
1.2 Dove rivolgersi	9
1.3 Come iscriversi alla banca dati	12
1.4 Le categorie	12
1.5 I servizi offerti	12
<b>2. ELENCO ANAGRAFICO</b>	13
2.1 Cos'è	13
2.2 Come ci si iscrive	13
2.3 Scheda anagrafica e scheda professionale. Cosa sono	14
<b>3. ACCOGLIENZA PRIMA INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO</b>	15
3.1 Accoglienza e prima informazione	15
3.2 Orientamento	15
3.3 Colloqui di orientamento di primo livello	15
3.4 Orientamento di secondo livello	16
<b>4. OBBLIGO FORMATIVO</b>	19
4.1 Diritto-Dovere all'istruzione ed alla formazione	19
4.2 Percorsi formativi	19
4.3 Enti accreditati per l'obbligo formativo	20
<b>5. TIROCINIO FORMATIVO</b>	22
5.1 Che cos'è	22
5.2 La durata	22
5.3 Cosa fanno i tirocinanti	23
5.4 Cosa fanno le aziende	23
5.5 I soggetti promotori di tirocini formativi	24

<b>6. PRESELEZIONE: UN SERVIZIO UTILE E GRATUITO</b>	25
6.1 Come funziona	25
<b>7. AVVIAMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	26
7.1 Che cos'è	26
7.2 Bandi	26
7.3 Requisiti e modalità di partecipazione	26
7.4 Criteri per la formazione della graduatoria	27
7.5 Avviamento a selezione	27
7.6 Procedure finali d'ufficio	28
<b>8. INFORMAGIOVANI</b>	29
<b>9. L'INSERIMENTO AL LAVORO DEI CITTADINI DIVERSAMENTE ABILI</b>	30
9.1 La legge 68/99. Che cos'è	30
9.2 Il collocamento mirato	30
9.3 Chi sono i soggetti beneficiari	30
9.4 Come ci si iscrive	31
9.5 I documenti che danno diritto all'iscrizione al collocamento dei lavoratori diversamente abili	32
9.6 Quali datori di lavoro sono tenuti ad avere alle loro dipendenze lavoratori diversamente abili e in che misura	35
9.7 Quali obblighi per le aziende	36
9.8 Norme comuni per i datori di lavoro pubblici e privati	36
<b>10. LE CONVENZIONI D'INSERIMENTO LAVORATORI</b>	38
10.1 Le tre tipologie di convenzioni	38
<b>11. MODALITÀ DI ASSUNZIONI OBBLIGATORIE</b>	40
<b>12. AGEVOLAZIONI PREVISTE PER L'ASSUNZIONE DI LAVORATORI DIVERSAMENTE ABILI TRAMITE CONVENZIONE</b>	41

<b>13. L'ISTITUTO DELL'ESONERO PARZIALE</b>	42
<b>14 COLLOCAMENTO DELLO SPETTACOLO</b>	44
14.1 Chi si può iscrivere	44
14.2 Dove ci si iscrive	44
14.3 Documentazione per l'iscrizione	45
<b>15. SERVIZI PER LE AZIENDE</b>	46
15.1 Preselezione per le aziende. A chi è rivolto	46
15.2 Consulenza e assistenza alle imprese. A chi è rivolto	46
15.3 Servizi amministrativi: ricezione delle comunicazioni di assunzione, cessazione e variazione del rapporto di lavoro	47
15.4 Iscrizione al registro dei committenti lavoro a domicilio	48
15.5 Adempimenti aziendali	48
<b>16. OSSERVATORIO PROVINCIALE SUL MERCATO DEL LAVORO</b>	49
16.1 Rilevazioni statistiche	49
16.2 Studi e ricerche	49
<b>LA PRIMA INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO</b>	51
Premessa	53
Le caratteristiche degli utenti	54
Servizi conosciuti	57
Servizi utilizzati	59
Valutazione dei servizi utilizzati	60
Cortesìa e disponibilità degli operatori	62
Professionalità degli operatori	62
I tempi di attesa	63
Raggiungibilità della sede e orari di apertura	64
Valutazione finale	65
Commenti aggiuntivi	66

<b>CONCLUSIONI</b>	67
<b>NOTA REDAZIONALE</b>	68
<b>INDICE TABELLE</b>	
Tab. 1 - Classificazione utenti per classi di età e genere	54
Tab. 2 - Classificazione utenti per livello di istruzione e genere	55
Tab. 3 - Classificazione utenti per posizione lavorativa e genere	56
Tab. 4 - Classificazione dei servizi conosciuti	57
Tab. 5 - Classificazione dei servizi utilizzati	59
Tab. 6 - Valutazione dei servizi utilizzati	61
Tab. 7 - Professionalità del personale	63
Tab. 8 - Raggiungibilità della sede	64
Tab. 9 - Orari di apertura	64
Tab. 10 - Utilità	65
<b>INDICE FIGURE</b>	
Fig. 1 - Classificazione utenti per classi di età e genere	54
Fig. 2 - Classificazione utenti per livello di istruzione e genere	55
Fig. 3 - Classificazione utenti per posizione lavorativa e genere	56
Fig. 4 - Classificazione dei servizi conosciuti	58
Fig. 5 - Classificazione dei servizi utilizzati	58
Fig. 6 - Valutazione dei servizi utilizzati	61
Fig. 7 - Cortesia e disponibilità	62
Fig. 8 - Tempi di attesa	63
Fig. 9 - Utilità	66

## INTRODUZIONE

Le novità introdotte negli ultimi anni dalle leggi e dai loro atti di attuazione comportano la gestione degli interventi da parte degli Enti Locali e richiedono una profonda trasformazione culturale e la realizzazione di servizi efficaci ed efficienti.

La Provincia di Potenza, quale ambito territoriale di programmazione, proprio a partire dalle politiche per la formazione ed il lavoro, ha voluto cogliere gli impegni e le opportunità aperte dal nuovo quadro normativo e ha messo in campo azioni tese, attraverso la qualificazione dei servizi per l'impiego, a sostenere l'occupazione possibile.

La presente guida intende fotografare le opportunità e i servizi offerti dai Centri per l'Impiego della Provincia per rispondere all'esigenza di conoscenza ed informazione di quanti si confrontano con il "collocamento": imprese, professionisti, consulenti, lavoratori, disoccupati, giovani in obbligo formativo.

I Centri per l'Impiego della Provincia sono cresciuti e si stanno accreditando come servizi che guardano allo sviluppo del territorio locale, riferimenti credibili per tutti. Lo testimonia l'aumento esponenziale delle prestazioni rese alle aziende per informazioni sulle modifiche alla normativa dei contratti di lavoro e su incentivazioni e sgravi per nuove assunzioni. Inoltre, il contatto col mondo delle aziende si sta sviluppando attraverso la promozione dei tirocini formativi e di orientamento professionale.

Nei Centri per l'Impiego, d'altra parte, il ventaglio di servizi offerti copre ormai diverse categorie di utenza, per tutto l'arco della loro vita; ne è un esempio il Servizio "Obbligo Formativo" rivolto ai giovani minori, dai 15 ai 17 anni, che hanno abbandonato (o sono a rischio di abbandonare) la scuola.

Altro servizio fondamentale, in un mondo del lavoro sempre più complesso

e variabile, è quello dell'Orientamento: colloqui di primo orientamento, indispensabili per arrivare a scelte mature sui percorsi professionali in prima esperienza, ma non solo. Al Centro per l'Impiego si va, infatti, sia per la ricerca di un primo lavoro, che quando se ne perde uno o quando lo si cerca dopo lungo tempo dedicato alla cura della propria famiglia. I Centri offrono, infatti, con l'ausilio di professionisti esterni, bilanci di competenze, percorsi di accompagnamento al lavoro, supporto professionale anche alle fasce alte di lavoratori, informazione specialistica per imparare a costruire il proprio curriculum vitae, cercare in internet i siti sul lavoro (es. [www.osservatoriolavoropotenza.it](http://www.osservatoriolavoropotenza.it)), accedere a reti europee per andare a lavorare all'estero (Rete Eures) nonchè l'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate nella nuova ottica del collocamento mirato.

La Provincia, investendo sui servizi per l'impiego, ha attivato un percorso improntato all'esigenza di avvicinare le istituzioni al cittadino, in una dimensione locale intesa come spazio dove la "cittadinanza attiva" trova le sue modalità di attuazione, partecipazione e responsabilità.

In quest'ottica, partendo dalla constatazione che non si possono erogare servizi di qualità senza ascoltare i bisogni dell'utenza e al fine di creare corrispondenza tra qualità attesa e qualità percepita, è stata realizzata dall'Osservatorio Provinciale sul Mercato del Lavoro un'indagine conoscitiva sul livello di gradimento dei servizi offerti dai C.P.I., i cui risultati, peraltro largamente positivi, sono pubblicati in appendice alla guida.

**Alfonso Salvatore**

Assessore alla Formazione e Lavoro

## 1. CENTRI PER L'IMPIEGO

### 1.1 Che cosa sono

In un mercato del lavoro in profonda trasformazione, come è quello italiano oggi, si assiste al proliferare di forme di lavoro flessibile e autonomo che sempre più vanno a sostituire quello dipendente, a tempo pieno e indeterminato. In questo panorama i Centri per l'Impiego pubblici sono chiamati ad essere il motore della rete dei servizi per l'impiego con l'obiettivo prioritario di approfondire la conoscenza delle singole realtà territoriali al fine di programmare politiche attive del lavoro, calzanti sui bisogni delle comunità da governare per garantire a tutti i cittadini pari opportunità nell'accesso al mondo del lavoro, offrire servizi personalizzati e di accompagnamento, così da non disperdere il bagaglio culturale e professionale di cui ognuno è portatore.

### 1.2 Dove rivolgersi

Presso tutti i Centri per l'Impiego della Provincia di Potenza. Attualmente sono presenti cinque Centri per l'Impiego (C.P.I.), un Centro per l'Agricoltura (C.P.A.) e tre Sportelli Integrati Polivalenti (S.P.I.).

#### **Centro per l'Impiego di Potenza**

Viale del Basento  
Tel. 0971/56575 Fax 0971/56573  
centroimpiego.potenza@provinciapotenza.it  
Responsabile: Longobardi Annamaria

#### **Centro per l'Impiego di Melfi**

Via Mazzini  
Tel. e Fax 0972/238185  
centroimpiego.melfi@provinciapotenza.it  
Responsabile: Pittaro Giulia

**Centro per l'Impiego di Villa D'Agri**

Viale Nazionale

Tel. e Fax 0975/352323

centroimpiego.villadagri@provinciapotenza.it

Responsabile: Fittipaldi Margherita

**Centro per l'Impiego di Senise**

Via Don Sturzo

Tel. e Fax 0973/584181

centroimpiego.senise@provinciapotenza.it

Responsabile: Iantorno Domenico

**Centro per l'Impiego di Lauria**

Via Parco Carroso

Tel. e Fax 0973/823438

centroimpiego.lauria@provinciapotenza.it

Responsabile: Carlomagno Lucia

**Centro per l'Agricoltura di Lavello**

C/da Pupoli

Tel. e Fax 0972/88258

centroagricoltura.lavello@provinciapotenza.it

Responsabile: Gerardi Angela

**Sportello Integrato Polivalente di Baragiano**

Via Limiti - Baragiano Scalo

Tel. e Fax 0971/993465

sportellointegrato.baragiano@provinciapotenza.it

Responsabile: Lioi Maria Felicia

**Sportello Integrato Polivalente di Genzano di Lucania**

Via Fani

Tel. e Fax 0971/774009

sportellointegrato.genzano@provinciapotenza.it

Responsabile: Perillo Grazia

**Sportello Integrato Polivalente di Laurenzana**

Rione Fiordelisi

Tel. e Fax 0971/961117

sportellointegrato.laurenzana@provinciapotenza.it

Responsabile: Rinaldi Maria

**UFFICI DELLA SEDE CENTRALE:****Ufficio Fasce Deboli**

Piazza delle Regioni - Potenza

Tel. e Fax 0971/417232

fasce.deboli@provinciapotenza.it

Responsabile: Mitro Vito

**Ufficio Formazione**

Via Consolini - Potenza

Tel. 0971/417663 Fax 0971/417601

formazione.professionale@provinciapotenza.it

Responsabili : Cappiello Donato, D'Elia Giuseppe

**Ufficio Osservatorio sul Mercato del Lavoro**

Via Consolini - Potenza

Tel. e Fax 0971/417446

info@osservatoriolavoropotenza.it

Responsabile: Sabia Maria Rosaria

**Giorni e orari di apertura:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

il martedì e giovedì anche dalle ore 15,15 alle 17,15

### 1.3 Come iscriversi alla banca dati

Compilando la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro.

Lo stato di disoccupazione si può autocertificare.

### 1.4 Le categorie

- minori tra i 15 e i 18 anni che hanno terminato la scuola dell'obbligo;
- giovani tra i 19 e i 25 anni compiuti, se in possesso di un diploma universitario o laurea fino a 29 anni;
- donne in reinserimento lavorativo, ovvero donne che già occupate desiderano rientrare nel mercato dopo almeno due anni di inattività;
- disoccupati di lunga durata (chi ha perso il lavoro o cessato un'attività autonoma ed è alla ricerca di una nuova occupazione da più di 12 mesi o da più di 6 mesi se giovani);
- inoccupati di lunga durata (chi non avendo mai lavorato è alla ricerca di un'occupazione da più di 12 mesi);
- occupati in cerca di altra occupazione.

### 1.5 I servizi offerti

- Prima accoglienza e informazione;
- Orientamento;
- Obbligo formativo;
- Preselezione;
- Avviamenti alle pubbliche amministrazioni;
- Tirocini formativi/orientativi;
- Eures;
- Collocamento dello spettacolo;
- Attività a favore dei cittadini diversamente abili e categorie svantaggiate;
- Servizi alle imprese;
- Osservatorio sul mercato del lavoro;
- Informagiovani.

## 2. ELENCO ANAGRAFICO

A decorrere dal 30 gennaio 2003 con l'entrata in vigore del decreto legislativo n. 297 del 19 dicembre 2002 sono state abrogate le liste ordinarie di collocamento e speciali, ad eccezione delle liste "disabili", "mobilità" e "lista nazionale lavoratori dello spettacolo". Con la delibera di giunta regionale n. 1645 del 5 luglio 2004, modificata dalla D.G.R. n. 2162 del 27 settembre 2004, è stata quindi dettata la normativa di dettaglio sull'istituzione dell'elenco anagrafico che sostituisce le liste abrogate.

### 2.1 Cos'è

L'elenco anagrafico non è una graduatoria, ma contiene i dati anagrafici completi del lavoratore: residenza, domicilio, carico familiare, titoli di studio, appartenenza a categorie protette e stato occupazionale.

### 2.2 Come ci si iscrive

Per essere avviati al lavoro non è più necessario essere preventivamente iscritti presso il Centro per l'Impiego. Rimane necessario il passaggio presso il Centro per l'Impiego per chi volesse iscriversi alle liste di mobilità, alle liste dello spettacolo e alle liste della legge 68/99 (disabili, orfani o coniugi di superstiti di coloro che siano deceduti per causa di lavoro, di guerra o di servizio, ovvero in conseguenza dell'aggravarsi dell'invalidità riportata per tali cause, nonché dei coniugi e dei figli di soggetti riconosciuti grandi invalidi per causa di guerra, di servizio e di lavoro e dei profughi italiani rimpatriati). E' necessaria l'iscrizione, inoltre, per tutti coloro che intendono avvalersi dei servizi del Centro.

Possono essere inserite le persone domiciliate nel territorio del Centro per l'Impiego, anche se già occupate, per fruire dei servizi offerti gratuitamente.

È possibile iscriversi solo nel Centro per l'Impiego competente per domicilio ed è possibile trasferire l'iscrizione solo a seguito di cambiamento del domicilio. Al momento dell'iscrizione, o reinscrizione, è necessario presentarsi personalmente muniti di un documento di riconoscimento valido.

Per essere inseriti nella banca dati occorre dichiarare la propria disponibilità al lavoro tramite un colloquio con l'operatore, durante il quale sarà redatta la scheda anagrafico-professionale che sarà poi contestualmente sottoscritta e consegnata su richiesta in copia all'utente.

### **2.3 Scheda anagrafica e scheda professionale. Che cosa sono**

Il decreto legislativo n. 297 del 19 dicembre 2002 ha integralmente abrogato la legge n. 112 del 1935 che disciplinava l'iscrizione alle liste di collocamento e il rilascio del libretto di lavoro. Con l'abrogazione della legge 112 del 1935 viene abrogato anche il libretto del lavoro, sostituito dalla scheda anagrafica e dalla scheda professionale.

La scheda anagrafica è un documento che può essere rilasciato su richiesta del cittadino dal Centro per l'Impiego e contiene informazioni relative all'utente che si rivolge al Centro per cercare o cambiare occupazione. La scheda anagrafica è integrata da una scheda professionale che contiene anche informazioni relative alle esperienze formative, alla disponibilità del lavoratore, alla certificazione delle competenze.

## **3. ACCOGLIENZA PRIMA INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO**

### **3.1 Accoglienza e prima informazione**

L'operatore del Centro per l'Impiego aiuta ogni utente, sia esso un cittadino oppure un'azienda, ad individuare il genere di servizio più adatto alle sue esigenze fornendo informazioni non solo su tutti i servizi erogati dal Centro, ma anche da tutte le altre strutture presenti sul territorio che a vario titolo si occupano di lavoro.

### **3.2. Orientamento**

L'andamento dell'occupazione, le trasformazioni produttive, la flessibilità e i lavori atipici hanno avuto e stanno avendo un impatto rilevante sul mercato del lavoro.

Alle persone viene richiesto lo sviluppo di nuove competenze, la formazione continua e la possibilità di dedicarsi allo studio periodicamente. In questo contesto, l'orientamento assume un'importanza strategica.

Il DLgs 181/2000, come modificato e integrato dal successivo D.L.vo 297/02, stabilisce che i Centri, devono (art. 3) offrire a determinate categorie (adolescenti, giovani, disoccupati di lunga durata, donne in reinserimento lavorativo) almeno un colloquio di orientamento entro 3 mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione e a tutti i disoccupati, con scadenze temporali diverse, proposte di adesione a iniziative di inserimento lavorativo, formazione, riqualificazione o altre misure che favoriscano l'integrazione professionale.

### **3.3 Colloqui di orientamento di primo livello**

Un processo decisionale qualificato richiede, da parte del soggetto, un buon livello di conoscenza e di consapevolezza delle proprie motivazioni,

delle proprie risorse e delle proprie potenzialità, dei vincoli e delle opportunità personali, familiari e, più in generale, del contesto che lo circonda, elementi che, nel loro insieme costituiscono il suo profilo psicosociale.

Il percorso di orientamento si pone appunto come obiettivo il supportare il soggetto in ordine alle decisioni che dovrà assumere nella sua vita lavorativa. E' un'azione nella quale il soggetto è "accompagnato" in un percorso di riflessione sul suo mondo interno ed esterno, per proseguire, poi, nella costruzione di un progetto personale.

Questo percorso prevede una fase dedicata all'analisi della domanda orientativa in cui si sviluppa parallelamente l'attività di autovalutazione con l'ausilio di strumenti di tipo informatico; fa seguito un'ulteriore attività di raccolta di informazioni.

Tale servizio mira a supportare il cliente nell'attività di gestione, organizzazione e ricerca di informazioni.

A completamento di questa azione, tenendo conto dell'esplicitazione e approfondimento della domanda orientativa iniziale, l'esperto valuta, in accordo con il cliente, l'opportunità di fruire altri servizi di orientamento di secondo livello e/o specialistici su appuntamento.

### **3.4 Orientamento di secondo livello**

L'orientamento di secondo livello si articola in diverse attività.

#### **Consulenza orientativa**

E' un incontro individuale con un consulente esperto per aiutare le persone ad organizzare correttamente e in modo esauriente tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema specifico rispetto alla ricerca del lavoro. In molti casi avere tutte le informazioni può non essere sufficiente a risolvere il problema (sia l'inserimento nel mondo del lavoro che la scelta di un corso di formazione o di una scuola). Spesso si ha bisogno di

un aiuto per organizzare le proprie informazioni in modo corretto, per valutare le varie alternative di scelta, per analizzare le decisioni da prendere in tutte le loro implicazioni.

### **Counseling orientativo**

Il counseling orientativo è un intervento teso a creare fra consulente e soggetto una relazione di aiuto per superare con successo eventuali difficoltà createsi nell'esperienza formativa e/o lavorativa. Il counseling orientativo appare necessario quando si sono creati degli ostacoli che bloccano una corretta e positiva azione di ricerca del lavoro. Il consulente cercherà pertanto di sviluppare una presa di coscienza degli atteggiamenti del soggetto, delle motivazioni, delle risorse psicosociali e incrementare di conseguenza gli opportuni processi decisionali per costruire un realistico progetto personale formativo e lavorativo. Trattandosi di analisi non solo dei fattori coscienti, quali interessi, aspirazioni, gusti ma anche di inclinazioni più profonde, il counseling viene condotto da esperti con specifica formazione in materia.

### **Bilancio delle competenze**

Il bilancio di competenze è un servizio ad elevato grado di specializzazione e personalizzazione utile a coloro che, per scelta o per necessità, devono cambiare o trovare lavoro, ma in particolare è rivolto a persone con esperienze lavorative significative. Si tratta di un ciclo di incontri individuali con un consulente per fare l'inventario delle proprie conoscenze, competenze e capacità di lavoro. In questo modo si può capire come usarle per cambiare lavoro, per riqualificarsi, per trovare un'occupazione soddisfacente.

Se si proviene da una esperienza lavorativa e si vuole cambiare lavoro, sarà possibile costruire nuove strade professionali. Gli strumenti sono

rappresentati da colloqui individuali, test, incontri con datori di lavoro e professionisti, momenti di autoformazione, attività di validazione delle competenze. Il consulente di bilancio indica metodi e luoghi per trovare informazioni e realizzare azioni utili a portare avanti la ricerca.

Il percorso si articola in tre fasi fondamentali:

1) l'accoglienza e analisi della domanda, fase in cui il bilancio si centra sulla persona e si sviluppa in relazione alle motivazioni con le quali la persona si avvicina al bilancio e si stabilisce il percorso e l'impegno tra una parte e l'altra, si definiscono gli obiettivi e si scelgono gli strumenti;

2) l'esplorazione, che rappresenta il "cuore" del bilancio. Richiede più incontri e utilizza supporti e strumenti diversi a seconda della domanda e degli obiettivi individuati; si incentra sulla storia, sull'esperienza scolastica e formativa, sull'esperienza professionale, sull'esperienza extraprofessionale (attività esercitate in ambiti non lavorativi), sugli interessi professionali, sulle motivazioni e sui valori relativi al lavoro, sulle competenze possedute e attivabili e sulle competenze trasferibili, sulla conoscenza del contesto e delle opportunità (settori, aree, profili...);

3) la costruzione del progetto e sintesi, che consiste nella definizione di ipotesi progettuali condivise dal cliente e dal consulente e quindi studio di fattibilità, definizione delle priorità, argomentazione delle scelte, piano d'azione a breve, medio e lungo periodo.

A queste fasi si fa seguire una fase di accompagnamento che ha come obiettivo quello di monitorare e supportare il cliente nella realizzazione del progetto. Mentre l'orientamento di primo livello è un servizio ordinario offerto periodicamente e d'ufficio agli iscritti negli elenchi anagrafici dei Centri, il servizio "Orientamento di secondo livello", nelle sue diverse articolazioni (consulenza orientativa, counseling orientativo e bilancio di competenze), è attivabile solo su richiesta e relativa prenotazione.

## 4. OBBLIGO FORMATIVO

### 4.1 Diritto-Dovere all'istruzione e alla formazione

Il sistema dell'obbligo formativo, istituito con la Legge 144/99 intende offrire a tutti i ragazzi che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e che si trovano nella fascia di età compresa tra 14 e 18 anni, l'opportunità di completare il percorso formativo attraverso il conseguimento di un diploma o di una qualifica professionale. L'obiettivo è ridurre gli abbandoni scolastici e consentire un inserimento professionale o lavorativo. Nell'attuale contesto, i Centri per l'Impiego rappresentano il punto di snodo fra i percorsi dell'istruzione, della formazione professionale e dell'apprendistato, fornendo orientamento e tutoraggio del percorso formativo.

### 4.2 Percorsi formativi

I giovani che hanno assolto l'obbligo scolastico fino al quattordicesimo anno di età possono scegliere di intraprendere tre differenti percorsi:

#### **istruzione superiore**

Proseguire regolarmente il percorso di studi fino al conseguimento del diploma di istruzione superiore.

#### **corsi di formazione**

Frequentare corsi di formazione professionale per il raggiungimento di una qualifica professionale. Gli interventi, programmati sulla base delle concrete esigenze del mercato del lavoro, sono elaborati secondo standard formativi nazionali.

#### **apprendistato**

Il giovane ha diritto ad una formazione in azienda, svolta in affiancamento ad un lavoratore esperto, e ad una formazione esterna (240 ore annue), in apposite strutture formative accreditate ("agenzie formative").

### 4.3 Enti accreditati per l'obbligo formativo ai sensi della L. 33/2003

#### **APOF-IL sede di Potenza**

Via dell'Edilizia  
Tel. 0971/59223 Fax 0971/481789  
potenza@apof-il.it  
Responsabile: La Villetta Annarita

#### **APOF-IL sede di Lauria**

Via dell'Cona  
Tel. 0973/629040 Fax 0973/822581  
lauria@apof-il.it  
Responsabile: Lauria Giuseppe

#### **APOF-IL sede di Melfi**

Via A. Di Napoli  
Tel. 0972/250048 Fax 0972/252731  
melfi@apof-il.it  
Responsabile: Mecca Donato

#### **APOF-IL sede di Senise**

Via Don Luigi Sturzo  
Tel. 0973/686070 fax 0973/683263  
senise@apof-il.it  
Responsabile: Pancaro Franco

#### **APOF-IL sede di Villa D'Agri**

Via Nazionale  
Tel. 0975/352654 Fax 0975/352217  
villadagri@apof-il.it  
Responsabile: De Paola Aldo

#### **APOF-IL sede di Bella**

Corso Italia  
Tel. 0976/3104 Fax 0973/3251  
bella@apof-il.it  
Responsabile: La Villetta Annarita

**APOF-IL sede di Brienza**

Viale Stazione  
Tel. e Fax 0975/381238  
brienza@apof-il.it  
Responsabile: De Paola Aldo

**APOF-IL sede di Sant'Arcangelo**

Via L. da Vinci  
Tel. e Fax 0973/611145  
santarcangelo@apof-il.it  
Responsabile: Pancaro Franco

**APOF-IL sede di Venosa**

Via San Domenico  
Tel. e Fax 0972/31888  
venosa@apof-il.it  
Responsabile: Mecca Donato

**APOF-IL sede di Rionero in Vulture**

Via Fontana  
Tel. e Fax 0972/721330  
rionero@apof-il.it  
Responsabile: Mecca Donato

Per le informazioni sui corsi e per le iscrizioni rivolgersi direttamente ai Centri in elenco. L'individuazione dei settori formativi, per i Comuni e per gli Enti Accreditati, tiene conto della programmazione relativa all'anno formativo.

## 5. TIROCINIO FORMATIVO

### 5.1 Che cos'è

Per tirocinio formativo si intende il rapporto che si instaura fra un datore di lavoro pubblico o privato e un lavoratore, al fine di acquisire un'esperienza professionale pratica e utile per scopi formativi o per un reale futuro inserimento lavorativo.

I tirocini formativi sono disciplinati dal decreto del Ministero del Lavoro 142/98 (che attua l'art.18 della Legge 196/97) e sono indirizzati a soggetti che abbiano adempiuto l'obbligo scolastico e a cittadini di Stati membri europei o cittadini extracomunitari senza limite di età.

Il tirocinio non è un rapporto di lavoro subordinato, pertanto, non è prevista alcuna retribuzione né contribuzione (non è possibile neanche un versamento di contributi volontari) e solo a discrezione dell'Azienda vengono riconosciuti eventuali rimborsi spese.

È obbligatorio, invece, aprire una posizione INAIL e stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (RCT).

Il tirocinio può essere interrotto in qualsiasi momento e per volontà di ciascuna delle parti.

### 5.2 La durata

Può variare in relazione alla condizione occupazionale o scolastica del tirocinante:

- fino a 4 mesi per gli studenti di scuola secondaria;
- fino a 6 mesi per i lavoratori inoccupati o disoccupati o in mobilità;
- fino a 6 mesi per gli allievi di istituti professionali di stato, di corsi di formazione professionale, di attività formative post-laurea o post-diploma, anche nei 18 mesi successivi alla formazione;
- fino a 12 mesi per gli studenti universitari, di corsi di diploma universitario,

di corsi di perfezionamento anche non universitari e ricercatori, anche nei 18 mesi successivi alla formazione;

- fino a 12 mesi per persone svantaggiate ai sensi della Legge 381/91;
- fino a 24 mesi per soggetti portatori di handicap.

### **5.3 Cosa fanno i tirocinanti**

Gli aspiranti tirocinanti possono rivolgersi ai Centri per l'Impiego dove compilano una scheda di adesione a cui si allega un curriculum. I candidati vengono poi segnalati all'azienda attraverso il servizio di preselezione.

### **5.4 Cosa fanno le aziende**

L'azienda (soggetto pubblico o privato) interessata a ospitare i tirocinanti, può rivolgersi direttamente ai Centri per l'Impiego per avere un elenco delle persone disponibili (non è previsto alcun vincolo nella scelta). Una volta individuato il candidato, viene stipulata una convenzione che stabilisce il piano formativo ed i diritti e i doveri di entrambe le parti. Successivamente, si nominano due "tutor", uno che fa capo all'azienda e l'altro al Centro per l'Impiego, cui il tirocinante può fare riferimento durante il periodo del tirocinio.

L'azienda ospitante ha l'obbligo di rispettare i limiti massimi relativi al numero dei tirocinanti in rapporto al numero dei dipendenti occupati a tempo indeterminato:

- da 1 a 5 dipendenti = 1 tirocinante;
- da 6 a 19 dipendenti = 2 tirocinanti;
- da 20 dipendenti = non più del 10% del numero dei dipendenti.

### 5.5 I soggetti promotori di tirocini formativi

Sono promotori di tirocini formativi le seguenti strutture:

- Centri per l'Impiego o strutture pubbliche con compiti e funzioni analoghe, individuate dalle leggi regionali;
- Agenzie regionali per l'impiego;
- Università, istituti di istruzione universitaria statali e non, abilitati al rilascio di titoli accademici;
- Istituzioni scolastiche statali e non, che rilasciano titoli di studio con valore legale;
- Centri pubblici o a partecipazione pubblica di formazione professionale e di orientamento;
- Centri operanti in regime di convenzione con la Regione o con la Provincia competente;
- Comunità terapeutiche, cooperative sociali ed enti ausiliari iscritti agli albi regionali;
- Servizi di inserimento lavorativo per cittadini diversamente abili gestiti da Enti Pubblici delegati dalla Regione;
- Istituzioni formative private senza scopo di lucro, dotate di una specifica autorizzazione della Regione.

## 6. PRESELEZIONE: UN SERVIZIO UTILE E GRATUITO

I Centri per l'Impiego svolgono oggi le funzioni di incontro tra domanda e offerta di lavoro con un servizio gratuito qualificato rivolto alle aziende e a chi è in cerca di occupazione.

### 6.1 Come funziona

#### **Accoglienza e colloquio**

Questa prima fase è caratterizzata da un colloquio tra il titolare o rappresentante legale dell'azienda e il C.P.I. per definire insieme le caratteristiche del personale richiesto.

#### **Il Centro per l'Impiego pubblica la richiesta**

Nel caso in cui le professionalità richieste non siano immediatamente reperibili nella banca dati provinciale, si provvede a pubblicizzare l'istanza dell'azienda in tutti i Centri per l'Impiego che operano sul territorio mediante affissione di locandine e a pubblicarla sul sito web "www.provincia.potenza.it".

#### **Si raccolgono le adesioni degli interessati**

I C.P.I. si occupano di intervistare i candidati interessati alle offerte di lavoro pubblicizzate per verificare, mediante un colloquio personalizzato, il possesso dei requisiti professionali richiesti e la disponibilità alle condizioni di lavoro offerte. All'azienda si fornisce l'elenco dei candidati con le caratteristiche richieste per un successivo colloquio e per una eventuale assunzione. Le aziende possono usufruire del servizio di preselezione anche per l'inserimento mirato di lavoratori diversamente abili ai sensi della Legge 68/99 e per reperire giovani disponibili all'inserimento mediante tirocini formativi.

## 7. AVVIAMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### 7.1 Che cos'è

È la procedura che consente l'avviamento presso Enti Pubblici di lavoratori con qualifiche che prevedono un titolo di studio non superiore alla scuola dell'obbligo. Possono partecipare coloro che hanno reso la dichiarazione di disponibilità al lavoro e che presentano la propria candidatura per i posti messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione e resi pubblici dai Centri per l'Impiego.

Le assunzioni con qualifiche superiori avvengono tramite concorso.

### 7.2 Bandi

I Centri per l'Impiego devono predisporre i bandi per le richieste di avviamento a selezione presentate dalle PPAA.

I Centri raccolgono le informazioni relative ai posti disponibili e alle modalità di partecipazione e le rendono pubbliche, almeno 30 giorni prima della data fissata per l'avviamento, provvedono, altresì, alla raccolta delle adesioni. Le informazioni sui bandi sono reperibili sia nella bacheca dei C.PI. sia su internet ai seguenti indirizzi:

[www.provincia.potenza.it](http://www.provincia.potenza.it) (alla voce avvisi)

[www.osservatoriolavoropotenza.it](http://www.osservatoriolavoropotenza.it) (alla voce bandi)

### 7.3 Requisiti e modalità di partecipazione

Per partecipare agli avviamenti negli Enti Pubblici è necessario compilare il modulo di autocertificazione disponibile presso i Centri per l'Impiego. I requisiti per partecipare sono specificati nei singoli bandi.

I requisiti generali sono:

- cittadinanza italiana o comunitaria;
- età compresa tra 18 e 65 anni;

- titolo di studio della scuola dell'obbligo;
  - è richiesta l'iscrizione all'anagrafe del Centro (o dei C.P.I.) competente alla data della richiesta della P.A.
- Può essere, inoltre, richiesto il possesso di una qualifica particolare.

#### **7.4 Criteri per la formazione della graduatoria**

La graduatoria è formulata esclusivamente in relazione alle occasioni di lavoro previste nello specifico avviso pubblico sulla base dei seguenti criteri:

- ad ogni partecipante vengono attribuiti 100 punti;
- vengono sottratti 5 punti per ogni mille euro (dato ISEE-Indicatore di Situazione Economica Equivalente);
- viene collocato in coda chi non presenta la dichiarazione ISEE.

A parità di punteggio prevalgono:

- nucleo monoparentale;
- componenti del nucleo familiare portatori di handicap grave;
- maggior carico familiare;
- nucleo familiare più numeroso;
- maggiore anzianità nello stato di disoccupazione.

#### **7.5 Avviamento a selezione**

Viene effettuato l'avviamento a selezione degli aventi diritto, in numero pari a quello dei posti da ricoprire, al termine del periodo di pubblicazione delle graduatorie e nei 15 giorni successivi alla pubblicazione della stessa. Saranno le amministrazioni e gli Enti Pubblici a convocare direttamente i lavoratori avviati e a sottoporli alle prove selettive nei 15 giorni successivi alla comunicazione da parte del Centro per l'Impiego.

Le prove hanno carattere pratico-attitudinale in relazione al profilo professionale e alle mansioni indicate nella richiesta di avviamento presentata dalle amministrazioni e dagli enti.

## 7.6 Procedure finali d'ufficio

Dopo aver assegnato i posti disponibili, il Centro per l'Impiego provvede ad informare gli enti circa i lavoratori avviati.

Le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a comunicare, nei 10 giorni successivi, l'esito della selezione e l'eventuale rinuncia della persona avviata.

La rinuncia all'avviamento a selezione o all'assunzione, senza giustificato motivo, comporta:

- l'impossibilità a partecipare per sei mesi alle chiamate a selezione nell'intera Regione;
- la perdita dello stato di disoccupazione;
- l'impossibilità di rendere una nuova dichiarazione di immediata disponibilità, per coloro che hanno perso lo stato di disoccupazione, per sei mesi.

Il mancato rispetto dei termini di comunicazione ed effettuazione delle prove di idoneità nonché della tardiva effettuazione delle medesime, da parte delle Pubbliche Amministrazioni, costituisce giustificato motivo alla rinuncia/assunzione all'avviamento.

## 8. INFORMAGIOVANI

In ogni Centro per l'Impiego della Provincia è offerto il servizio Informagiovani che raccoglie e rende disponibili informazioni sulle opportunità offerte sia in ambito pubblico che privato e sui vari argomenti di interesse per i giovani. Il servizio Informagiovani, orientamento e inserimento lavorativo è svolto da un professionista che si occupa di cercare e diffondere informazioni sulle opportunità di studio, lavoro e tirocinio. Conosce il mercato del lavoro e sa orientare le persone che devono compiere delle scelte formative o professionali. Sa accogliere gli utenti, ascoltare e interpretare i bisogni, per offrire un supporto concreto nella ricerca attiva di lavoro, nello sviluppo di carriera e nella creazione di impresa. I giovani che si rivolgono allo sportello Informagiovani hanno la possibilità di:

- consultare dossier contenenti la documentazione, nonché guide, libri, riviste, giornali;
- visionare le bacheche (concorsi, borse di studio, corsi professionali, appuntamenti culturali, attività di vario genere...)
- richiedere le schede orientative sugli argomenti di maggiore interesse;
- prelevare depliant, opuscoli e programmi messi in distribuzione all'interno dei Centri per l'Impiego;
- interrogare direttamente l'operatore dell'Informagiovani.

Il colloquio diretto tra l'operatore e i giovani rappresenta la modalità più significativa, il metodo più sicuro che permette di interpretare correttamente la domanda, ed eventualmente di approfondire la richiesta.

In questo modo si intende fornire l'opportunità ai giovani di affrontare le fasi di una ricerca di un lavoro o di un percorso formativo/scolastico in modo sereno e consapevole. La Provincia ha la responsabilità, il coordinamento e la progettazione della rete dei servizi Informagiovani nei Centri per l'Impiego.

## 9. L'INSERIMENTO DEI CITTADINI DIVERSAMENTE ABILI

### 9.1 La legge 68/99. Che cos'è

La legge 68/99, in vigore dal 18 gennaio 2000, ha come finalità la promozione dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa delle persone diversamente abili nel mondo del lavoro attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato.

### 9.2 Il collocamento mirato

Per collocamento mirato si intende l'erogazione di una serie di servizi specialistici che, attraverso l'uso di strumenti tecnici e di supporto, permettono di valutare adeguatamente le persone portatrici di handicap nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel luogo di lavoro più adatto.

Il principio del collocamento mirato risponde all'esigenza di far incontrare la domanda e l'offerta di lavoro, ovvero le esigenze delle aziende con quelle dei lavoratori, al fine di consentire l'incrocio e realizzare concrete opportunità lavorative.

Il collocamento mirato vuole tendere all'arricchimento del sistema aziendale che occupa una persona diversamente abile senza fermarsi al mero assolvimento di un dovere.

### 9.3 Chi sono i soggetti beneficiari

#### **Invalidi Civili**

Persone in età lavorativa affette da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali e portatori di handicap intellettivo, con un grado di invalidità superiore al 45%, accertato dalle competenti commissioni sanitarie per il riconoscimento dell'invalidità civile.

## **Invalidi del lavoro**

Persone invalide del lavoro con un grado di invalidità superiore al 33%, accertato dall'INAIL.

## **Non vedenti**

### **Sordomuti**

### **Invalidi di guerra** (invalidi civili di guerra - invalidi per servizio)

con minorazioni ascritte dalla prima all'ottava categoria indicate nelle tabelle annesse al D.P.R. 915/1978. Ai sensi dell'art. 18, c. 2 della Legge 68/99, e in attesa di una disciplina organica, sono considerati beneficiari della medesima norma anche gli orfani, le vedove e i soggetti ad essi equiparati, i coniugi e i figli superstiti di soggetti riconosciuti grandi invalidi per causa di servizio, di guerra o di lavoro e i profughi italiani rimpatriati.

Le vittime del terrorismo e della criminalità organizzata, o i loro coniugi, hanno precedenza assoluta rispetto alle altre categorie protette, anche nell'ipotesi in cui già svolgano un'attività lavorativa.

## **9.4 Come ci si iscrive**

### **Diversamente abili e altre categorie**

Per iscriversi nell'elenco dei lavoratori diversamente abili è necessario presentarsi presso l'apposito Ufficio Disabili, presente nella sede della Provincia di Potenza di Piazza delle Regioni o in un Centro per l'Impiego della stessa Provincia, muniti del documento di riconoscimento e del documento che attesti il diritto all'iscrizione al collocamento dei lavoratori diversamente abili. L'iscrizione può essere eseguita esclusivamente dall'interessato.

## 9.5 I documenti che danno diritto all'iscrizione al collocamento dei lavoratori diversamente abili

L'iscrizione al collocamento dei lavoratori diversamente abili necessita di specifici documenti in base alla categoria protetta di appartenenza.

### **Invalidi civili**

E' necessario uno dei seguenti documenti:

- verbale di invalidità civile rilasciato dalla ASL (la percentuale minima prevista è il 46%);
- verbale di invalidità civile rilasciato dal Ministero del Tesoro (la percentuale minima prevista è il 46%);
- sentenza del tribunale con allegata perizia medico legale a cura del C.T.U. (la percentuale minima prevista è il 46%);

### **Invalidi del lavoro**

- certificato di invalidità rilasciato dall'INAIL (la percentuale minima prevista è il 34%).

### **Invalidi del servizio**

E' necessario uno dei seguenti documenti:

- modello 69/TER (Ministero del Tesoro);
- dichiarazione dell'Ente presso il quale la persona era impiegata con riportati i dati relativi al decreto e alla registrazione alla Corte dei Conti.

### **Invalidi di guerra e invalidi civili di guerra**

- modello 69/TER (Ministero del Tesoro).

**Non vedenti**

E' necessario uno dei seguenti documenti:

- verbale di invalidità civile, rilasciato dalla ASL o dal Ministero del Tesoro in cui si è dichiarati ciechi assoluti;
- verbale di invalidità civile con indicazione del residuo visivo.

**Sordomuti**

- verbale di sordomutismo rilasciato dalla ASL.

**Orfani e vedove del lavoro**

- certificato rilasciato dall'INAIL in cui risulta che il genitore o coniuge sia deceduto per cause di lavoro (infortunio o malattia professionale riconosciuta dall'INAIL).

**Equiparati orfani e vedove del lavoro** (figli e coniugi di grandi invalidi)

- verbale rilasciato dall'INAIL da cui risulta che il genitore o coniuge è invalido al 100% o dall'80% al 99% con assegno di incollocabilità.

**Orfani e vedove del servizio**

- decreto di concessione di pensione privilegiata per l'avvenuto decesso del genitore o del coniuge per causa di servizio.

**Equiparati orfani e vedove del servizio** (figli e coniugi di grandi invalidi)

- decreto di concessione di pensione privilegiata a vita di prima categoria.

**Orfani e vedove di guerra ed equiparati** (figli e coniugi di grandi invalidi)

- decreto di pensione privilegiata rilasciato dal Ministero del Tesoro.

### **Profughi italiani**

- verbale rilasciato dalla Prefettura. Il verbale della prefettura deve specificare il nominativo dell'interessato all'iscrizione in quanto il riconoscimento dello status di profugo è personale.

### **Vittime del dovere e di atti di terrorismo**

- documento rilasciato dal Ministero dell'Interno relativo alla concessione della speciale elargizione dovuta alle vittime del dovere e attentati terroristici e mafiosi.

L'iscrizione nell'elenco consente di:

- partecipare ai concorsi pubblici usufruendo della percentuale di posti riservati (se si è in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di laurea);
- partecipare agli avviamenti in ordine di graduatoria, presso le società private o gli Enti Pubblici;
- usufruire della eventuale richiesta nominativa da parte delle società private;
- usufruire del servizio di preselezione;
- usufruire del servizio di collocamento mirato;
- rilascio di certificati di iscrizione alle liste previste dalla Legge 68/99;
- servizio di preselezione.

Presso tutti i Centri della Provincia di Potenza è possibile usufruire di un servizio di accoglienza e di orientamento e di utilizzare le informazioni sul mercato del lavoro e sulle opportunità di inserimento.

Presso l'ufficio dei lavoratori diversamente abili (sito in piazza delle Regioni – Potenza) è possibile usufruire di ulteriori servizi:

- avviamento numerico in ordine di graduatoria presso Enti Pubblici;
- avviamento numerico in ordine di graduatoria presso aziende private;
- nulla osta per l'avviamento su richiesta nominativa da parte di aziende private;

- servizio di inserimento lavorativo per i soggetti non vedenti.
- Inoltre, gli iscritti al collocamento dei lavoratori diversamente abili possono usufruire di tutti i servizi offerti dal Centro per l'Impiego e riservati agli iscritti ordinari:
- servizio di preselezione per gli stage;
  - servizio di preselezione ordinaria;
  - servizio apprendisti;
  - avviamenti presso le Pubbliche Amministrazioni (Legge 56/87 art. 16).

### **9.6 Quali datori di lavoro sono tenuti ad avere alle loro dipendenze lavoratori diversamente abili e in che misura**

L'art. 3 della L. 68/1999 prevede che i datori di lavoro pubblici e privati sono tenuti ad avere alle loro dipendenze lavoratori disabili secondo la seguente articolazione:

- il 7% dei lavoratori, se il datore di lavoro occupa più di 50 dipendenti;
- due lavoratori, se il datore di lavoro occupa da 36 a 50 dipendenti;
- un lavoratore, se il datore di lavoro occupa da 15 a 35 dipendenti.

Va detto che per i datori di lavoro privati che occupano da 15 a 35 dipendenti, l'obbligo di avere alle proprie dipendenze personale disabile insorge solo in caso di nuove assunzioni (art. 3).

Non sono considerate nuove assunzioni quelle effettuate per la sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto, per la durata dell'assenza, e quelle dei lavoratori che sono cessati dal servizio qualora siano sostituiti entro 60 giorni dalla predetta cessazione, nonché le assunzioni effettuate ai sensi della L. 68/1999.

Agli Enti Pubblici economici si applica la disciplina prevista per i datori di lavoro privati.

Anche i datori di lavoro non soggetti ad obbligo o con obbligo già "coperto" possono assumere secondo le modalità d'intervento del collocamento mirato.

### 9.7 Quali obblighi per le aziende

Le aziende soggette agli obblighi della Legge 68/99, entro il 31 gennaio di ciascun anno, sono tenute a inviare un prospetto informativo dal quale risulti il numero complessivo dei lavoratori dipendenti, nonché i posti di lavoro e le mansioni disponibili per i lavoratori diversamente abili. I datori di lavoro che occupano da 15 a 35 dipendenti ed effettuano una nuova assunzione, devono darne comunicazione all'ufficio competente attraverso l'invio del prospetto informativo entro 60 giorni dall'insorgenza dell'obbligo (cioè dalla data della prima nuova assunzione). Analogamente tutte le aziende che, variando il proprio organico, transitano da una fascia di obbligo ad un'altra (superiore o inferiore) devono darne comunicazione all'ufficio competente entro 60 giorni. In questo caso non è necessario inviare un nuovo prospetto informativo. I datori di lavoro, qualora partecipino a bandi per appalti pubblici o intrattengano rapporti convenzionali o di concessione con Pubbliche Amministrazioni, devono presentare, preventivamente, apposita autocertificazione in luogo dell'obbligatorietà della certificazione di ottemperanza prevista dalla Legge 3/2003. La certificazione di ottemperanza ha validità sei mesi dalla data di rilascio. I datori di lavoro privati che occupano meno di 15 dipendenti, se intendono partecipare a gare d'appalto, non sono tenuti a richiedere la certificazione agli uffici competenti, poiché non sono soggetti agli obblighi derivanti dalla Legge 68/99. I datori di lavoro in questione possono autocertificare, mediante il legale rappresentante, la loro condizione di non assoggettabilità agli obblighi di assunzione obbligatoria.

### 9.8 Norme comuni per i datori di lavoro pubblici e privati

I datori di lavoro pubblici o privati sono tenuti a garantire la conservazione del posto di lavoro a quei soggetti che, non essendo diversamente abili al momento dell'assunzione, abbiano acquisito per infortunio sul lavoro o

malattia professionale eventuali disabilità.

Il dipendente che diventa invalido nel corso del rapporto di lavoro può essere computato nella quota di riserva solamente se ha subito una riduzione della capacità lavorativa pari o superiore:

- al 60% nel caso di infortunio o malattia;
- al 34% nel caso di infortunio sul lavoro o malattia professionale.

## 10. LE CONVENZIONI D'INSERIMENTO DEI LAVORATORI

Le convenzioni sono strumenti tecnico-giuridici finalizzati alla determinazione di un programma di inserimento lavorativo delle persone diversamente abili e delle categorie protette. Le convenzioni sono concordate tra il datore di lavoro e l'Ufficio Fasce Deboli, ubicato in Piazza delle Regioni.

Nella convenzione viene stabilito un programma di assunzioni con i tempi e le modalità che il datore di lavoro si impegna a rispettare. Si possono prevedere lo svolgimento di tirocini formativi o di orientamento, periodi di prova più lunghi rispetto a quelli disciplinati dalla contrattazione collettiva, contratti a tempo determinato e modalità innovative per favorire l'inserimento mirato dei lavoratori diversamente abili.

### 10.1 Le tre tipologie di convenzioni

#### **Convenzioni di inserimento relative a tutti i lavoratori diversamente abili.**

Fra le modalità di assunzione, possono essere previste:

- scelta nominativa;
- tirocini formativi e di orientamento finalizzati all'assunzione presso soggetti pubblici e privati;
- contratti a termine;
- periodi di prova più lunghi.

#### **Convenzioni di integrazione lavorativa relative ai lavoratori diversamente abili con particolari difficoltà.**

Oltre alle modalità di assunzione sopra menzionate, possono essere previste (per datori di lavoro pubblici e privati):

- mansioni specifiche;

- forme di sostegno attuate dai Servizi Territoriali;
- verifiche periodiche del percorso formativo/lavorativo.

### **Convenzioni di inserimento temporaneo relative a tutti i lavoratori diversamente abili.**

La convenzione d'inserimento avviene, previa contestuale assunzione a tempo indeterminato da parte del datore di lavoro privato, presso cooperative sociali di tipo b e/o liberi professionisti.

L'Azienda comanda il lavoratore diversamente abile (al fine di uno sviluppo del suo percorso formativo) presso la cooperativa sociale o presso il libero professionista.

Affidando una commessa di lavoro alla cooperativa o al libero professionista, si definiscono:

- i nominativi dei lavoratori diversamente abili nella misura di 1 se l'organico è < ai 50 dipendenti e per un massimo del 30% della riserva se è > ai 50;
- la durata massima 12 mesi prorogabili di altri 12 se autorizzati.

## 11. MODALITÀ DI ASSUNZIONI OBBLIGATORIE

I datori di lavoro privati assumono mediante convenzioni stipulate con i Centri per l'Impiego o tramite richiesta di avviamento.

Le richieste possono essere nominative per i datori che occupano tra i 15 e i 35 dipendenti, nonché per partiti politici, organizzazioni sindacali e sociali.

Per le aziende che occupano da 35 a 50 dipendenti, l'assunzione nominativa avviene per uno dei dipendenti di cui si ha l'obbligo di assunzione. Per le aziende che superano i 50 dipendenti l'assunzione nominativa è prevista fino al 60% delle assunzioni obbligatorie.

I restanti lavoratori diversamente abili vengono assunti in base alla graduatoria disponibile presso l'apposito Ufficio Fasce Deboli.

I datori di lavoro di Enti Pubblici assumono mediante:

- avviamenti a selezione (Decr.Lgs. 165/2001, art. 35 e 39 Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche), tramite graduatoria consultabile presso l'Ufficio Fasce Deboli di Piazza delle Regioni e previa verifica della compatibilità dell'invalidità con le mansioni da svolgere;
- concorso pubblico e, in tal caso, i lavoratori diversamente abili hanno diritto alla riserva dei posti disponibili, nei limiti della quota d'obbligo, fino al 50% dei posti messi a bando;
- richiesta nominativa, per il coniuge superstite e per i figli del personale delle forze armate, delle forze dell'ordine, del corpo nazionale dei vigili del fuoco e del personale della polizia municipale deceduto nell'espletamento del servizio, nonché per le vittime del terrorismo e della criminalità organizzata.

## **12. AGEVOLAZIONI PREVISTE PER L'ASSUNZIONE DI LAVORATORI DIVERSAMENTE ABILI TRAMITE CONVENZIONE**

### **Fiscalizzazione totale dei contributi dovuti al lavoratore diversamente abile per 8 anni se presenta:**

- una riduzione della capacità lavorativa superiore al 79%;
- minorazioni ascritte alle prime tre categorie di cui alle tabelle annesse al T.U. delle norme in materia di pensioni di guerra;
- handicap psichico o intellettuale.

### **Fiscalizzazione del 50% dei contributi dovuti al disabile per 5 anni se presenta:**

- una riduzione della capacità lavorativa compresa tra il 67% e il 79%;
- minorazioni ascritte dalla quarta alla sesta categoria di cui alle tabelle suddette.

### **Rimborso parziale degli oneri connessi alla riorganizzazione del posto di lavoro:**

- per accogliere i lavoratori diversamente abili, qualora essi abbiano una riduzione della capacità lavorativa superiore al 50%.

Tale agevolazione riguarda anche i datori di lavoro non tenuti ad assumere un lavoratore diversamente abile per il quale vogliono ugualmente procedere al suo inserimento.

### 13. L'ISTITUTO DELL'ESONERO PARZIALE

I datori di lavoro privati e gli Enti Pubblici economici che, per le speciali condizioni della loro attività lavorativa, non possono occupare l'intera percentuale di lavoratori diversamente abili prevista, possono essere parzialmente esonerati dall'obbligo di assunzione, a condizione che versino al Fondo Regionale per l'Occupazione una somma pari a 12,91 euro per ciascun lavoratore diversamente abile non occupato e per ciascuna giornata lavorativa non prestata.

L'istituto dell'esonero è concesso per un periodo determinato ed è di tipo parziale, ovvero non può consentire al datore di lavoro di venire meno agli obblighi di assunzione. Quindi, dall'istituto dell'esonero sono esclusi i datori di lavoro che occupano da 15 a 35 dipendenti. La misura percentuale massima di esonero è pari al 60% (80% per le aziende operanti nel settore della vigilanza, della sicurezza e del trasporto privato) della quota di riserva, a seconda della rilevanza delle caratteristiche dell'attività aziendale. Ai fini della concessione al datore di lavoro richiedente dell'autorizzazione all'esonero parziale deve essere verificata la sussistenza di almeno una delle seguenti caratteristiche lavorative:

- pericolosità connaturata al tipo di attività, derivante anche da condizioni ambientali nelle quali si svolge l'attività stessa;
- faticosità della prestazione lavorativa richiesta;
- particolare modalità di svolgimento dell'attività lavorativa.

La domanda di autorizzazione all'esonero parziale va presentata all'Ufficio provinciale competente per il territorio dove ha sede legale l'impresa che per la Provincia di Potenza è l'Ufficio Fasce Deboli.

Per le domande di esonero riferite a più unità produttive, dislocate in diverse province, la domanda è presentata al servizio del territorio in cui il datore di lavoro ha sede legale.

Nella domanda devono essere indicati, accanto agli elementi identificativi del datore di lavoro, il numero dei dipendenti per ciascuna unità produttiva per la quale si richiede l'esonero e le caratteristiche dell'attività svolta, descrivendo le lavorazioni che hanno natura tale da rendere difficoltoso l'inserimento di personale diversamente abile.

## 14. IL COLLOCAMENTO DELLO SPETTACOLO

Il collocamento dello spettacolo si occupa di tutte le attività legate alla costituzione, modificazione ed estinzione dei rapporti di lavoro nel settore dello spettacolo, attraverso una lista nazionale unica dei/lle lavoratori/trici dello spettacolo.

Sono tenuti a iscriversi nella lista: orchestrali, corali, ballerini, artistici e tecnici della produzione cinematografica, degli spettacoli teatrali e delle case da gioco municipali che intendono svolgere attività lavorativa di natura subordinata e autonoma.

Le iscrizioni riguardanti impiegati/e, operai/e, maestranze in genere, avvengono invece con le medesime procedure del collocamento ordinario.

### 14.1 Chi si può iscrivere

Tutti i cittadini italiani e comunitari che hanno compiuto il 18° anno di età. I cittadini extracomunitari che hanno compiuto il 18° anno di età se in possesso del permesso di soggiorno valido ai fini dello svolgimento di un'attività.

Per i minori l'autorizzazione a lavorare deve essere rilasciata dall'Ispettorato del Lavoro Provinciale del luogo in cui si svolge l'attività. L'iscrizione al collocamento dello spettacolo non costituisce dichiarazione di disoccupazione e non necessita di rinnovo.

### 14.2 Dove ci si iscrive

- presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (direzione generale per l'impiego - segreteria collocamento dello spettacolo);
- presso il Centro per l'Impiego di residenza (o presso altro Centro per l'Impiego nel caso esista giustificato motivo).

La richiesta di iscrizione nella lista nazionale unica di lavoratori/trici dello spettacolo deve essere formalizzata nell'apposito modello tenuto dai Centri per l'Impiego, che va consegnato personalmente, a mezzo raccomandata, allegando la fotocopia di un documento d'identità al Centro per l'Impiego di residenza. I/le lavoratori/trici extracomunitari/e dovranno allegare alla domanda copia del permesso di soggiorno (per ricongiungimento familiare o per lavoro) in corso di validità. L'iscrizione è efficace dalla data di presentazione della richiesta al Centro per l'Impiego che rilascia apposita ricevuta. I Centri per l'Impiego trasmettono a Roma la richiesta di iscrizione dei lavoratori residenti nella provincia.

Ad iscrizione avvenuta, il Centro per l'Impiego rilascia un tagliando da consegnare al datore di lavoro in caso di contratto o scritturazione.

### **14.3 Documentazione per l'iscrizione**

Al momento dell'iscrizione occorre essere muniti di un documento di riconoscimento valido; per i cittadini extracomunitari è necessario presentare il permesso di soggiorno.

## 15. SERVIZI PER LE AZIENDE

### 15.1 Preselezione per le aziende. A chi è rivolto

L'attività di preselezione consiste nel saper analizzare le caratteristiche della domanda/offerta di lavoro attraverso interviste e colloqui.

Il servizio è rivolto a chi cerca lavoro e all'azienda che cerca personale ed ha lo scopo di incrociare i requisiti richiesti con i/le candidati/e che li posseggono, fornendo all'impresa la possibilità di avvalersi del servizio gratuito dei Centri per l'Impiego, per l'individuazione della professionalità richiesta.

Il servizio si articola nelle seguenti azioni:

- fase di accoglienza dell'impresa, analisi della richiesta di lavoro presentata dall'azienda, valutazione delle alternative nell'ipotesi di mancato reperimento della professionalità richiesta (tirocini, just in time, ecc...);
- informazioni sugli incentivi alle imprese in materia di assunzione;
- fase incrocio domanda/offerta di lavoro;
- identificazione delle possibili corrispondenze tra domanda ed offerte di lavoro, precedentemente rilevate, attraverso l'ausilio della banca dati del Centro, verifica della disponibilità di lavoratori individuati attraverso gli strumenti più idonei, inclusi quelli telematici;
- segnalazione all'impresa dei nominativi individuati.

Le aziende interessate, al fine di dare la massima pubblicità alle proprie richieste di personale possono, altresì, fruire dell'inserimento degli annunci di lavoro nella bacheca dell'area autoconsultazione, disponibile presso tutti i Centri per l'Impiego. In tal modo, l'azienda può essere direttamente contattata dagli utenti interessati, senza ricorrere al servizio di preselezione.

Il Servizio pubblica le richieste anche sul sito internet dell'Osservatorio Provinciale sul mercato del lavoro: "[www.osservatoriolavoropotenza.it](http://www.osservatoriolavoropotenza.it)".

### **15.2 Consulenza e assistenza alle imprese. A chi è rivolto**

Questo servizio offre la possibilità all'impresa di accedere alle informazioni per affrontare problemi relativi ai rapporti di lavoro in essere o da costituire. Promuovere i servizi per il lavoro nei confronti delle imprese e inserirle nel ciclo dei servizi per il lavoro, interni ed esterni alla struttura. Destinatari sono le singole imprese, associazioni di categoria, professionisti (consulenti del lavoro, commercialisti, ecc.).

L'attività svolta dai Centri per l'Impiego, si articola:

- nell'analisi della domanda dell'utenza;
- nell'espletare adempimenti amministrativi e procedure di assunzione;
- nel promuovere servizi per il lavoro;
- nel supportare l'utente all'uso della documentazione reperibile nello spazio dell'autoconsultazione;
- nell'aiutare l'interessato ad interpretare e comprendere la normativa in materia di lavoro (assunzioni, forme contrattuali, agevolazioni e incentivi);
- nell'indirizzare l'utente verso altre strutture in grado di rispondere in maniera più efficace alla sua esigenza.

### **15.3 Servizi amministrativi: ricezione delle comunicazioni di assunzione, cessazione e variazione del rapporto di lavoro**

Le Leggi 56/87 e 608/96 stabiliscono l'obbligo per i datori di lavoro di comunicare avviamenti, variazioni, trasformazioni o cessazioni di rapporti di lavoro. Il Servizio amministrativo riceve le comunicazioni di assunzione, trasformazione e cessazione del rapporto di lavoro, che devono essere effettuate utilizzando i modelli a disposizione nei Centri per l'Impiego (scaricabili dal sito internet: [www.osservatoriolavoropotenza.it](http://www.osservatoriolavoropotenza.it)).

I Centri per l'Impiego, su richiesta, rilasciano copia della comunicazione pervenuta con il timbro d'arrivo; occorre a questo fine produrre una copia in più della comunicazione stessa.

#### **15.4 Iscrizione al registro dei committenti lavoro a domicilio**

L'azienda che intende affidare lavoro a domicilio nella Provincia di Potenza, deve chiedere l'iscrizione al Registro Committenti Lavoro a Domicilio.

Ricevuta la richiesta di iscrizione del datore di lavoro, il servizio chiede all'Ispettorato Provinciale competente di verificare che sussistano le condizioni di legge previste per l'esercizio del lavoro a domicilio. In caso di riscontro positivo, si predispongono il provvedimento di iscrizione al Registro provinciale, approvato dalla Commissione Provinciale Tripartita, e si comunica il provvedimento all'azienda interessata.

#### **15.5 Adempimenti aziendali**

Il datore di lavoro che assume un lavoratore ha l'obbligo di compilare il modello di comunicazione di assunzione (C/ASS) e di trasmetterlo al Centro per l'Impiego di competenza entro 5 giorni dalla data di assunzione.

Questo stesso termine vale per comunicare la cessazione di un rapporto di lavoro.

Il modello C/ASS, deve contenere:

- la data di assunzione;
- i dati relativi all'azienda;
- i dati relativi al lavoratore;
- la tipologia contrattuale;
- la qualifica, il contratto collettivo nazionale di lavoro applicato e il livello, oppure, nel caso non si applichi alcun contratto collettivo nazionale di lavoro, il trattamento economico convenuto.

Il datore di lavoro deve, altresì, comunicare eventuali trasformazioni e/o proroghe di contratti di lavoro già in essere.

## 16. OSSERVATORIO PROVINCIALE SUL MERCATO DEL LAVORO

Fra i compiti istituzionali delle Province, assume rilievo particolare il monitoraggio del mercato del lavoro locale, supporto fondamentale delle politiche del lavoro e della formazione. Nella struttura dell'Osservatorio, una parte rilevante è costituita dal Sistema Informativo del Collocamento. L'attività dei Centri per l'Impiego, alimenta costantemente una banca dati relativa alle persone in cerca di occupazione, agli avviamenti al lavoro e alle cessazioni. Si tratta di informazioni raccolte per finalità amministrative, ma consentono anche varie analisi statistiche rivolte ad individuare alcune tendenze di fondo del mercato del lavoro.

### 16.1 Rilevazioni statistiche

Il compito primario di questo servizio è quello di fornire e divulgare informazioni sulle dinamiche del Mercato del lavoro locale, di monitorare le dinamiche interne di altri servizi presenti nel Centro per l'Impiego quali: tirocini, Interviste di disponibilità al lavoro, preselezione, flussi relativi all'affluenza. L'Osservatorio elabora quadrimestralmente i dati (di stock e di flusso) relativi all'andamento degli iscritti); agli avviamenti e alle cessazioni (anche per cittadini extracomunitari). Vengono elaborate informazioni provenienti da fonti diverse.

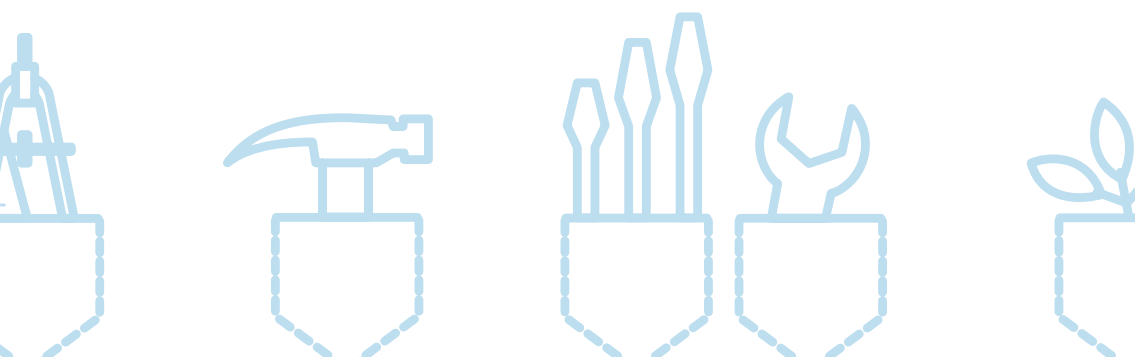
Le elaborazioni realizzate sono diffuse, su richiesta, all'esterno e rese pubbliche nel sito internet: "[www.osservatoriolavoropotenza.it](http://www.osservatoriolavoropotenza.it)".

### 16.2 Studi e ricerche

Le indagini conoscitive sul mercato del lavoro evidenziano grandi difficoltà da parte delle aziende nel reperimento di lavoratori in possesso delle competenze e delle conoscenze di cui le aziende necessitano. Le nuove politiche

attive si basano sul miglioramento del sistema di diffusione delle informazioni con riferimento, in particolare, ai posti vacanti, ai fabbisogni di personale qualificato, alle caratteristiche delle persone in cerca di occupazione. Attraverso l'Osservatorio che realizza studi e ricerche sulle tendenze in atto sul mercato del lavoro locale, la Provincia di Potenza, in collaborazione con l'Apof-il e i Centri per l'Impiego, intende contribuire a diminuire il divario esistente tra i fabbisogni occupazionali e le competenze disponibili sul mercato.

Si vuole inoltre assicurare un ausilio nel migliorare i servizi per l'impiego attraverso indagini di customer-satisfaction (livello di gradimento).



**LA PRIMA INDAGINE SULLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO**



## LA PRIMA INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO

### Premessa

Il tema della qualità dei servizi pubblici e il grado di soddisfazione dei cittadini sono oggi elementi centrali sui quali si fonda la modernizzazione che, a partire dagli anni Novanta, ha investito la Pubblica Amministrazione. Il modo più efficace per misurare la soddisfazione degli utenti o, in altri termini, il grado della qualità percepita dai cittadini è proprio l'indagine di customer satisfaction che, in quanto strumento dell'attività di monitoraggio, serve ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni del cittadino-cliente; a sviluppare e a migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

L'obiettivo della rilevazione sulla qualità percepita contribuirà a definire nuove modalità di erogazione dei servizi o a migliorare quelli esistenti. L'attività di rilevazione è stata realizzata nell'arco del trimestre agosto-ottobre 2005 mediante la somministrazione di un questionario distribuito dagli stessi operatori dei Centri a 1.030 utenti.

L'unità di rilevazione dell'indagine diretta è la platea degli utenti che nel periodo considerato sono effettivamente entrati in contatto con le strutture dei C.P.I.

Il questionario di rilevazione è stato strutturato nelle seguenti quattro aree:

- informazioni anagrafiche e grado di istruzione degli intervistati;
- condizione lavorativa degli utenti;
- servizi conosciuti ed utilizzati;
- grado di soddisfazione dell'utente con particolare riferimento alle strutture, al personale e ai servizi utilizzati.

## Le caratteristiche degli utenti

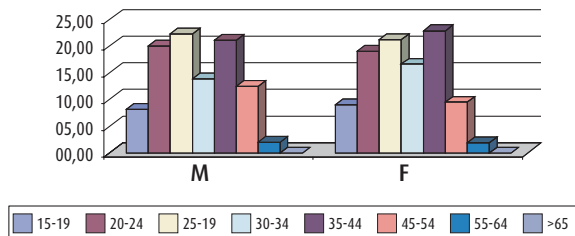
Al questionario di gradimento hanno risposto 1030 utenti, di cui 440 uomini (pari al 42,42%) e 590 donne (pari al 66,58%).

Se il dato si rapporta all'età (Tab. 1), si registra una percentuale più alta di fruitori dei servizi dei Centri per l'Impiego, in corrispondenza dell'intervallo 35-44 anni per le donne (22,88%) e 25-29 per i maschi (22,27%).

Classi di età	Sesso	
	M	F
15-19	8,18	8,98
20-24	20,00	18,98
25-29	22,27	21,19
30-34	13,86	16,61
35-44	21,14	22,88
45-54	12,50	9,49
55-64	2,05	1,86
>65	0,00	0,00
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Tab. 1 - Classificazione utenti per classi di età e genere (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza



**Fig. 1 - Classificazione utenti per classi di età e genere (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

Oltre la metà di coloro che hanno risposto alle domande è in possesso di un titolo di studio medio-alto (diploma superiore, diploma universitario, laurea). Il 50,17% delle donne ha conseguito il diploma di scuola media superiore mentre quasi il 10% il diploma di Laurea (Tab. 2). Il 48% degli utenti uomini è in possesso del titolo di studio secondario, mentre il 7,73% è laureato.

Livello istruzione	Sesso	
	M	F
Elementare	6,82	7,12
Medie	36,82	32,20
Diploma superiore	47,73	50,17
Laurea	7,73	9,66
Specializzazione/Dottorato	0,91	0,85
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Tab. 2 - Classificazione utenti per livello di istruzione e genere (valori %)  
Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

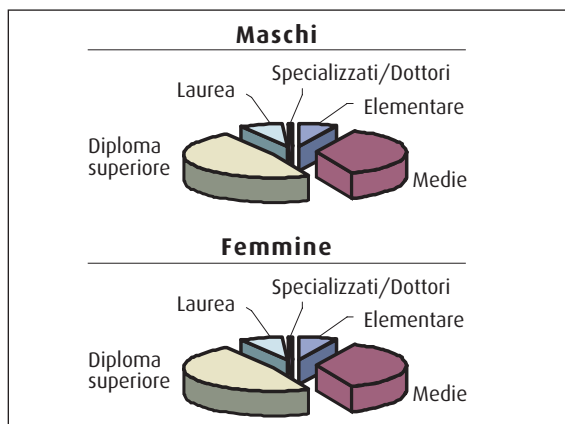


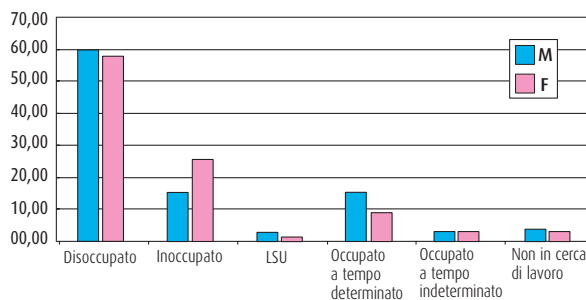
Fig. 2 - Classificazione utenti per livello d'istruzione e genere (valori %)  
Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

Oltre la metà degli utenti è disoccupata; precisamente per le donne il dato si attesta intorno al 58% mentre per ciò che attiene gli uomini la percentuale è di poco al di sotto del 60% (Tab.3). Seguono gli inoccupati con valori che oscillano, tra il 15,45% (maschi) e 25,59% (femmine) e gli assunti a tempo determinato con percentuali dell'8,81% (femmine) e del 15,45% (maschi).

Posizione lavorativa	Sesso	
	M	F
Disoccupato	59,32	57,80
Inoccupato	15,45	25,59
LSU	2,73	1,36
Occupato a tempo determinato	15,45	8,81
Occupato a tempo indeterminato	3,18	3,05
Non in cerca di lavoro	3,86	3,39
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Tab. 3 - Classificazione utenti per posizione lavorativa e genere (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza



**Fig. 3 - Classificazione utenti per posizione lavorativa e genere (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

## Servizi conosciuti

Il livello di conoscenza dei servizi erogati dai C.P.I. fa registrare una maggiore percentuale di risposte, secondo un ordine decrescente, in corrispondenza dei servizi: Informazione, Accoglienza e Orientamento.

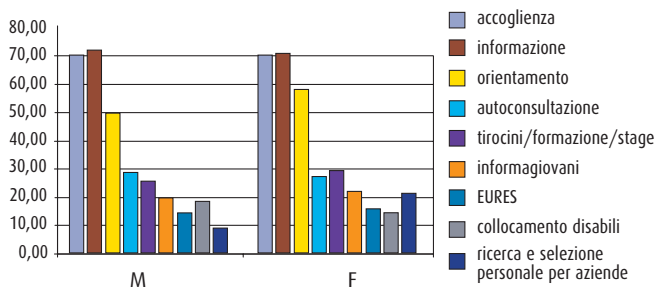
Una minore conoscenza si nota in relazione ai servizi Eures, Collocamento mirato dei disabili e Informagiovani.

La tabella di seguito riportata evidenzia, infatti, come, per il campione maschile, sul totale di 440 intervistati il 72,27% ha dichiarato di conoscere il servizio di informazione, il 70% il servizio di accoglienza, mentre solo il 14,09% ha dichiarato di conoscere i servizi Eures. Pressoché simili le percentuali di risposta del campione femminile.

Servizi CPI conosciuti	Sesso	
	M	F
Accoglienza	70,00	71,02
Informazione	72,27	71,69
Orientamento	50,45	57,97
Autoconsultazione	28,64	27,97
Tirocini formativi e stage	25,91	30,00
Servizi informagiovani	19,77	21,69
Servizi EURES	14,09	16,10
Collocamento mirato dei disabili	17,05	15,25
Ricerca e/o selezione del personale per le aziende	8,64	21,69

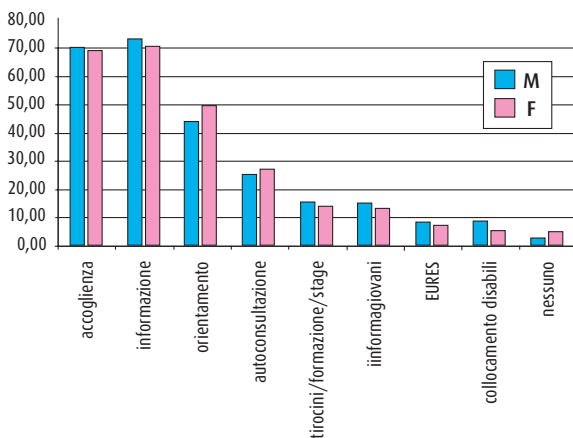
**Tab. 4 - Classificazione dei servizi conosciuti (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza



**Fig. 4 - Classificazione dei servizi conosciuti (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza



**Fig. 5 - Classificazione dei servizi utilizzati (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

## Servizi utilizzati

La motivazione principale per la quale ci si rivolge ai Servizi pubblici per l'impiego è la ricerca di informazioni sulle opportunità di lavoro, seguita dal servizio di accoglienza e dall'attività di orientamento al lavoro. Più limitato è il numero di coloro che si recano ai C.P.I. per utilizzare i servizi Eures e il collocamento mirato dei disabili (Tab.5). Solo una percentuale esigua degli intervistati, mediamente intorno al 4%, dichiara di rivolgersi ai C.P.I. non per usufruire dei servizi indicati nel questionario, ma per l'assolvimento di pratiche amministrative.

Servizi CPI utilizzati	Sesso	
	M	F
Accoglienza	70,68	70,34
Informazione	73,64	71,53
Orientamento	45,23	49,83
Autoconsultazione	24,77	27,29
Tirocini formativi e stage	15,91	15,42
Servizi informagiovani	14,77	14,24
Servizi EURES	7,95	6,27
Collocamento mirato dei disabili	8,86	4,75
Nessuno	3,86	4,75

**Tab. 5 - Classificazione dei servizi utilizzati (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

### Valutazione dei servizi utilizzati

Gli utenti hanno riassunto la valutazione del servizio di cui hanno usufruito in termini estremamente e diffusamente positivi, in linea con le valutazioni di carattere più specifico espresse nel questionario.

In particolare si registra un valore percentuale più elevato in corrispondenza del livello di gradimento “buono” per la quasi totalità dei servizi offerti.

Solo una misura esigua di coloro che hanno risposto hanno espresso giudizio “insufficiente” sui servizi ricevuti con percentuali che oscillano tra lo 0,90% e il 22,95%.

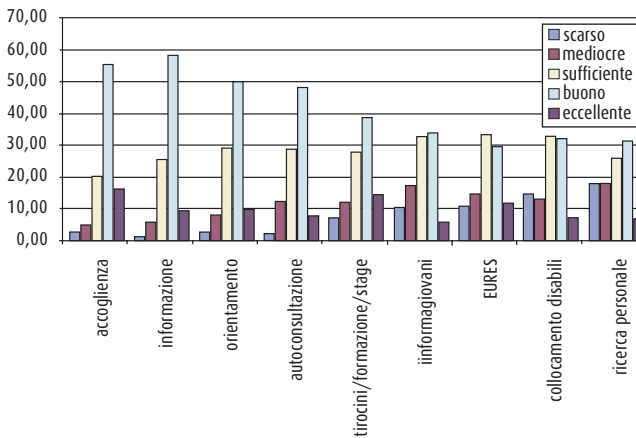
I dati di seguito raffigurati esprimono il livello di gradimento manifestato dalla totalità degli intervistati in riferimento ai servizi offerti dai Centri per l'Impiego.

La valutazione espressa dal genere maschile e femminile sul funzionamento dei C.P.I. è tendenzialmente positiva. Di seguito sono analizzati i singoli aspetti che costituiscono la struttura dei Centri per l'Impiego.

SERVIZI CENTRI PER L'IMPIEGO	Livello di gradimento					Totale
	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	
Accoglienza	2,59	5,05	20,44	55,42	16,50	100,00
Informazione	1,26	5,81	25,38	58,08	9,47	100,00
Orientamento	2,69	8,23	29,27	50,00	9,81	100,00
Autoconsultazione	2,34	12,57	28,95	48,25	7,89	100,00
Tirocinio Formativo e stage	7,26	11,97	27,78	38,46	14,53	100,00
Informagiovani	10,33	17,39	32,61	33,70	5,98	100,00
EURES	10,85	14,73	33,33	29,46	11,63	100,00
Collocamento dei disabili	14,60	13,14	32,85	32,12	7,30	100,00
Ricerca personale	17,98	17,98	25,84	31,46	6,74	100,00

**Tab. 6 - Valutazione dei servizi utilizzati (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza



**Fig. 6 - Valutazione dei servizi utilizzati (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

## Cortesia e disponibilità degli operatori

I riscontri rispetto alle caratteristiche degli operatori, in termini di cortesia e disponibilità, sono stati diffusamente positivi. In particolare circa i due terzi di coloro che hanno risposto hanno espresso un giudizio medio-alto. Solo in misura esigua, in percentuali che oscillano intorno al 6%, entrambi i generi hanno espresso un giudizio sostanzialmente “insufficiente”.

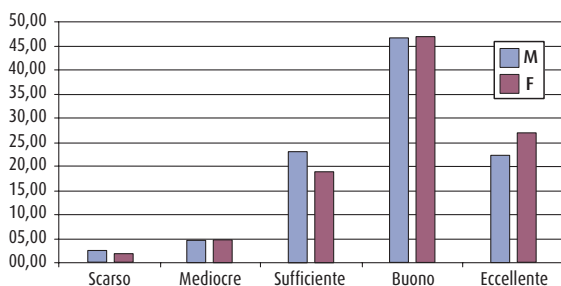


Fig. 7 - Cortesia e disponibilità (valori %)

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

## Professionalità degli operatori

Anche relativamente alla professionalità degli operatori dei Centri per l'impiego è stata registrata una diffusa soddisfazione nell'arco del trimestre; si evidenzia quindi una generale predisposizione delle risorse umane coinvolte nella gestione dei Centri per l'impiego a relazionarsi positivamente con l'utenza.

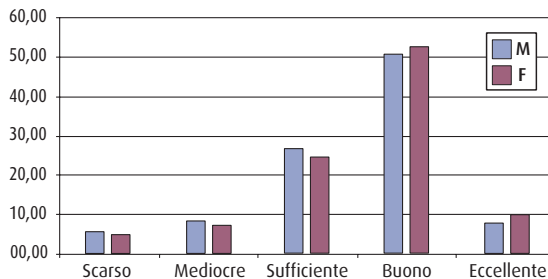
Funzionamento del CPI	Sesso	
	M	F
Professionalità del personale		
Scarsa	2,88	1,96
Mediocre	5,04	4,81
Sufficiente	26,38	22,10
Buona	54,20	53,83
Eccellente	11,51	17,29
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Tab. 7 - Professionalità del personale (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

### I tempi di attesa

La maggioranza degli interpellati, nell'arco del trimestre, ha fatto rilevare la brevità dei tempi di attesa relativi ai servizi interessati. Infatti, il 52,66% delle femmine e il 51,01% dei maschi ha manifestato un livello di gradimento "buono".

**Fig. 8 - Tempi di attesa (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

## Raggiungibilità della sede e orari di apertura

In riferimento alla ubicazione delle sedi dei C.P.I. e dell'orario di apertura al pubblico emerge un giudizio sostanzialmente positivo, segno di una agevole raggiungibilità delle sedi e di una copertura oraria compatibile con le esigenze dell'utenza.

Funzionamento del CPI	Sesso	
	M	F
<b>Raggiungibilità della sede</b>		
Scarso	6,35	6,02
Mediocre	6,35	10,15
Sufficiente	27,41	24,06
Buono	51,27	49,81
Eccellente	8,63	9,96
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Tab. 8 - Raggiungibilità della sede (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

Funzionamento del CPI	Sesso	
	M	F
<b>Orari di apertura</b>		
Scarso	3,39	2,10
Mediocre	7,57	5,54
Sufficiente	28,46	24,47
Buono	53,79	57,17
Eccellente	6,79	10,71
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Tab. 9 - Orari di apertura (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

## Valutazione finale

Si è chiesto, agli intervistati, di esprimere un giudizio di sintesi in merito all'utilità di essersi rivolti ai C.P.I. al fine di modificare o migliorare la propria posizione professionale e/o lavorativa. Anche in tale circostanza, le valutazioni espresse dalla maggioranza sono state estremamente positive. Infatti, tanto gli uomini che le donne, in misura percentuale pari rispettivamente al 50,62% e al 49,38%, hanno dichiarato che "è stato utile", mentre circa il 10% del totale degli intervistati ha indicato come "molto utile" aver usufruito dei servizi offerti dai C.P.I. Il 9% del totale, sono coloro che hanno ritenuto "completamente inutile" l'essersi rivolti ai C.P.I.

Rivolgersi al CPI:	Sesso	
	M	F
È stato completamente inutile	8,48	10,16
Non ha cambiato molto	31,92	30,30
È stato utile	50,62	49,38
È stato molto utile	8,98	10,16
<b>Totale</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Tab. 10 - Utilità (valori %)**

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

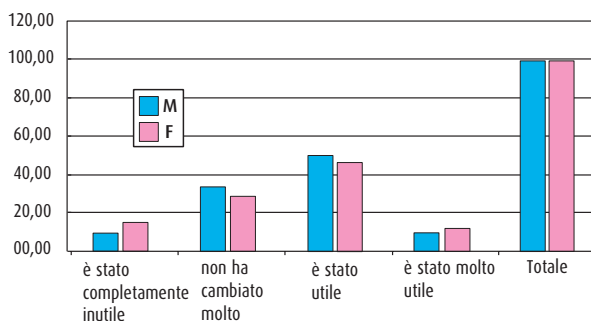


Fig. 9 - Utilità (valori %)

Fonte: ns elaborazione su dati C.P.I. della Provincia di Potenza

### Commenti aggiuntivi

Oltre alla sequenza di domande a risposta chiusa, nel questionario era previsto uno spazio nel quale poter inserire un commento, una valutazione aggiuntiva o uno spunto di riflessione. Circa il 10% degli utenti ha compilato questo spazio. Dall'analisi dei commenti emerge che gli intervistati, da un lato hanno sottolineato l'utilità dei servizi offerti e dall'altro hanno fatto rilevare, con indicazioni puntuali, la necessità di potenziare tutti gli strumenti volti a realizzare in maniera più efficace l'incontro tra domanda e offerte di lavoro.

## CONCLUSIONI

L'attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza nell'ambito dei Servizi Pubblici per l'Impiego inizia, cautamente, ad affermarsi come un utile strumento di monitoraggio della qualità dei servizi erogati, a conferma di una tendenza che pone il cliente/utente sempre più al centro delle politiche di erogazione degli stessi. Le indagini di customer satisfaction, ovvero di misurazione della qualità percepita da cittadini e imprese, aiutano le amministrazioni a conoscere e a comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

La prima indagine voluta dalla Provincia e condotta dall'Osservatorio Provinciale sul Mercato del Lavoro in collaborazione con i C.P.I. della provincia di Potenza, ha avuto esiti positivi. I servizi erogati nei Centri per l'Impiego, infatti, soddisfano gli utenti. Tempi di attesa, funzionalità delle strutture, disponibilità, cortesia, professionalità degli operatori, grado di utilità del servizio sono i temi principali sui quali i cittadini sono stati chiamati ad esprimere il loro giudizio. L'esame al quale i servizi sono stati sottoposti è stato superato "a pieni voti".

La valutazione dei dati raccolti e il confronto temporale e spaziale faciliterà la programmazione di linee d'intervento, tempi e modalità necessari per adeguare i servizi alle reali esigenze dei cittadini. Pertanto, periodicamente, sarà effettuato un monitoraggio a campioni predefiniti di utenti (persone e imprese), allo scopo di raccogliere informazioni necessarie a rilevare il livello di gradimento rispetto ai servizi offerti dai C.P.I.

In conclusione, riteniamo che l'attività d'indagine finalizzata alla verifica dell'efficacia dei servizi erogati assumerà un ruolo sempre più determinante nella definizione dell'azione strategica diretta a favorire il coinvolgimento degli utenti e a rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadini.

**NOTA REDAZIONALE**

Il testo della guida è reperibile sul sito [www.osservatoriolavoropotenza.it](http://www.osservatoriolavoropotenza.it) della Provincia di Potenza dedicato al lavoro. Collegandosi periodicamente sarà possibile scaricare tutti gli aggiornamenti, le aggiunte e le modifiche al testo che nel corso del tempo si renderanno necessari.

**A CURA DELL'OSSERVATORIO PROVINCIALE SUL MERCATO DEL LAVORO**

Renato Marchese  
dirigente dell'U.D. Formazione e Lavoro

Maria Rosaria Sabia  
responsabile dell'Osservatorio Provinciale sul Mercato del Lavoro

**HANNO COLLABORATO ALLA REDAZIONE DELLA GUIDA**

Rossella Nolè  
Carmela Romaniello

**COLLABORATORI DELL'OSSERVATORIO NEI CENTRI PER L'IMPIEGO**

Rosa Alambrese

Francesco De Marco

Giuseppe Forte

Antonio Forte

Giuseppe Giannotta

Domenico La Banca

Maria Felicia Lioi

Isabella Manfredi

Lina Marchitiello

Domenico Mauro

Carmela Pezzillo

Pietro Pesce

Grazia Perillo

Felice Rossi

Maria Domenica Rinaldi

Antonio Roccotelli

Alessandro Tetta

Filomena Tiraboschi

**COMMENTO DATI INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI**

Michele Di Paolo

Maria Lospinuso

Enrica Sassano

Maria Rosaria Sabia

Antonio Schettini