

***MASTERPLAN***  
***DEI SERVIZI PER IL LAVORO***  
***DELLA***  
***REGIONE MOLISE***

## INDICE

	<b>Premessa</b>	
<b>1.</b>	<b>Quadro di contesto</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2.</b>	<b>Ambiti di competenza e quadro normativo</b>	<b>pag. 6</b>
<b>3.</b>	<b>Il modello regionale dei servizi per il lavoro: ruoli e compiti istituzionali</b>	<b>pag. 7</b>
<b>3.1</b>	<b>La Regione Molise</b>	<b>pag. 7</b>
<b>3.2</b>	<b>Le Province</b>	<b>pag. 8</b>
<b>3.3</b>	<b>L’Agenzia Molise Lavoro</b>	<b>pag. 10</b>
<b>4.</b>	<b>Modello di governance</b>	<b>pag. 12</b>
<b>5.</b>	<b>Analisi del contesto economico ed occupazionale su cui operano i Servizi Provinciali per l’Impiego della Regione Molise</b>	<b>pag. 13</b>
<b>5.1</b>	<b>Il mercato del lavoro</b>	<b>pag. 13</b>
<b>5.2</b>	<b>La domanda di lavoro</b>	<b>pag. 15</b>
<b>5.3</b>	<b>Gli studenti universitari molisani: la mobilità interregionale e la condizione occupazionale .....</b>	<b>pag. 17</b>
<b>5.4</b>	<b>Il fabbisogno di forza lavoro laureata delle imprese molisane</b>	<b>pag. 19</b>
<b>6.</b>	<b>I servizi provinciali per l’impiego: stato dell’arte del sistema dei CPI Regione Molise al 2008 . . .</b>	<b>pag. 20</b>
<b>7.</b>	<b>I soggetti beneficiari di diritti</b>	<b>pag. 24</b>
<b>8.</b>	<b>I processi di servizio essenziali e i servizi specialistici a</b>	<b>pag. 30</b>
<b>8.1</b>	<b>Servizi essenziali</b>	<b>pag. 31</b>
<b>8.2</b>	<b>Servizi specialistici</b>	<b>pag. 34</b>
<b>9.</b>	<b>Obiettivi del Masterplan e indicatori di risultato</b>	<b>pag. 35</b>
	<b>Piano finanziario</b>	<b>pag. 43</b>
	<b>Allegato</b>	<b>pag. 44</b>

## **PREMESSA**

L'avvio della programmazione 2007-2013 rappresenta per la regione il momento in cui è necessario fare, insieme alle amministrazioni provinciali, il punto:

- sullo stato dei servizi per il lavoro;
- sulle criticità ed opportunità offerte dal territorio e dai suoi attori per lo sviluppo del mercato del lavoro e per l'incremento dei tassi di occupazione;
- sulle modalità di approccio e di gestione delle risorse comunitarie che favoriscano l'integrazione e la complementarietà dei finanziamenti e degli interventi;
- sulla definizione di percorsi finalizzati a delegare responsabilità e risorse in maniera più efficiente alle amministrazioni provinciali;
- sui percorsi di corresponsabilità /compartecipazione tra i diversi soggetti istituzionali che devono/possono concorrere allo sviluppo del territorio e del capitale umano.

Il Masterplan vuole delineare un Accordo di Indirizzo, tra la Regione, l'Agenzia Molise Lavoro e le Province, volto a definire:

- i processi per la qualificazione dei Servizi e le prestazioni che devono essere erogate ai cittadini;
- l'adeguamento delle infrastrutture tecnologiche ed informatiche (ivi compreso lo sviluppo del SIL regionale e la sua interconnessione con i SIL provinciali);
- il sistema di monitoraggio e valutazione;
- le priorità e gli obiettivi delle politiche e dei programmi declinati secondo target specifici;
- gli obiettivi di sistema e gli obiettivi di servizio da raggiungere.

Il Masterplan si configura come un documento di processo, aperto, che si svilupperà secondo un approccio incrementale.

## 1. QUADRO DI CONTESTO

Il contesto di riferimento nel quale si colloca il Masterplan regionale dei Servizi per il lavoro è rappresentato da un lato dalla Strategia Europea per l'Occupazione e dalle sue implicazioni per lo sviluppo dei servizi per il lavoro nel nostro Paese, dall'altro dal dibattito in corso rispetto ai nuovi obiettivi di implementazione dei servizi e dei destinatari.

Il documento descrive le linee di attività e gli obiettivi specifici su cui posizionare nuovi servizi per l'impiego da realizzare durante il periodo di programmazione 2007 – 2013 utilizzando in particolare le risorse riconducibili al Programma Operativo Regionale FSE.

Con la decisione del Consiglio Europeo del luglio 2005 sono stati definiti gli orientamenti in materia di occupazione per il triennio 2005-2008 e, in particolare sono stati fissati gli obiettivi e i parametri di riferimento in relazione al sistema dei servizi per il lavoro.

### **OBIETTIVI E PARAMETRI DI RIFERIMENTO DELLA SEO**

- Offrire un nuovo punto di partenza a tutti i disoccupati prima dei sei mesi di disoccupazione, nel caso dei giovani, e prima dei dodici mesi nel caso degli adulti, sotto forma di formazione, riqualificazione, esperienza professionale, impiego o qualunque altra misura atta a favorire l'inserimento professionale, combinata, se del caso, con un'assistenza permanente alla ricerca di un posto di lavoro;
- entro il 2010, far partecipare il 25 % dei disoccupati di lunga durata a una misura attiva sotto forma di formazione, riqualificazione, esperienza professionale o qualunque altra misura diretta all'occupabilità, con l'obiettivo di raggiungere la media dei tre Stati membri più avanzati;
- consentire alle persone in cerca di lavoro di tutta l'Unione europea di consultare tutte le offerte di lavoro formulate attraverso i servizi per l'impiego degli Stati membri (Eures);
- ottenere, entro il 2010, un aumento di 5 anni, a livello di Unione europea, dell'età media effettiva di ritiro dal mercato del lavoro (rispetto a 59,9 anni nel 2001).

Le politiche dovranno contribuire a raggiungere una media occupazionale generale nell'Unione europea (UE) pari al 70%, ad almeno il 60% per le donne e al 50% per i lavoratori anziani (55-4 anni) entro il 2010.

Alla luce di tali indirizzi nel 2006 sono state focalizzate, in ambito comunitario, le seguenti aree di sviluppo dei servizi per il lavoro:

<b>FOCUS SULL'UTENZA: PERSONE IN CERCA DI OCCUPAZIONE E DATORI DI LAVORO</b>
Identificazione precoce dei fabbisogni e tempestività degli interventi secondo un approccio attivo teso a coniugare la ricezione dei benefit di disoccupazione con le misure di ricerca dell'occupazione di accesso all'orientamento, alla formazione e ad altri supporti appropriati.
Modernizzazione dell'erogazione dei servizi anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie.
Realizzazione di partenariati e costituzioni di reti con altri soggetti attori ed erogatori di servizi.
Efficacia e qualità delle prestazioni attraverso una gestione efficiente delle risorse professionali e finanziarie.

La declinazione della strategia di Lisbona e degli orientamenti comunitari in Italia si pone nell'ambito di un contesto istituzionale caratterizzato da un ampio decentramento, legislativo ed amministrativo, delle funzioni relative alle politiche del lavoro.

In particolare, il decentramento si è realizzato in una duplice direzione:

- a livello amministrativo, con le riforme avviate dalla Legge 59/1997, alla quale hanno fatto seguito ulteriori provvedimenti normativi che hanno investito il sistema dei servizi per l'impiego e le discipline del collocamento (D.Lgs. 469/1997, L.68/1999, D.Lgs. 181/2000, DPR 442/2000, D.Lgs. 297/2002, D.Lgs. 276/2003 e successive modifiche);
- a livello legislativo, con la legge costituzionale n. 3/2001 che ha modificato il Titolo V, capo II della Costituzione, definendo un nuovo quadro delle competenze istituzionali, assegnando alle Regioni e P.A. una potestà legislativa concorrente in materia di lavoro che implica, pertanto, un nuovo modello di governance.

A valle del periodo di programmazione comunitaria 2000/2006 è possibile constatare che il sistema dei servizi per il lavoro ha in Italia sostanzialmente raggiunto gli obiettivi di processo e di risultato fissati dal primo Masterplan nazionale, (Accordo della Conferenza Unificata del 16/12/1999), in termini di strutture, funzioni e risorse. I servizi di base vengono ormai erogati regolarmente, anche se si evidenziano alcune difformità nelle loro modalità di attivazione nel Paese, a volte all'interno della stessa Regione o tra territori contigui. A queste difformità si associa anche una differente situazione di squilibrio quantitativo tra la domanda di servizi e la reale capacità di risposta da parte del sistema.

Va rilevato, pertanto, il persistere di alcune criticità che necessariamente dovranno essere prese in considerazione nello sviluppo del Masterplan regionale:

- il raccordo con il sistema della formazione professionale, dell'istruzione, dell'università e ricerca, delle politiche sociali, in una logica di proficua integrazione tra sistemi;
- il raccordo tra servizi pubblici e servizi privati;
- lo sviluppo di servizi rivolti alle imprese;
- l'integrazione tra politiche attive e politiche passive del lavoro;
- il miglioramento della capacità di matching.

## **2. AMBITI DI COMPETENZA E QUADRO NORMATIVO**

Sotto il profilo della regolazione del mercato del lavoro, in ragione della competenza esclusiva in materia di «istruzione e formazione professionale» e di quella concorrente in materia di «tutela e sicurezza del lavoro», affidate alle Regioni dalla legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, alla luce della normativa vigente, può considerarsi abbastanza consolidato un assetto fondato sulla seguente ripartizione:

### **a) in capo al legislatore nazionale:**

- l'individuazione dei principi fondamentali nelle materie rientranti nella legislazione concorrente;
- la determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti in modo uniforme su tutto il territorio nazionale e che costituiscono il quadro di riferimento e di vincoli per la legislazione regionale;
- la programmazione delle politiche nazionali del lavoro in coerenza con le linee guida comunitarie in materia di occupabilità, pari opportunità, adattabilità, imprenditorialità;
- la definizione e programmazione delle politiche di integrazione tra i sistemi e segnatamente tra la scuola, la formazione, il lavoro, la previdenza;
- il coordinamento dei modelli di integrazione e monitoraggio dei servizi regionali;
- la determinazione degli standard statistici ed informatici per lo sviluppo e la gestione di un sistema di monitoraggio e di supporto delle decisioni;
- la determinazione di una codificazione omogenea dello status di disoccupazione relativamente all'acquisizione, alla perdita e/o sospensione.

### **b) in capo al legislatore regionale:**

- la programmazione delle politiche regionali dell'orientamento, dell'istruzione, della formazione professionale e dell'impiego, nel quadro di riferimento definito a livello nazionale e comunitario;
- la definizione e attuazione delle politiche del lavoro sia di tipo attivo che passivo nel quadro dei principi fondamentali e nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni;

- l'organizzazione delle funzioni e delle competenze in materia di mercato del lavoro regionale attraverso la definizione, la programmazione e la gestione del sistema integrato dei servizi a livello regionale, nel rispetto dei principi fondamentali e degli standard nazionali;
- la definizione degli indirizzi operativi (stato di disoccupazione, prevenzione della disoccupazione di lunga durata, perdita dello stato di disoccupazione, ecc.);
- l'organizzazione del sistema statistico ed informatico secondo gli standard nazionali definiti.

In attesa che il Masterplan Nazionale definisca lo sviluppo del sistema delle prestazioni esigibili da parte dei cittadini e da parte delle imprese nei confronti dei Spi, il Masterplan regionale articola, partendo dalla attuale normativa, i parametri, (obiettivi o condizioni di servizio), che si devono assicurare per rafforzare il sistema dei Spi.

Sulla base dell'elaborazione fin qui condotta e sistematizzata al livello nazionale negli ultimi due anni, alcuni elementi in grado di definire il merito e il profilo del sistema delle prestazioni di competenza statale, sono stati individuati e resi espliciti a livello tecnico.

Emerge, in pratica, che il riconoscimento di un bisogno delle persone e la corrispondenza con attività in capo a un sistema di servizi determina l'ambito dei diritti effettivamente esigibili e l'enucleazione delle prestazioni da ritenere vincolanti per le strutture di offerta.

In tal senso emergono i seguenti requisiti fondamentali:

- Responsabilità pubblica: la responsabilità di garanzia delle prestazioni spetta ai soggetti pubblici, dovendo essi stessi predisporre le strutture di offerta e garantire contemporaneamente l'uguaglianza dell'accesso a tutti coloro che lo richiedono;
- Eterogeneità: riferita alle tipologie di servizio da garantire ai diversi target;
- Aterritorialità: l'obiettivo è di neutralizzare il più possibile le differenze territoriali di offerta di servizi, che non può essere accettato oltre un certo limite che corrisponde appunto alle prestazioni essenziali previste da norma;
- Temporaneità: i livelli essenziali essendo fortemente legati alle trasformazioni tecnologiche, all'evoluzione delle tecniche di erogazione dei servizi che modificano le condizioni di accesso, la capacità di soddisfazione del bisogno, ecc, sono per definizione mutevoli e bisognosi di manutenzione.

### **3. IL MODELLO REGIONALE DEI SERVIZI PER IL LAVORO: RUOLI E COMPITI ISTITUZIONALI**

#### **3.1 La Regione Molise**

La Regione Molise, con la legge regionale 3 agosto 1999, n. 27, di recepimento del decreto legislativo n. 469/97, concernente il conferimento alle Regioni ed agli Enti Locali delle funzioni e dei compiti relativi al collocamento ed alle politiche attive per il lavoro, ha definito l'assetto del sistema regionale dei servizi per l'impiego.

Nell'ambito del sistema la **Regione Molise** ha funzioni:

- di governo, indirizzo, programmazione, coordinamento, vigilanza, e controllo del sistema regionale per l'impiego, delle politiche attive al lavoro, della formazione professionale e delle politiche educativo-scolastiche;
- di promozione dello sviluppo dei servizi secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, assicurando la qualità delle prestazioni e la loro omogenea diffusione nell'ambito del territorio regionale;
- di raccordo con gli organismi nazionali e di coordinamento dei rapporti con l'Unione Europea.

Per la realizzazione delle politiche integrate del lavoro, formazione ed educazione, la normativa regionale mette a disposizione appositi strumenti di programmazione diretti a definire le tipologie prioritarie degli interventi, i tempi di realizzazione, le norme di monitoraggio e verifica, gli indirizzi generali per la formazione del personale dei servizi per l'impiego, gli obiettivi delle attività dell'Agenzia Regionale Molise Lavoro con il relativo finanziamento, gli standard qualitativi e quantitativi per l'erogazione dei servizi nonché il riparto generale delle risorse finanziarie.

La Regione Molise, attraverso specifici strumenti di verifica e valutazione, esercita le funzioni di monitoraggio e vigilanza sulle funzioni attribuite alle Province e garantisce le funzioni di coordinamento tecnico-operativo del sistema regionale dei servizi per l'impiego.

La Regione Molise adotta il Rapporto Annuale di Valutazione sul sistema regionale dei servizi per l'impiego, sulla base dei rilievi, delle analisi e delle indicazioni dell'Agenzia Regionale Molise Lavoro, di cui all'art. 8.

Lo strumento di programmazione, tenendo conto che il Decreto legislativo 276/2003 (Riforma Biagi) ha ampliato la rete degli operatori intermediari di manodopera, mira al miglioramento dell'efficienza del mercato del lavoro e richiede che intorno ai Centri per l'Impiego di Campobasso, Isernia e Termoli, si realizzi una rete di servizi per il lavoro aperta a operatori pubblici e privati, accreditati e autorizzati.

**La Regione Molise ritiene che per contribuire ad un efficiente funzionamento del mercato è necessario che:**

- il numero di nodi (punti di accesso) della rete dei servizi sia sufficientemente ampio e diffuso da garantire collaborazione, efficienza e qualità;
- si favoriscano attraverso politiche premiali i network in raccordo operativo pubblico/privato che garantiscano la capacità di assicurare servizi (di valenza pubblica) su un territorio sufficientemente vasto da ampliare le opportunità offerte;
- i soggetti accreditati offrano in modo efficace, anche attraverso idonee forme di integrazione tra operatori, tutti i servizi finalizzati all'occupazione (accoglienza, orientamento, formazione, incontro domanda e offerta, accompagnamento all'inserimento o reinserimento lavorativo).

### **3.2 Le Province**

La legge regionale n.27/99 attribuisce alle Province la gestione e l'erogazione dei servizi relativi alle funzioni e compiti in materia di politiche attive del lavoro e di collocamento nelle sue diverse forme:



- a) collocamento ordinario;
- b) collocamento agricolo;
- c) collocamento dello spettacolo sulla base di un'unica lista nazionale;
- d) collocamento obbligatorio;
- f) collocamento dei lavoratori non appartenenti all'Unione europea;
- g) collocamento dei lavoratori a domicilio;
- h) collocamento dei lavoratori domestici;
- i) avviamento a 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;
- l) preselezione ed incontro tra domanda ed offerta di lavoro;
- m) iniziative volte ad incrementare l'occupazione e ad incentivare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro anche con riferimento all'occupazione femminile.

**I Centri per l'Impiego** delle Province provvedono all'esercizio di tali funzioni e alla gestione e all'erogazione dei servizi connessi alle funzioni ed ai compiti conferiti alla Regione in materia di :

- 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'articolo 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.

**Le Province** esercitano le funzioni delegate, d'intesa con la Regione:

- a) assicurandone l'integrazione con le funzioni esercitate in materia di orientamento e formazione professionale;
- b) individuando i criteri per l'organizzazione generale dei servizi per l'impiego e le modalità d'integrazione con i progetti di sviluppo-locale;
- c) attivando convenzioni o altri strumenti di raccordo con enti locali strutture pubbliche e private, anche tramite i Centri per l'Impiego

### **3.3 L'Agenzia Molise Lavoro**

La missione assegnata all'Agenzia Regionale Molise Lavoro, anche attraverso la gestione dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro Territoriale, è quella di operare quale componente tecnica del sistema regionale per l'attuazione delle politiche integrate di istruzione, formazione e lavoro sulla base degli indirizzi della programmazione regionale.

L'Agenzia, ai sensi della citata legge regionale n. 27/99, svolge funzioni di consulenza, di assistenza tecnica e di monitoraggio, in particolare esercita compiti di:

- a) supporto tecnico alla programmazione, alla gestione, al monitoraggio, alla valutazione in materia di integrazione delle politiche regionali del lavoro, della formazione professionale e dell'educazione;
- b) elaborazione e proposte di standard qualitativi e di criteri per l'accreditamento, la certificazione e per l'accertamento dei crediti formativi;
- c) monitoraggio dei servizi per l'impiego;
- d) monitoraggio, studio ed analisi delle politiche occupazionali nello spirito del titolo VI del trattato U.E.;
- e) collegamento con il "Sistema Informativo Lavoro" secondo la disciplina di cui all'art. 11 del decreto legislativo n. 469/97 e gestione delle banche dati dei servizi per il lavoro, garantendo il collegamento con il sistema informativo nazionale e l'omogeneità degli standard informativi;
- f) qualificazione del sistema regionale dei servizi per l'impiego, in particolare, attraverso interventi di supporto tecnico e metodologico, di assistenza tecnica alle diverse attività di formazione degli operatori di promozione delle attività e di documentazione;
- g) realizzazione di studi e ricerche, anche su commesse.

L'attività dell'Agenzia, in coerenza con le finalità regionali di sviluppo della persona ed il potenziamento del capitale umano, quale leva primaria per la competitività e per la costruzione di una società basata sulla conoscenza, e d'intesa con la Regione, si declina nelle seguenti funzioni strategiche :

- diagnostica dei fenomeni e individuazione dei fabbisogni di intervento pubblico per la conseguente programmazione di politiche e strategie di azione;

- supporto alla progettazione delle politiche di intervento e supporto alla elaborazione dei programmi operativi;
- supporto all'attuazione di politiche e programmi legati al sistema di istruzione e formazione professionale ed al mercato del lavoro regionale;
- supporto tecnico alla realizzazione del dialogo sociale, all'informazione ed alla formazione quale raccordo tra la Pubblica Amministrazione e Società civile;
- supporto tecnico-operativo alla Consigliera regionale di parità.

Prioritaria nell'attività dell'Agenzia è l'implementazione del nodo regionale della Borsa Lavoro e dell'Osservatorio del mercato del lavoro.

Il nodo regionale della Borsa Nazionale Continua del Lavoro è lo strumento che assicura la interconnessione dei sistemi operativi nazionali e locali supportando tutti i soggetti (Regione, Province, operatori pubblici e privati del sistema regionale dei servizi al lavoro), al fine di garantire il migliore accesso a tutte le informazioni necessarie per poter fornire ai cittadini e alle imprese i servizi previsti dalla legislazione vigente.

Attraverso la delibera CIPE 35/95 e l'applicazione del relativo Accordo di Programma Quadro sarà ricostruito un Sistema Informativo per il Lavoro funzionale alla gestione amministrativa e all'analisi dei flussi del Mercato del Lavoro.

Il nodo di Borsa Lavoro Molise costituisce ulteriore elemento del sistema informativo di raccolta dei dati e delle informazioni necessarie all'attività dell'Osservatorio del mercato del lavoro.

La regolamentazione nazionale e regionale per l'accreditamento e l'autorizzazione pone in capo a tutti i soggetti della rete dei servizi l'obbligo di interconnessione con Borsa Lavoro Molise e con il SIL regionale, a cui, pertanto, affluiscono tutti i dati relativi a:

- comunicazioni obbligatorie;
- integrazione con il sistema educativo di istruzione e formazione;
- matching domanda-offerta;
- erogazione di servizi, anche per target group.

Attraverso l'integrazione con i sistemi informativi provinciali vengono conferiti al nodo regionale anche i dati relativi alle funzioni amministrative delegate dalla L.R. n.27/99 alle province, ivi compresa l'acquisizione delle comunicazioni dei datori di lavoro, degli enti pubblici economici e delle pubbliche amministrazioni.

Tutti i soggetti pubblici e privati sono, pertanto, tenuti ad assicurare il processo di integrazione tecnica e organizzativa del Sistema Informativo Lavoro Regionale.

**L'Osservatorio regionale del mercato del lavoro** ha la funzione di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati disaggregati anche per genere ai fini del monitoraggio e misurazione dell'efficacia delle politiche del lavoro, per fornire la base di conoscenza necessaria alla definizione delle politiche del lavoro regionali.

Il sistema informativo lavoro regionale costituisce lo strumento principale per l'acquisizione delle informazioni per l'attività dell'Osservatorio.

L'Osservatorio Regionale del Mercato del Lavoro invierà annualmente al Presidente della Giunta Regionale, all'Assessore Regionale al Lavoro, al Direttore Generale delle Politiche per il Lavoro, al Dirigente del Servizio per le politiche attive per il lavoro e per l'occupazione, alla Commissione Tripartita Regionale una relazione sull'evoluzione del mercato del lavoro regionale e sulle politiche avviate, al fine di assicurare in tal modo la massima informazione anche in funzione della possibilità di valutare strumenti e risorse impegnate e/o da impegnare.

#### **4. MODELLO DI GOVERNANCE**

Il modello di governance dei servizi per l'impiego, delineato dalla normativa regionale e che si intende realizzare anche attraverso questo documento, richiede il contributo responsabile di tutti gli attori sociali e istituzionali, in particolare:

- a) della Regione Molise, per il suo ruolo di Governo e di Indirizzo del mercato del lavoro;
- b) dell'Agenzia Molise Lavoro, quale struttura tecnica della Regione Molise a supporto della programmazione, della gestione, del monitoraggio e della valutazione in materia di integrazione delle politiche regionali del lavoro;
- c) delle Province di Campobasso e di Isernia, quali attori operativi di una gestione territoriale delle scelte programmate, coerenti e capaci di rispondere alle esigenze del contesto di riferimento anche attraverso i propri Centri per l'Impiego. In particolare, le Province, con cadenza annuale e preventivamente all'individuazione dei criteri per l'organizzazione generale dei Servizi per l'impiego e delle modalità di integrazione con progetti di sviluppo locale, promuovono tavoli di incontro territoriali con il partenariato sociale al fine di addivenire alla condivisione di politiche di intervento definite in base alle reali esigenze e priorità territoriali.
- d) degli Operatori privati autorizzati in quanto portatori di competenze, conoscenze ed esperienze da integrare sinergicamente, in una logica di riconoscimento reciproco, all'interno del Sistema per il Lavoro Regionale
- e) delle Parti Sociali nella qualità loro già riconosciuta dal Protocollo d'Intesa del 19 marzo 2007 e riconfermata di soggetti compartecipi dei processi di elaborazione e definizione delle politiche di sviluppo locale ivi comprese le politiche del lavoro e, pertanto, soggetti cointeressati alla efficace attuazione delle linee definite attraverso il Masterplan.

I soggetti istituzionali, le parti sociali e gli operatori privati partecipano e collaborano alla compiuta realizzazione e all'efficace svolgimento del Sistema regionale dei servizi per il lavoro attraverso:

il **Tavolo di Coordinamento Interistituzionale**, costituito da rappresentanti della Regione, delle Province e dell'Agenzia Molise Lavoro, che provvede a:

- seguire l'evoluzione del Masterplan regionale, individuando tempestivamente criticità e opportunità nello sviluppo delle azioni intraprese;
- rilevare esigenze di adeguamento del Sistema dei servizi per il lavoro in considerazione degli eventuali processi di riforma nel quadro delle politiche del lavoro, degli indirizzi e degli standards che saranno delineati nel Masterplan nazionale;
- proporre interventi correttivi, di implementazione e di raccordo, con particolare riferimento agli strumenti disponibili a partire da quelli finanziari (comunitari, nazionali, regionali);

la **Conferenza dei Servizi per il lavoro**, composta dai rappresentanti dei Centri per l'Impiego e delle Agenzie private autorizzate, con la finalità di:

- consentire lo scambio di conoscenze e buone prassi;
- individuare eventuali fattori ostativi allo sviluppo della collaborazione fra soggetti pubblici e operatori privati;
- promuovere iniziative congiunte e sinergiche;
- formulare proposte di miglioramento e potenziamento del Sistema dei servizi per il lavoro;

l'**Agenzia Molise Lavoro** cui sono affidati, nell'ambito dei rispettivi compiti istituzionali:

- il monitoraggio e le analisi utili per l'elaborazione del Rapporto di Valutazione sul Sistema regionale dei Servizi per l'impiego;
- l'assistenza tecnica e il raccordo informativo dei diversi soggetti pubblici e privati operanti nel Sistema stesso;

la **Commissione Regionale Tripartita**, sede concertativa delle politiche regionali del lavoro, alla quale competono:

- l'esame delle proposte provenienti dal Tavolo di Coordinamento Interistituzionale e dalla Conferenza dei Servizi per il lavoro;
- la verifica dell'andamento del Sistema regionale dei servizi per il lavoro, in particolare sulla base del Rapporto Annuale di Valutazione;
- la promozione di provvedimenti modificativi e/o innovativi del Sistema regionale dei servizi per il lavoro.

Le attività di governance del Sistema dei servizi per il lavoro potranno essere supportate dalle Agenzie tecniche del Ministero del Lavoro, Italia Lavoro e Isfol, la cui collaborazione sarà richiesta dalla Regione in considerazione delle istanze ed esigenze rappresentate dai vari organi di governo del Sistema stesso.

## **5. ANALISI DEL CONTESTO ECONOMICO ED OCCUPAZIONALE SU CUI OPERANO I SERVIZI PROVINCIALI PER L'IMPIEGO DELLA REGIONE MOLISE**

### **5.1 Il Mercato Del Lavoro**

La base dati disponibile attraverso la RCFL dell'Istat permette di individuare le principali dinamiche occupazionali che caratterizzano il mercato del lavoro molisano a livello provinciale.

Nel 2006, il tasso di occupazione – rapporto tra gli occupati e la popolazione di 15-64 anni – ha fatto registrare un valore pari a 52,3 punti percentuali, a fronte del 58,4% della media nazionale. La variazione tendenziale è stata positiva ed in crescita dell'1,2% ed è stata accompagnata da una contrazione del numero di persone in cerca di occupazione equivalente a 1,3 punti. Sotto il profilo territoriale è Campobasso la provincia più dinamica in virtù di un tasso occupazionale, per la popolazione 15-64 anni, più alto rispetto a quello di Isernia. Tuttavia, la scomposizione per classe d'età evidenzia una minore distanza tra le due province molisane per la forza lavoro di 25-34 e 35-44 anni e un ribaltamento per la classe 45-54 anni, dato che in questo caso il tasso di Isernia è più alto di 5 punti (69,9% vs. 64,6%) di quello campobassano.

Il tasso di disoccupazione, pari al 10%, anche se in calo rispetto all'anno precedente, fa registrare un valore più negativo di quello medio nazionale (6,8%), restando tuttavia il migliore del Mezzogiorno (tab. 1) nonostante il decremento sia stato, in questi ultimi anni, meno consistente rispetto al trend nazionale ed alla media delle regioni meridionali, in particolare a partire dal 2002. A ciò è necessario altresì aggiungere che oltre la metà dei disoccupati molisani, nel 2006, è di lunga durata. L'incidenza percentuale sul totale delle persone in cerca di occupazione è, infatti, pari al 55,5%.

Nella disaggregazione per genere, il tasso di disoccupazione è decisamente più cospicuo per la componente femminile rispetto a quella maschile ed in particolare permane una consistente sacca di giovani under 25 in cerca di lavoro, malgrado il ridimensionamento della percentuale corrispondente verificatosi tra il 2004 e il 2005.

Più marcate le differenze se si osservano i dati secondo un'articolazione per provincia (tab. 1). Il mercato del lavoro di Campobasso presenta un aumento della disoccupazione e una percentuale per le donne doppia (15,2%) in confronto a quella degli uomini (7,4%); più contenuti i dati rilevabili per il sistema occupazionale isernino laddove ad un tasso complessivo dell'8,9% si accompagna, se si scompone il valore, una percentuale di donne e di uomini disoccupati rispettivamente di 12,6 e 6,7 punti.

Il target che, tuttavia, sembra scontare maggiori problematiche sotto il profilo dell'inserimento professionale è quello dei giovani appartenenti alla classe d'età 15-24 (tab. 2). Negli ultimi tre anni l'andamento riscontrabile è stato decisamente altalenante.

**Tab. 1 - Tasso di disoccupazione per sesso, classe di età, regione e provincia - Media 2006 (v. %)**

REGIONI E PROVINCE	Maschi			Femmine			Maschi e Femmine		
	15-24 anni	25 anni e oltre	Totale	15-24 anni	25 anni e oltre	Totale	15-24 anni	25 anni e oltre	Totale
<b>Molise</b>	<b>23,6</b>	<b>5,7</b>	<b>7,2</b>	<b>36,5</b>	<b>12,9</b>	<b>14,5</b>	<b>28,0</b>	<b>8,5</b>	<b>10,0</b>
Campobasso	25,0	5,7	7,4	36,8	13,5	15,2	29,0	8,7	10,3
Isernia	18,8	5,8	6,7	35,6	11,3	12,6	24,2	7,9	8,9
<b>ITALIA</b>	<b>19,1</b>	<b>4,3</b>	<b>5,4</b>	<b>25,3</b>	<b>7,4</b>	<b>8,8</b>	<b>21,6</b>	<b>5,5</b>	<b>6,8</b>

Fonte: Istat – RCFL

In provincia di Campobasso, tra il 2004 e il 2005 si è registrato un aumento della disoccupazione e nella disaggregazione per genere, l'indicatore mostra (2005) una forte impennata di ben 6,5 punti percentuali del tasso di disoccupazione maschile (27,7% nel 2004) a dispetto del valore rimasto invariato della componente femminile, per poi segnare un drastico calo nel 2006 (25%).

Diversa la situazione per la provincia di Isernia, in cui il tasso di disoccupazione si è posizionato dal 32,7% del 2004 al 24,2% del 2006, facendo dunque segnare un +3,3% rispetto al 2005 e ridimensionando così lo scarto di 11,8 punti che si era verificato tra i due valori medi precedenti all'ultimo disponibile.

Il tasso di attività, infine, permette di rilevare come il gap percentuale più alto tra le medie regionali e quelle nazionali interessi per lo più la componente giovanile della forza lavoro, soprattutto la popolazione appartenente alle classi 15-24, 25-34 anni, nonché alla fascia 35-44 anni.

L'analisi dei dati consente di individuare per ciascuna provincia, o a livello più generale per l'intera regione, le componenti della forza lavoro che presentano maggiori difficoltà nell'inserimento occupazionale. Anche nel caso del Molise è possibile rilevare quei particolari target che tradizionalmente sono considerati "a rischio" soprattutto nelle regioni meridionali.

**Tab. 2 – Tasso di disoccupazione giovanile (15-24 anni) – 2004 - 2005-2006**

REGIONI E PROVINC E	2004			2005			2006		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
<b>Molise</b>	<b>26,8</b>	<b>39,4</b>	<b>31,9</b>	<b>29,3</b>	<b>36,2</b>	<b>31,8</b>	<b>23,6</b>	<b>36,5</b>	<b>28</b>
Campobasso	27,7	37,9	31,7	34,2	37,6	35,4	25,0	36,8	29
Isernia	24,0	43,2	32,7	15,0	31,9	20,9	18,8	35,6	24,2
<b>ITALIA</b>	<b>20,6</b>	<b>27,2</b>	<b>23,5</b>	<b>21,5</b>	<b>27,4</b>	<b>24</b>	<b>19,1</b>	<b>25,3</b>	<b>21,6</b>

Fonte: Istat

La struttura del mercato del lavoro molisano, come abbiamo visto, presenta delle performance decisamente positive se paragonate alle dinamiche occupazionali che caratterizzano gli andamenti di buona parte delle realtà territoriali del Mezzogiorno. Ciò, come sarà possibile constatare più avanti, è confermato anche dai buoni dati relativi alla domanda di lavoro. Tuttavia, dalla breve ricognizione sin qui condotta sulla base delle informazioni disponibili, le categorie che vivono un disagio maggiore, sotto il profilo dei percorsi di inserimento lavorativo, sono i giovani e le donne.

## 5.2 La domanda di lavoro

L'indagine Excelsior segnala per il 2007 un tasso di crescita per il Molise del 3,1%, il più alto del Mezzogiorno seguito da Basilicata (+1,7%), Campania e Sicilia (+1,5%). In termini assoluti si tratta di un saldo occupazionale di 1.160 unità, ripartite per circa i due terzi nella provincia di Campobasso e per un terzo in quella di Isernia.

Il confronto con i dati nazionali consente di evidenziare una situazione particolarmente favorevole con il 33,3% di imprese molisane che prevede di assumere nel corso del 2007, a fronte di una media nazionale del 26,5% (tab. 4).

Sono per lo più soggetti imprenditoriali attivi nel settore dell'industria e costruzioni (40,3%) e con classe dimensionale di oltre 50 dipendenti. Le aziende di piccola e piccolissima dimensione presentano, infatti, un incremento meno elevato, a differenza delle medie e grandi imprese.

**Tab. 3 - Movimenti e tassi previsti nel 2007 per ripartizione geografica, regione e provincia – 2007**

REGIONI E PROVINCE	Movimenti previsti nel 2007 (valori assoluti)*			Tassi previsti nel 2007		
	Entrate	Uscite	Saldo	Entrata	Uscita	Saldo
<b>Molise</b>	<b>4.230</b>	<b>3.070</b>	<b>1.160</b>	<b>11,3</b>	<b>8,2</b>	<b>3,1</b>
Campobasso	2.820	2.030	790	11,0	8,0	3,1
Isernia	1.420	1.040	380	12,0	8,8	3,2
<b>NORD OVEST</b>	<b>236.260</b>	<b>220.930</b>	<b>15.330</b>	<b>6,4</b>	<b>6,0</b>	<b>0,4</b>
<b>NORD EST</b>	<b>205.090</b>	<b>183.810</b>	<b>21.280</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>	<b>0,8</b>
<b>CENTRO</b>	<b>173.530</b>	<b>155.980</b>	<b>17.560</b>	<b>7,8</b>	<b>7,0</b>	<b>0,8</b>
<b>SUD E ISOLE</b>	<b>224.580</b>	<b>195.720</b>	<b>28.860</b>	<b>10,0</b>	<b>8,7</b>	<b>1,3</b>
<b>TOTALE ITALIA</b>	<b>839.460</b>	<b>756.430</b>	<b>83.020</b>	<b>7,8</b>	<b>7,0</b>	<b>0,8</b>

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

**Tab. 4 - Imprese che prevedono assunzioni nel 2007 per classe dimensionale, settore di attività:**

**ripartizione geografica, regione e provincia (quota % sul totale) – 2007**

REGIONI E PROVINCE	Totale	Per settore		Per classe dimensionale		
		Industria e costruz.	Servizi	1-9 dipend.	10-49 dipend.	50 dipend. e oltre
<b>Molise</b>	<b>33,3</b>	<b>40,3</b>	<b>28,1</b>	<b>27,4</b>	<b>53,2</b>	<b>80,2</b>
Campobasso	33,6	39,4	29,2	27,6	53,7	82,5
Isernia	32,7	42,2	26,0	27,2	52,2	75,7
<b>NORD OVEST</b>	<b>24,2</b>	<b>26,9</b>	<b>22,4</b>	<b>18,1</b>	<b>37,2</b>	<b>80,9</b>
<b>NORD EST</b>	<b>28,1</b>	<b>32,7</b>	<b>25,1</b>	<b>21,4</b>	<b>44,0</b>	<b>83,1</b>
<b>CENTRO</b>	<b>27,2</b>	<b>30,9</b>	<b>25,0</b>	<b>22,0</b>	<b>41,3</b>	<b>82,7</b>
<b>SUD E ISOLE</b>	<b>27,2</b>	<b>33,1</b>	<b>23,6</b>	<b>23,6</b>	<b>40,0</b>	<b>80,7</b>
<b>TOTALE ITALIA</b>	<b>26,5</b>	<b>30,7</b>	<b>23,9</b>	<b>21,2</b>	<b>40,4</b>	<b>81,8</b>



Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2007

### 5.3 Gli studenti universitari molisani: la mobilità interregionale e la condizione occupazionale

Le scelte formative compiute dalle generazioni più giovani residenti in Molise dipendono prevalentemente dalle opportunità che il sistema occupazionale e universitario riesce ad offrire. I fattori che spiegano il consistente flusso “in uscita” - in altre parole la dinamica “migratoria” verso altre regioni – debbono essere rintracciate nella scarsa consistenza della domanda di lavoro riguardante personale con titoli di studio di terzo livello espressa dalle imprese locali e la presenza di un’offerta formativa ancora poco diversificata.

La quota di studenti immatricolati presso università che si trovano al di fuori del Molise - come si può vedere nelle tabelle e grafici riportati – tende strutturalmente ad attestarsi su una percentuale che oscilla tra il 60 e il 70% del totale, per tutti gli intervalli di tempo considerati. Complessivamente gli studenti molisani che decidono di intraprendere percorsi di formazione universitaria, una volta conseguito il diploma di scuola superiore, sono poco più di 2mila ogni anno. Di questi circa 4 su dieci decidono di restare nella regione, mentre la grande maggioranza opta per l’immatricolazione presso strutture universitarie non molisane.

La percentuale degli studenti immatricolati e residenti in Molise (graf. 1.) si è attestata, per l’ultimo anno accademico disponibile (2005/06), al 35,7% del totale. Un valore, questo, decisamente in calo se osservato in serie storica.

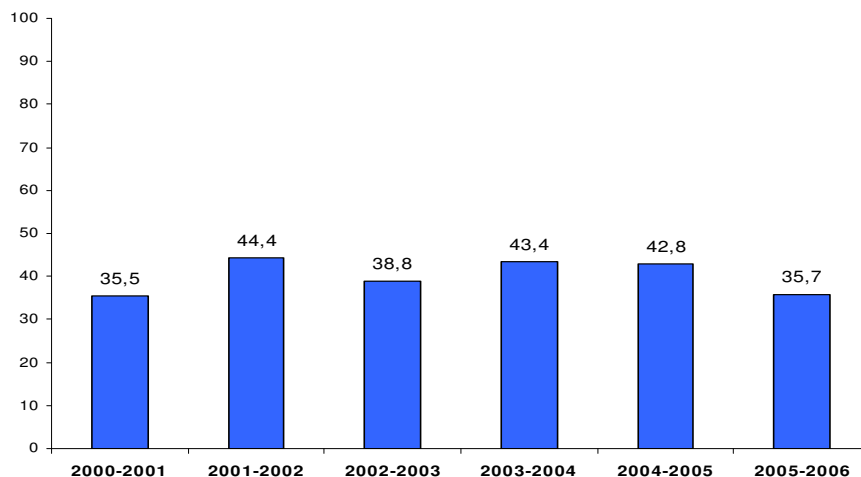
**Tab. 5 - Studenti con residenza in Molise per regione di immatricolazione all’università (v.a. per anno accademico di immatricolazione)**

<b>Regione</b>	<b>2000-2001</b>	<b>2001-2002</b>	<b>2002-2003</b>	<b>2003-2004</b>	<b>2004-2005</b>	<b>2005-2006</b>
Piemonte	9	10	8	11	5	13
Valle d’Aosta	0	0	0	0	0	0
Liguria	1	0	3	1	1	2
Lombardia	62	82	114	100	95	155
Trentino-Alto Adige	1	1	0	1	2	2
Veneto	9	8	5	8	7	9
Friuli Venezia Giulia	3	2	2	0	1	1
Emilia Romagna	163	160	171	149	126	138
Marche	79	64	84	57	66	56
Toscana	62	59	66	71	61	79
Umbria	89	79	58	80	90	68
Lazio	491	535	538	540	460	449
Campania	128	96	105	92	75	52
Abruzzo	315	321	404	450	463	470
<b>Molise</b>	<b>781</b>	<b>1.143</b>	<b>1.018</b>	<b>1.206</b>	<b>1.096</b>	<b>838</b>
Puglia	3	7	45	3	11	10
Basilicata	0	0	1	1	0	0
Calabria	0	1	0	0	0	1
Sicilia	0	1	0	3	0	2
Sardegna	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>2.196</b>	<b>2.569</b>	<b>2.622</b>	<b>2.773</b>	<b>2.559</b>	<b>2.345</b>

Fonte: Miur – CNVSU

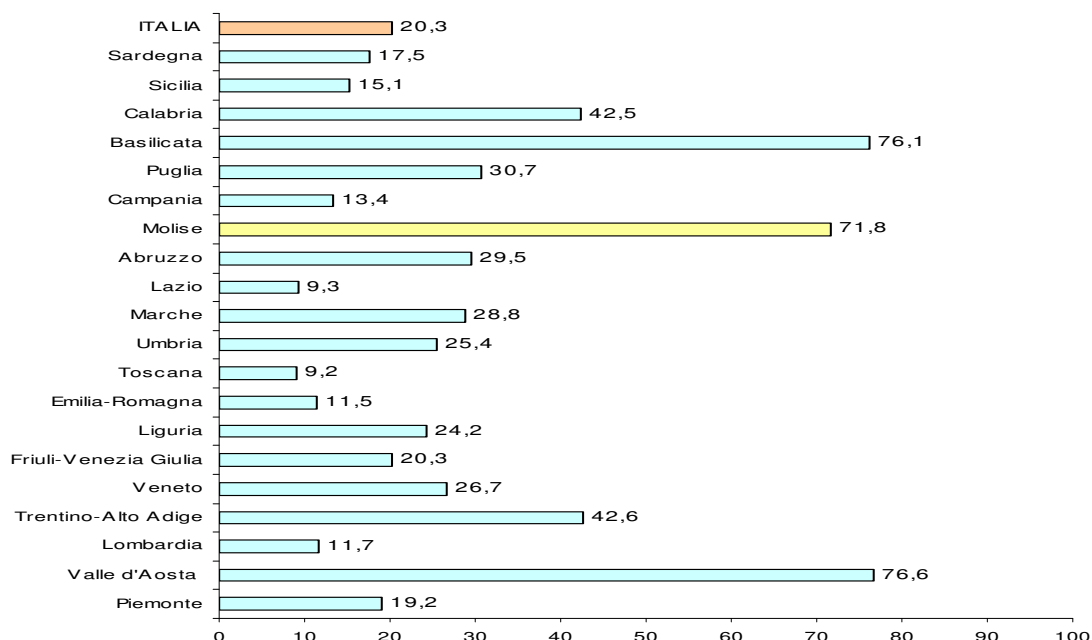
Infatti, nel 2001/02 la quota di giovani molisani che hanno scelto di compiere gli studi nella propria regione ha raggiunto un valore pari al 44% degli immatricolati totali, per poi scendere al 38,8% nel 2002/03 e tornare decisamente sopra i 40 punti percentuali nel 2003/04 e 2004/05.

**Graf. 1 - Studenti residenti e immatricolati in Molise (v. % per anno accademico di immatricolazione)**



La mobilità interregionale trova come approdo più naturale realtà territoriali prossime al Molise, caratterizzate da una consistente ed eterogenea offerta formativa universitaria.

**Graf. 2 - Iscritti presso sedi universitarie ubicate fuori dalla regione di residenza per 100 iscritti (v.%)**



**Anno Accademico 2005-2006**

#### 5.4 Il fabbisogno di forza lavoro laureata delle imprese molisane

I dati dell'ultima indagine Excelsior – Unioncamere confermano le strutturali problematicità del contesto imprenditoriale molisano ad assorbire forza lavoro laureata.

I profili professionali richiesti dalle imprese per l'anno 2007 sono per lo più di livello medio basso. Su 4230 assunzioni previste il 3,4% riguarda personale con laurea, il 29,9% con un titolo secondario e post secondario, il 10,3% con qualifica professionale.

Il valore relativo a soggetti con istruzione di terzo livello è decisamente contenuto e di gran lunga inferiore al pur esiguo 9% della media nazionale e deve essere letto parallelamente alla cospicua difficoltà espressa dalle imprese nel reperire lavoratori con professionalità coerenti alle esigenze produttive

Nel 38,6% dei casi le aziende molisane, infatti, incontrano problemi nella fase di recruitment di forza lavoro, facendo registrare un dato superiore al 24,5% della ripartizione territoriale di appartenenza e al 29,6% dell'Italia.. A livello provinciale una maggiore dinamicità è rilevabile per il territorio di Campobasso, dove il 4,3% delle nuove assunzioni previste riguarda laureati e fronte dell'1,4% di Isernia.

##### Elementi principali rilevabili dall'analisi di contesto

1. Pur avendo la Regione Molise una situazione occupazionale migliore del 2006, permane una profonda crisi del settore primario e un forte gap fra il tasso di occupazione attuale e l'obiettivo del 70% fissato a livello europeo.
2. In particolare il forte divario esistente fra il tasso di occupazione maschile rispetto a quello femminile implica la necessità di interventi per assicurare azioni positive e pari opportunità per le lavoratrici molisane.
3. La disoccupazione lavorativa in età adulta resta emergenza da contrastare attraverso articolate politiche di riqualificazione professionale gestite attraverso un sistema avanzato di servizi per il lavoro.
4. La "frattura" esistente fra le diverse generazioni e le deboli prospettive dei giovani per un rapido accesso al mercato del lavoro, dimostrano i difficili processi di transizione dalla scuola al lavoro. La formazione poco funzionale al lavoro, l'assenza di politiche efficaci insieme alla difficoltà nel costruire percorsi professionali coerenti con le dinamiche di sviluppo, costituiscono nei giovani la base della precarietà e della dequalificazione lavorativa.
5. La crescita della quota di disoccupati di lunga durata, assieme a quella dei lavoratori con contratti di lavoro temporanei (precari) che non riescono a trovare sbocchi lavorativi stabili, indica la necessità di interventi preventivi in un Welfare rivisitato.
6. L'efficacia delle politiche per il lavoro e la loro capacità di accompagnare la competitività e la crescita non può essere disgiunta dal consolidamento di un sistema educativo, basato sul coinvolgimento dell'Università del Molise e capace di perseguire tassi di scolarizzazione e livelli di istruzione/formazione più elevati e più rispondenti alle esigenze del mercato territoriale del lavoro (in particolare rispetto alla quota troppo bassa di laureati in materie tecniche e scientifiche).

## **6. I SERVIZI PROVINCIALI PER L'IMPIEGO: STATO DELL'ARTE DEL SISTEMA DEI CPI DELLA REGIONE MOLISE AL 2008.**

Anche nell'ambito del sistema dei servizi per l'impiego della Regione Molise si può evidenziare un sostanziale raggiungimento degli obiettivi di processo e di risultato fissati dal primo Masterplan, (Accordo della Conferenza Unificata del 16/12/1999), in termini di strutture, funzioni e risorse, attraverso un complessivo assestamento dei livelli organizzativi e dell'offerta di servizi.

Tale risultato è stato realizzato soprattutto grazie all'utilizzo delle risorse finanziarie rese disponibili dalla programmazione regionale dei fondi strutturali relativi al periodo 2000-2006, in particolare, del Fondo Sociale Europeo.

Infatti, nel periodo di riferimento del POR 2000/2006 si è provveduto, preliminarmente, ad implementare l'azione di ristrutturazione dei Centri per l'Impiego operanti in Regione attraverso la realizzazione di interventi "forti" e mirati, in cui è stato previsto un apporto rilevante di competenze esterne in funzione di supporto e affiancamento, per la messa a regime e l'implementazione degli standard minimi.

I progetti di riorganizzazione dei Centri per l'Impiego di Campobasso, Isernia e Termoli sono stati rivolti:

- all'ammodernamento funzionale e strutturale dei Servizi per l'Impiego;
- alla riqualificazione degli operatori, alla creazione di nuove figure professionali e all'avvio di nuove linee di servizio.

Tuttavia, l'innovazione del complesso di servizi incentrati sull'incontro tra domanda e offerta di lavoro rappresenta un processo profondo e radicale che necessita di tempi lunghi e azioni complesse per essere pienamente efficace sulle componenti che regolano il mercato del lavoro.

L'ISFOL, tramite i dati relativi all'indagine nazionale sui Centri per l'impiego e quelli relativi all'indagine che l'Istituto realizza con interviste periodiche presso tutti gli uffici regionali e provinciali per l'impiego, ha rilevato una serie di elementi utili per evidenziare le caratteristiche dei Servizi Regionali, permettendo così anche l'individuazione delle criticità su cui è necessario intervenire prioritariamente <sup>1</sup>.

Il quadro istituzionale e operativo restituito dai Servizi per l'impiego della regione Molise evidenzia un sistema fortemente ancorato ad una gestione procedurale delle varie filiere di attività.

Sul versante dei servizi rivolti alla domanda di lavoro, si registra un profilo minimo di erogazione comune alle tre strutture attive sul territorio regionale che può raggiungere un'articolazione e una declinazione in azioni di un certo rilievo organizzativo (ad es. servizi basati sul contatto diretto con le aziende).

Tanto per i servizi alle persone quanto per quelli alle imprese, si nota un'ingegnerizzazione e messa in opera delle filiere di attività basata soprattutto sulle procedure, senza che queste

---

<sup>1</sup> Cfr. "Per un quadro di sintesi dei Spi della regione Molise prime evidenze dai monitoraggi Isfol 2008", Roberto Landi, ISFOL Area ricerche sui sistemi del lavoro

risultino finalizzate al conseguimento di obiettivi di specie e generali, ovvero rispondano ad una logica basata sul risultato operativo.

A denotare il forte connotato procedurale che informa il profilo organizzativo dei Cpi è, anzitutto, l'assenza delle precondizioni istituzionali necessarie all'erogazione dello spettro di funzioni previste dal D.Lgs. 181/2000 all'utenza.

La mancata delega della formazione professionale dalla regione alle province determina una asimmetria programmatica e processuale, talché spesso i Centri per l'impiego non sono in grado tempestivamente di fornire informazioni necessarie all'utenza sui corsi di formazione attivati o non dispongono di pacchetti formativi ad-hoc a detrimento dell'offerta complessiva nei confronti del disoccupato.

In entrambe le province lo "sforzo" delle strutture territoriali è dunque indirizzato verso la promozione di misure di inserimento lavorativo (tirocini, stage, etc.) che, nelle realtà del Mezzogiorno, tendono a rappresentare l'unico strumento in grado di "bypassare" le asimmetrie istituzionali tra formazione e politiche del lavoro. Si nota come anche l'organizzazione di queste ultime sconta una scarsa corrispondenza tra forma e contenuto del servizio, laddove una gamma articolata di funzioni di scouting – che arriva addirittura alla realizzazione di visite presso le imprese o alla realizzazione di monitoraggi periodici su di esse (attraverso un servizio provinciale di telemarketing) – non corrisponde la strutturazione di banche dati o di archivi relativi agli effettivi fabbisogni professionali e formativi delle aziende e, conseguentemente, non si traduce nella costruzione di un servizio strutturato a questi fini dedicato.

Il sistema dei Cpi molisani sembra registrare una certa difficoltà di "presentazione" della propria offerta funzionale soprattutto per ciò che attiene la possibilità di presentare degli stabili e codificati contenuti operativi, di intessere un reticolo di relazioni con altri soggetti e attori del territorio, specie per ciò che attiene le informazioni "qualificate", cioè costituenti il core business (nucleo) dell'attività di profilatura dal un lato e di intermediazione dall'altro.

Al netto di queste caratteristiche di fondo, non si deve tralasciare la **presenza di un telaio procedurale e organizzativo comunque presente e dotato di una strutturazione meno interlocutoria di quanto non sia dato vedere in altre realtà del medesimo quadrante geografico di appartenenza**. Esso costituisce la base sulla quale si innestano una serie di regolarità organizzative da poter migliorare, indirizzare, implementare se opportunamente declinate in un contesto orientato al risultato e dotato dei necessari puntelli (istituzionali e materiali: es. il personale).

Di seguito si riassumono i principali "punti di attenzione" emersi da una prima analisi sulla situazione regionale effettuata dall'ISFOL:

- Assenza di precondizioni istituzionali: il sistema molisano, come gli altri nel Mezzogiorno, è caratterizzato dall'asimmetria istituzionale consistente nella mancata delega alle province della formazione professionale, a fronte di un'organizzazione di fatto provincializzata dei Spi. Ciò incide negativamente sulla messa in opera delle procedure di attivazione delle persone e, in particolare, genera un dislivello operativo tra la funzione di orientamento e definizione dei percorsi individuali. Quest'ultima certo non scevra da elementi interlocutori, è presieduta da un'ampia gamma di procedure/funzioni, mentre quella legata al rinvio dell'utenza alla formazione si attesta su livelli minimalisti di mera informazione, a loro volta condizionati dal flusso informativo proveniente dalla regione.

- Modesta ingegnerizzazione delle funzioni e dei servizi: in corrispondenza di funzioni “chiave” come l’orientamento, la promozione dell’inserimento lavorativo, i servizi alla domanda, si riscontra:
    - i. un’ampiezza delle procedure e azioni che li presiedono;
    - ii. l’assenza o sostanziale marginalità di azioni “propedeutiche” o “condizionali”, in grado di definire l’effettiva domanda di quel tipo di servizi da parte del territorio (es. analisi dei fabbisogni delle imprese in corrispondenza dei servizi alla domanda; assenza di meccanismi di verifica della disponibilità al lavoro e realizzazione di colloqui periodici di orientamento).
- Manca una visione organica dei Centri per l’impiego e della loro attività che sia orientata al risultato e ragioni per obiettivi.
- Incerto posizionamento del sistema dei Spi nei confronti del territorio, per effetto di una modesta stabilità e codifica dei contenuti e degli obiettivi dell’offerta di servizi.
  - Insufficienti rapporti con altri soggetti del territorio aventi ad oggetto scambi qualificati di informazione. La diffusione delle vacancies è prevalentemente affidata ai canali “interni” al Centro per l’impiego o comunque non esterni al circuito dei Spi. Man mano che si abbandonano gli spazi interni ai 3 Centri, i relativi portali regionali e il sostegno di qualche campagna promozionale realizzata dalle province sui media, il contatto con le vere e proprie “antenne” sul territorio (cioè gli altri soggetti portatori di interessi, gli altri erogatori di politiche attive) si fa pressoché diradato.
  - Le prassi legate alla comunicazione ad altri soggetti, siano essi istituzionali (Scuole, CFP, Comuni), siano essi Apl o Intermediari Speciali (Apl, Università), siano essi datoriali (CCIAA, altre organizzazioni), appaiono sostanzialmente residuali;
  - Rischio di dipendenza da “azioni di sistema”, in grado di agire nella direzione di un “assemblaggio” delle funzioni esistenti, di un loro ampliamento e di una razionalizzazione di procedure e comportamenti organizzativi. Notevole appare il contributo fornito dal programma PARI, che richiama la necessità di interrogarsi sulle possibili ricadute e sulla “patrimonializzazione” nel sistema dei Cpi dell’esperienza svolta;
  - Generale difficoltà nel trattamento e riutilizzo delle informazioni con conseguenti ricadute sull’organizzazione di azioni/servizi in grado di individuare le “fonti informative” e raccogliere le informazioni stesse. Modesta capacità di far fronte all’erogazione di servizi proattivi (legati cioè ad utilizzo sistematico e progettuale delle informazioni: analisi dell’andamento della domanda di lavoro; assenza di banche dati sui profili richiesti ai fini di una programmazione delle misure di inserimento lavorativo, etc.);
  - Necessità di integrazione degli organici con figure specializzate sul versante della diagnostica (dato dichiarato dalle province e dai Cpi);
  - Necessità di dedicare maggiori risorse ai servizi alla domanda di lavoro, soprattutto quelli che richiedono un più puntuale rapporto con le aziende (primo contatto, fidelizzazione, etc.);

- **Inframmettenze di ammodernamento:** in un quadro ancora poco organico si ravvisa la presenza di soluzioni di un certo rilievo, benché non supportate dall'intero sistema. Il riferimento è all'adozione di servizi di call center, nonché alla messa in opera di embrionali servizi di accounting presso le aziende. Questi costituiscono una prima interessante base per ulteriori implementazioni.

**Tabella 6 – Centri per l'impiego: rinvio alla formazione professionale**

<i>Cpi</i>	<i>Rinvio alla formazione professionale</i>				
	<i>Offerta di materiale informativo o del catalogo dell'offerta formativa per autoconsultazione</i>	<i>Assistenza nella consultazione del catalogo offerta formativa</i>	<i>Gestione delle pratiche di preiscrizione/iscrizione al corso individuato</i>	<i>Attivazione e di pacchetti formativi on demand</i>	<i>Verifica degli esiti del percorso formativo/aggiornamento del percorso concordato con l'utente</i>
	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>
Campobasso	1	1	-	-	-
Isernia	1	1	1	1	1
Termoli	1	1	-	-	-
<b>Molise</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Fonte: Isfol, indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2008

**Tabella 7 – Centri per l'impiego: promozione dell'inserimento lavorativo**

<i>Cpi</i>	<i>Promozione dell'inserimento lavorativo (tirocini, stage, etc.)</i>							<i>Verifica degli esiti</i>
	<i>Promozione della misura presso le persone</i>	<i>Realizzazione di colloqui di preselezione</i>	<i>Analisi dei fabbisogni delle imprese</i>	<i>Realizzazione di attività di promozione e delle misure presso le aziende</i>	<i>Supporto ai tirocinanti per inserimento lavorativo</i>	<i>Supporto alla stesura dei progetti di tirocini</i>	<i>Tutoraggio delle attività di tirocini</i>	
	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>	<i>v.a.</i>
Campobasso	1	1	1	1	1	1	1	1
Isernia	1	1	-	1	1	1	1	1
Termoli	1	1	-	1	1	1		
<b>Molise</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Fonte: Isfol, indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2008

**Tabella 8 – Centri per l'impiego: diffusione delle vacancies**

<i>Diffusione delle vacancies</i>	<i>Campobasso</i>	<i>Isernia</i>	<i>Termoli</i>	<i>Molise</i>
Affissione in spazi interni	1	1	1	<b>3</b>
Affissione in spazi esterni	1	1	-	<b>2</b>
Inserzioni giornali, radio e tv locali	1	-	1	<b>2</b>
Comunicazione ad altri Cpi	1	-	-	<b>1</b>
Comunicazione a CFP	-	1	-	<b>1</b>
Comunicazione a Comuni / Informagiovani	1	1	-	<b>2</b>
Comunicazione a Scuole	-	-	-	-
Comunicazione a Università	-	-	-	-
Comunicazione ad agenzie di lavoro private (Apl)	1	-	-	<b>1</b>
Comunicazioni ad organizzazioni datoriali o sindacali	-	-	-	-
Comunicazione a CCIAA	-	-	-	-
Inserimento su sito web	1	1	1	<b>3</b>

Fonte: Isfol, indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2008

**Tabella 9 – Centri per l'impiego: preselezione**

<i>Modalità di realizzazione</i>	<i>Preselezione</i>			
	<i>Campobasso</i>	<i>Isernia</i>	<i>Termoli</i>	<i>Molise</i>
Invio elenco dei candidati rispondenti al profilo richiesto	1	1	-	<b>2</b>
Invio elenco dei candidati rispondenti al profilo richiesto ed effettivamente disponibili all'impiego	1	1	1	<b>3</b>
Presenza di meccanismi di verifica periodica della disponibilità al lavoro	-	1	-	<b>1</b>
Effettuazione di colloqui di preselezione assieme alle imprese	-	1	1	<b>2</b>
Effettuazione di colloqui di preselezione per conto delle imprese	-	-	-	-
Verifica degli esiti della comunicazione all'impresa	1	1	1	<b>3</b>

Fonte: Isfol, indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2008

## 7. I SOGGETTI BENEFICIARI DI DIRITTI <sup>2</sup>

Nelle tabelle che seguono vengono sinteticamente illustrati i riferimenti normativi prioritari a cui corrispondono regolamentazione di target e servizi previsti da cui è importante partire per identificare quelle attività specifiche che i servizi per l'impiego sono chiamati per legge a corrispondere nel rapporto con utenti/target. Nello specifico vengono presi in considerazione:

<sup>2</sup> Cfr Progetto Ques "I livelli essenziali delle prestazioni nei servizi per l'impiego"



- D.lgs 181/2000 (come modificato dal D.lgs 297/2002) – adolescenti – giovani – donne – disoccupati – inoccupati.
- L. 223/91 e L. 236/93 – beneficiari di ammortizzatori sociali.
- L. 68/99 – collocamento mirato.
- D.lgs 276/03 - immigrati.
- L. 144/99 – giovani in obbligo formativo.

### **D.lgs 181/2000 come modificato dal D.lgs 297/2002**

- **Disoccupati registrati**, cui va offerto un colloquio entro tre mesi dalla registrazione o una proposta di lavoro entro sei mesi;
- **Adolescenti tra i 15-18 anni**, cui va garantito un colloquio entro tre mesi ed una proposta di formazione o apprendistato entro 4 mesi dall'iscrizione;
- **Giovani diplomati 19-25 anni**, cui va garantito un colloquio entro tre mesi un colloquio ed entro quattro ed una proposta di formazione, apprendistato o di lavoro entro 4 mesi dall'iscrizione;
- **Giovani laureati tra i 25-29 anni**, cui va garantito un colloquio entro tre mesi ed una proposta di formazione, apprendistato o di lavoro entro 4 mesi dall'iscrizione;
- **Disoccupati di lunga durata 15-29 da più di 6 mesi**, cui va garantito entro tre mesi un colloquio ed una proposta di formazione, apprendistato o di lavoro entro 4 mesi dall'iscrizione;
- **Disoccupati di lunga durata adulti (>29) da più di 12 mesi**, cui va garantito un colloquio entro tre mesi ed una proposta di formazione, apprendistato o di lavoro entro 6 mesi dall'iscrizione;
- **Inoccupati di lunga durata giovani 15-29 da più di 6 mesi**, cui va garantito un colloquio entro tre mesi ed una proposta di formazione, apprendistato o di lavoro entro 4 mesi dall'iscrizione;
- **Inoccupati di lunga durata adulti (>29) da più di 12 mesi**, cui va garantito un colloquio entro tre mesi ed una proposta di formazione, apprendistato o di lavoro entro 4 mesi dall'iscrizione;

- **Donne in reinserimento lavorativo disoccupate da più di 24 mesi, cui va garantito un colloquio entro tre mesi ed una proposta di formazione, apprendistato o di lavoro entro 4 mesi dall'iscrizione.**

**Quadro sinottico dei soggetti target dei CPI in base al decreto Legislativo n°181 /2000 e successive modificazioni (D.Lgs. 297/2002)**

<b>Target</b>	<b>Età</b>	<b>Periodo di inattività (in mesi)</b>	<b>Colloquio di orientamento (entro mesi)</b>	<b>Proposta di iniziative (entro mesi)</b>	<b>Accesso ai servizi di intermediazione on line</b>
<b>Popolazione in età da lavoro</b>					Immediato
<b>Disoccupati (persona disposta a lavorare) e che dichiara entro 6 mesi la condizione</b>			3	6	Immediato
<b>Adolescenti</b>	15-18		3	4	Immediato
<b>Giovani diplomati 19- 25</b>	19- 25		3	4	Immediato
<b>Giovani laureati 25-29</b>	25-29		3	4	Immediato
<b>Disoccupati di lunga durata</b>	15- 29	6	3	4	Immediato
<b>Disoccupati di lunga durata</b>	>29	12	3	6	Immediato
<b>Inoccupati di lunga durata</b>	15-29	6	3	4	Immediato
<b>Inoccupati di lunga durata</b>	>29	12	3	6	Immediato
<b>Donne in reinserimento lavorativo</b>		24	3	4	Immediato

**Beneficiari di ammortizzatori sociali - Legge 223/91 e Legge 236/93**

<b>TARGET</b>	<b>BENEFICIARI DI AMMORTIZZATORI SOCIALI</b>				
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	Legge 236/93, Art. 4, c.1; <b>Iscrizione nelle liste di mobilità'</b>	Legge 236/93, Art. 9, c. 2 Diritto a servizi di <b>Informazione e di orientamento sul mercato del lavoro</b>	Legge 236/93, Art. 9, c. 2 <b>Servizi di informazione e consulenza diretti a favorirne la ricollocazione anche in attività di lavoro autonomo e cooperativo, nonché servizi di informazione e di orientamento sul mercato del lavoro in ambito comunitario e scambi di domanda e di offerta di lavoro nello stesso</b>	Art. 1 quinquies del D.L. 5.10.04 n. 249 convertito dalla legge 3.12.04 n. 291 come integrato dall'art. 1 comma 7 del D.L. 6.3.06 convertito dalla legge 24.3.06 n. 127; Circ. n°5 del 22/02/2006 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali; Circolare INPS n. 39 del 15/02/2007 <b>Diritto ad una congrua offerta di lavoro</b>	Art. 1 quinquies del D.L. 5.10.04 n. 249 convertito dalla legge 3.12.04 n. 291 come integrato dall'art. 1 comma 7 del D.L. 6.3.06 convertito dalla legge 24.3.06 n. 127; Circ. n°5 del 22/02/2006 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali; Circolare INPS n. 39 del 15/02/2007 <b>Diritto ad un percorso di reinserimento o inserimento nel mercato del lavoro</b>
	Legge 223/91, art.4, c.9, art.6, c.1 <b>Iscrizione nelle liste di mobilità e percezione dell'indennità</b>		Legge 236/93, Art. 6, c. 5 quater <b>Diritto ad essere informati sulle concrete possibilità di inserimento lavorativo</b>		Art. 1 quinquies del D.L. 5.10.04 n. 249 convertito dalla legge 3.12.04 n. 291 come integrato dall'art. 1 comma 7 del D.L. 6.3.06 convertito dalla legge 24.3.06 n. 127; Circ. n°5 del 22/02/2006 del Ministro del

					Lavoro e delle Politiche Sociali; Circolare INPS n. 39 del 15/02/2007 <b>Essere avviato ad un corso di formazione o riqualificazione</b>
<b>SERVIZI</b>	<b>Iscrizione, gestione liste di mobilità</b>	<b>Informazioni e orientamento</b>	<b>Servizi informativi e di autopromozione e Incrocio domanda offerta di lavoro</b>	Proposta di un'offerta di lavoro congrua inquadrato in un livello retributivo non inferiore del 20% rispetto a quello di provenienza. <b>Incrocio domanda offerta</b>	<b>Percorso di Inserimento/Reinserimento</b>

**Legge 68/99 - Collocamento mirato**

<b>SERVIZI</b>	<b>DISABILI</b>
Servizi amministrativi e certificazione	I disabili che risultano disoccupati e aspirano ad una occupazione conforme alle proprie capacità lavorative, si iscrivono nell'apposito elenco tenuto dagli uffici competenti; per ogni persona l'organismo individuato dalla Regione, annota in una scheda le capacità lavorative, le abilità, le competenze e le inclinazioni, la natura e il grado della minorazione e analizza le caratteristiche dei posti da assegnare ai lavoratori disabili, favorendo l'incontro D/O di lavoro (Legge n. 68/99, art. 8, c.1)
Formazione professionale	Le Regioni possono autorizzare, con oneri a proprio carico, se necessaria ai fini dell'inserimento mirato, un'adeguata riqualificazione professionale che si svolga presso la stessa azienda che effettua l'assunzione, oppure affidarne lo svolgimento, mediante convenzioni, ai soggetti indicati dalla Legge n. 68/99, art. 4, c. 6.
Accesso a iniziative di orientamento di gruppo o individuale	Gli uffici competenti per favorire l'inserimento lavorativo dei disabili, possono promuovere convenzioni con cooperative, con organizzazioni di volontariato, ecc. Le convenzioni devono indicare le mansioni attribuite al disabile e le loro modalità di svolgimento. Devono inoltre prevedere le forme di sostegno, di consulenza e di tutoraggio da parte degli appositi servizi regionali o dei centri di orientamento professionale, ecc., al fine di favorire l'adattamento al lavoro del disabile (Legge n. 68/99, art. 11, cc. 5-7)

SERVIZI	DISABILI
Accesso a tirocinio, stage, work experience	Al fine di favorire l'inserimento lavorativo dei disabili, gli uffici competenti possono stipulare con il datore di lavoro convenzioni aventi ad oggetto la determinazione di un programma mirante al conseguimento degli obiettivi occupazionali della Legge n. 68/99. Nella convenzione sono stabilite le assunzioni che il datore di lavoro si impegna ad effettuare. Tra le modalità che possono essere convenute vi sono anche lo svolgimento di tirocini con finalità formative o di orientamento, l'assunzione con contratto di lavoro a termine, ecc. (Legge n. 68/99, art. 11, cc. 1 e 2)
Accesso a strumenti di qualificazione, formazione, specializzazione	Gli uffici competenti possono stipulare con i datori di lavoro privati, con le cooperative sociali, le imprese sociali, ecc. (detti soggetti ospitanti) apposite convenzioni di inserimento lavorativo temporaneo con finalità formative dei disabili, presso i soggetti ospitanti, ai quali i datori di lavoro si impegnano ad affidare commesse di lavoro (Legge n. 247/07, art. 1, c. 37, lett. a), che sostituisce l'art. 12, Legge n. 68/99)
Collocamento mirato	Il collocamento mirato è quella serie di strumenti tecnici e di supporto che permettono di valutare adeguatamente le persone con disabilità nelle loro capacità lavorative e di inserirle nel posto adatto, attraverso analisi di posti di lavoro, forme di sostegno, azioni positive e soluzioni dei problemi connessi con gli ambienti, gli strumenti e le relazioni interpersonali sui luoghi quotidiani di lavoro e di relazione (Legge n. 68/99, art. 2)
Prestazioni di inclusione socio lavorativa	Gli uffici competenti possono stipulare con i datori di lavoro privati tenuti all'obbligo di assunzione (denominati soggetti conferenti) e le cooperative sociali e i loro consorzi, le imprese sociali, ecc. (soggetti detti destinatari), apposite convenzioni di inserimento lavorativo finalizzate all'assunzione di disabili che presentino particolari caratteristiche e difficoltà di inserimento nel ciclo lavorativo ordinario, ai quali i soggetti conferenti si impegnano ad affidare commesse di lavoro (Legge n. 247/07, art. 1, c. 37, lett. b), che inserisce dopo l'art. 12, l'art. 12-bis alla Legge n. 68/99).
Supporto per comunicazioni obbligatorie	I datori di lavoro pubblici e privati, soggetti alle disposizioni della Legge n. 68/99, sono tenuti ad inviare agli uffici competenti un prospetto dal quale risultino il numero complessivo dei lavoratori dipendenti, il numero ed i nominativi dei lavoratori computabili nella quota di riserva e i posti di lavoro e le mansioni disponibili per i lavoratori disabili (Legge n. 68/99, art. 9, c. 6)
Accesso a informazioni su incentivi e sgravi per le assunzioni	Le Regioni e le province Autonome possono concedere un contributo all'assunzione a tempo indeterminato, a valere sul Fondo per il diritto al lavoro dei disabili, in misure diverse a seconda della riduzione della capacità lavorativa. Per il finanziamento del Fondo è autorizzata la spesa di euro 37 milioni per il 2007 ed euro 42 milioni a decorrere dal 2008 (Legge n. 247/07, art. 1, c. 37, lett. c) che sostituisce l'art. 13, Legge n. 68/99)

### Immigrati

SERVIZI	DISABILI
Servizi amministrativi e certificazione	DPR 442/2000; artt.4-5 Decreto Legislativo. 25 luglio 1998, n. 286, Art.22, c.11 DPR 31 Agosto 1999 n°394, Regolamento recante norme di attuazione del Testo Unico, Art. 37, c.1 e c.3

SERVIZI	DISABILI
Accesso a sistemi informativi in auto consultazione o in modalità assistita	Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276; art.15
Definizione di un percorso personalizzato condiviso e accompagnamento nel percorso stabilito	Legge 328/00 "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", art.2, c.3 D.Lgs 276/03 art.13

### Giovani in Obbligo Formativo - Legge 144/99

SERVIZI	GIOVANI IN OBBLIGO FORMATIVO
Accesso a sistemi informativi in auto consultazione o in modalità assistita	<b>Legge 144/99, art. 68, c. 3; Informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo</b>
Colloquio di orientamento	<b>Legge 144/99, art. 68, c. 3; Informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo</b>
Inserimento in apprendistato	<b>Legge 144/99, art. 68, c. 3; Decreto Presidente della Repubblica 12 luglio 2000, n. 257 informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo espletato nell'Apprendistato"</b>
Proposte offerta formazione professionale	<b>Legge 144/99, art. 68, c. 3; Decreto Presidente della Repubblica 12 luglio 2000, n. 257 informazione, orientamento e tutorato relative all'obbligo formativo espletato nella formazione professionale</b>

La Regione, in accordo con le Province e con le Pari Sociali, può individuare soggetti / target a cui oggi i "bisogni" di servizio, pur rilevanti, non sono riconosciuti con la legittimazione descritta (ovvero come diritti): o perché si tratta di individui non immediatamente riconducibili allo "status" individuato dalla legislazione (es. persone inquadrare con contratti atipici), o perché tout court da quest'ultima non contemplati (ad es. le imprese), ma ai quali si intende dare risposta con politiche di intervento definite sulla base di priorità o emergenze territoriali (cfr. Masterplan delle politiche).

## 8. I PROCESSI DI SERVIZIO ESSENZIALI E I SERVIZI SPECIALISTICI

I servizi essenziali sono quelli necessari per l'esistenza stessa della filiera e che il sistema provinciale dei servizi per l'impiego deve garantire direttamente e per intero (da solo o attraverso la rete di operatori, c.d. network, a cui appartiene).

I servizi specialistici sono servizi che si aggiungono a quelli essenziali al fine di completare l'offerta di servizi della filiera che si può proporre all'utente finale, lavoratore o impresa. A differenza di quelli essenziali i SPI, ove se ne ravvisasse la necessità, potranno offrire all'utente finale, lavoratore o impresa, il servizio specialistico, pur non svolgendolo direttamente o

attraverso il proprio network, affidandosi ad altro operatore per la specifica erogazione di quel servizio.

Nella declinazione del documento in obiettivi di servizio e di sistema quando si fa riferimento ad azioni specifiche( accoglienza, orientamento,) o a strumenti( patto di servizio) si intende tenerli come requisiti funzionali che consentono la traduzione operativa del servizio e costituiscono un vincolo da rispettare.

## **8.1 Servizi essenziali**

### **- ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE -**

- ⇒ Informazioni su servizi interni alla struttura e sulla rete territoriale dei servizi per il lavoro.
- ⇒ Documentazione e Consultazione (fornitura materiale informativo, brochure, presa visione dei cataloghi formativi, ecc.).
- ⇒ Supporto all'auto-consultazione (internet point).
- ⇒ Gestione appuntamenti per rinvio a servizi interni (qualora non sia possibile il ricevimento immediato dell'utente).
- ⇒ Diffusione e pubblicizzazione vacancies delle imprese attraverso:
  - Predisposizione bacheche interne
  - Via web (ad esempio, portali agenzie pubbliche e private)
  - Radio, cellulari e altri eventuali strumenti di comunicazione.
  - Rinvio a servizi interni e/o esterni.

### **- ORIENTAMENTO -**

- ⇒ Normativa sul mercato del lavoro (ad esempio, contratti, ecc.)
- ⇒ Documentazione di approfondimento sui profili professionali e sul mercato del lavoro locale.
- ⇒ Consulenza sull'offerta formativa esistente.
- ⇒ Assistenza per la redazione del curriculum.
- ⇒ Orientamento finalizzato alla stesura del "patto di servizio".

### **“PRESELEZIONE E INCONTRO DOMANDA OFFERTA-**

- ⇒ Inserimento in banca dati del curriculum vitae del lavoratore (Autocandidatura).

- ⇒ Compilazione scheda azienda sulla richiesta di personale.
- ⇒ Raccolta delle disponibilità di lavoro presso le imprese (Vacancies).
- ⇒ Segnalazione agli altri operatori del network di potenziali "curricula" di lavoratori.
- ⇒ Segnalazione qualificata agli altri operatori del network di lavoratori a seguito di attività di preselezione.
- ⇒ Fornitura di liste ristrette di candidati selezionati alle imprese che ne facciano richiesta (Preselezione).
- ⇒ Verifica del risultato dell'incrocio domanda/offerta (attività di monitoraggio).

## **PROMOZIONE DEI SERVIZI E CONSULENZA ALLE IMPRESE**

Si rivolge a tutte le imprese del territorio di riferimento che vogliano conoscere e usufruire dei servizi, delle opportunità, delle agevolazioni messe globalmente a disposizione dalla rete integrata dei servizi per il lavoro.

- ⇒ Marketing del servizio e visite alle imprese per la rilevazione dei profili professionali ricercati dalle aziende.
- ⇒ Consulenza su normative, agevolazioni e incentivi all'occupazione.
- ⇒ Promozione dei lavoratori.

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

- Comunicazioni obbligatorie dalle aziende.
- Accertamento status di disoccupazione (riservato ai CPI).

## **STRUMENTI OPERATIVI:**

### **- PATTO DI SERVIZIO -**

#### **Il valore del Patto**

Il dibattito in corso intorno all'adozione "a standard" del Patto di servizio può essere ricondotto ad alcuni elementi estremamente significativi:

- a) il patto esplicita formalmente un diritto/dovere che è già codificato all'interno della normativa di riferimento; essa infatti direttamente e indirettamente sancisce il principio della tutela (ammortizzatori) accompagnata da un regime sanzionatorio che coinvolge i soggetti nell'attivazione personale e mediata dai servizi per la ricerca dell'occupazione e/o delle misure intermedie (orientamento, formazione, stage, tirocini...);
- b) il patto è l'atto che sancisce il principio del diritto/dovere del soggetto a fruire di servizi di accompagnamento/sostegno alla ricerca attiva del lavoro. Il patto



presuppone la costruzione di percorsi “personalizzati” in cui servizi modulari e flessibili sono attivati in relazione alle necessità dei singoli;

- c) rendere esigibili le prestazioni significa da parte dei servizi pubblici per il lavoro, affrontare finalmente in modo profondo e compiuto tre temi centrali:
- a. il rapporto con la domanda di lavoro;
  - b. l’integrazione con altri soggetti di rete locale che intervengono su segmenti di servizio limitrofi o coincidenti;
  - c. l’integrazione con le politiche e i programmi che insistono su specifici target.

## **I criteri generali**

Il Patto di Servizio dovrà rispondere ai seguenti criteri generali e dovrà essere:

- fondato su un bisogno reale della persona;
- in grado esplicitare la varietà di servizi offerti a partire dal diritto di cittadinanza della persona e dai servizi essenziali che devono essere garantiti per legge al cittadino;
- propedeutico alla realizzazione di un percorso di inserimento lavorativo che, nell’ambito di un Piano Individuale di Attività, preveda attività mirate sulla persona;
- progettato utilizzando informazioni qualitative sul cittadino che tengano conto delle sue transizioni lavorative e i dati amministrativi qualitativi provenienti da diverse fonti (servizi impiego, INPS, INAIL, altri attori territoriali);
- in grado di regolare l’eventuale assegnazione di risorse economiche di sostegno all’inserimento lavorativo;
- collegato a soluzioni organizzative finalizzate all’effettiva applicabilità di sanzioni in caso di mancato adempimento a quanto definito nel patto, secondo regole definite e precisate a livello regionale;
- registrato e “tracciato”, sia come documento contrattuale sia come percorso di servizio, per garantirne il monitoraggio da parte dell’utente, dell’Ente che eroga il servizio, dell’Ente di controllo (Regione – Provincia);
- in grado di codificare le responsabilità reciproche del servizio e del soggetto che si attiva per la ricerca di una soluzione occupazionale.

## **- PIANO INDIVIDUALE DI ATTIVITA' -**

### **Obiettivi dello strumento**

Il Piano Individuale di attività è lo strumento che tiene traccia di tutti gli interventi volti al inserimento/reinserimento lavorativo di un soggetto.

Gli elementi fondanti del Piano sono:

- Analisi di abilità, competenze, orientamenti, vincoli e disponibilità professionali;

- Prima analisi e identificazione del possibile incrocio in funzione di competenze e abilità e caratteristiche del posto di lavoro;
- Definizione dell'eventuale percorso formativo più adeguato;
- Definizione di un eventuale percorso di orientamento per il soggetto;
- La gamma degli interventi, la metodologia e gli strumenti di monitoraggio;
- Le funzioni e i compiti dei soggetti che interverranno nel progetto

### **Tempi e condizioni**

Il tempo di realizzazione di un Piano è strettamente connesso ai tempi delle singole azioni previste e agli attori che vi partecipano.

## **8.2 Servizi Specialistici**

### **PROMOZIONE DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO E ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO PER TARGET E SU POLICY DEFINITE A LIVELLO REGIONALE**

#### **A) ORIENTAMENTO**

Colloquio di orientamento per specifici target basato su:

- Bilancio di competenze.
- Corsi di tecnica di ricerca dell'impiego (individuali o di gruppo).
- Corsi di autoimprenditorialità su richiesta o a seguito di bilancio di competenza.

#### **B) FORMAZIONE PROFESSIONALE**

- Orientamento dei bisogni formativi e professionali di imprese e lavoratori per favorire l'individuazione di percorsi rispondenti nell'ambito del sistema locale dell'offerta di formazione.
- Formazione professionale legata ad azioni di re-impiego da svolgere presso enti formativi o in azienda.
- Percorsi formativi in azienda per azioni di adattamento al lavoro, finalizzate all'assunzione.

#### **C) TIROCINI**

#### **D) ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**

- Accompagnamento individuale mediante piano individuale di attività
- Supporto nella fase di inserimento.
- Analisi/monitoraggio del contesto lavorativo e del ruolo professionale.

- Accompagnamento alla creazione d'impresa.

## **9. OBIETTIVI DEL MASTERPLAN E INDICATORI DI RISULTATO**

La Regione Molise, in accordo con le Province ha previsto la costruzione di un Masterplan regionale, inteso come strumento di programmazione ed indirizzo per definire:

- gli obiettivi di servizio e di sistema necessari per qualificare e consolidare i Spi;
- i risultati correlati ai suddetti obiettivi;
- le risorse economiche necessarie allo sviluppo del sistema;
- i ruoli e le responsabilità dei soggetti che sono parte integrante dei Spi;
- tempistica delle azioni previste;
- sistema di monitoraggio e valutazione degli interventi;
- raccordo tra azioni di politica previste nel Masterplan per le politiche e le azioni del Masterplan dei servizi.

La Regione intende inoltre avviare, a partire dal Masterplan, un processo graduale per il trasferimento di risorse e di funzioni alle province per il coordinamento e la programmazione degli interventi in materia di formazione professionale, affinché le azioni avviate dai Spi siano in grado di rispondere in maniera più efficace alle esigenze dell'utenza e, più in generale, del territorio molisano. Per fare ciò si prevede di definire e attuare in maniera puntuale, come già precisato, la naturale interconnessione tra gli interventi previsti per la qualificazione dei Spi e gli interventi programmati dalla Regione per target specifici in materia di politiche per il lavoro. Nella descrizione degli obiettivi di servizio il Masterplan riprende in maniera specifica le azione su target e di filiera previste nel Masterplan delle politiche affinché sia sempre evidente il ruolo e la responsabilità che i Spi hanno nel supportare i processi di sviluppo dell'occupazione.

Il documento è articolato in due macro tipologie di Obiettivi correlati tra loro:

- obiettivi di miglioramento qualitativo dei servizi;
- sviluppo e consolidamento del sistema, a livello regionale e territoriale.

I primi fanno riferimento specificatamente alla definizione di un piano di sviluppo dei servizi e delle prestazioni ad esse correlate erogate dai Spi.

I secondi fanno riferimento alle necessaria integrazione tra sistemi e politiche attigue (lavoro, formazione, sociale, sviluppo ma anche Sistemi Informativo Lavoro regionale, osservatorio regionale, borsa, PLUS etc etc).

I secondi costituiscono il contesto politico, programmatico e progettuale all'interno del quale si realizzano le precondizioni per un effettivo processo di innalzamento della qualità dei servizi.

OBIETTIVI DI SERVIZIO		RISULTATI DI SERVIZIO	
DEFINIZIONE, CONDIVISIONE E MESSA A REGIME DELLE PRESTAZIONI. DIMINUIRE I DIFFERENZIALI TERRITORIALI ESISTENTI E DEFINIRE I PARAMETRI DI SOSTENIBILITÀ' ORGANIZZATIVA IN TERMINI DI PERSONALE E DI RISORSE TECNOLOGICHE			
<b>A. LINEE DI SERVIZIO A SUPPORTO DEGLI INTERVENTI REGIONALI INDIVIDUATI DAL MASTERPLAN DELLE POLITICHE PER SPECIFICI TARGET</b>			
A.1	Realizzare in tutti e tre i CPI una linea di servizio specifica e dedicata nell'ambito del programma "giovani"	1	Rispetto alle singole "linee di intervento" del programma "giovani" adottare sul target di riferimento, entro i termini fissati dal programma, il "patto di servizio" e il piano individuale di attività, funzionale ad azioni di orientamento, di formazione, di tirocinio/stage etc .
A.2	Realizzare in tutti e tre i CPI una linea di servizio specifica e dedicata nell'ambito del progetto quadro "adulti"	1	Rispetto alle singole "linee di intervento" del progetto quadro "adulti" adottare sul target di riferimento, entro i termini fissati dal progetto, il "patto di servizio" e il piano individuale di attività, funzionale ad azioni di orientamento, di formazione per la riqualificazione/aggiornamento delle competenze .
A.3	Realizzare in tutti e tre i CPI una linea di servizio specifica e dedicata nell'ambito del programma "Invecchiamento attivo"	1	Rispetto alle singole "linee di intervento" del programma "Invecchiamento attivo" adottare sul target di riferimento, entro i termini fissati dal progetto, il "patto di servizio" e il piano individuale di attività, funzionale ad azioni di orientamento e per incentivare la formazione e la riqualificazione delle competenze.
A.4	Realizzare in tutti e tre i CPI una linea di servizio specifica e dedicata nell'ambito del progetto quadro "Welfare innovativo"	1	Rispetto alle singole "linee di intervento" del progetto quadro "Welfare innovativo", adottare sul target di riferimento, entro i termini fissati dal progetto, il "patto di servizio" e il piano individuale di attività, funzionali, ove necessario, alla promozione delle opportunità di lavoro per i disabili e per le fasce deboli, incrementando il tasso di occupazione ed attività dei target di riferimento, attraverso percorsi integrati di formazione ed accompagnamento all'inserimento lavorativo.
A.5	Consolidare l'attivazione delle persone, percettrici di Ammortizzatori Sociali, all'interno di percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro, di reinserimento lavorativo, di miglioramento dell'adattabilità delle persone e di sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori	1	Messa a regime del Patto di servizio con la puntuale articolazione del rapporto di servizio e del percorso di accompagnamento al lavoro della persona mediante il piano individuale di attività. L'adozione di questo strumento, in coerenza con quanto realizzato nell'ambito del programma PARI, dovrà diventare strutturato entro il 30 giugno 2009 in tutti e tre i CPI in corrispondenza dell'attivazione di politiche a favore di tutti i percettori di Ammortizzatori Sociali.
A.6	Azione Trasversale alle Linee di Servizio - Laboratorio per l'autoimpiego	1	Implementare entro il 30 giugno 2009 presso i tre centri per l'impiego un servizio di consulenza e orientamento alla creazione di impresa in raccordo con le politiche regionali, in grado di supportare l'utente nella definizione di business plan sostenibili per la creazione di impresa

<b>B. ATTIVAZIONE DI UN SISTEMA DI “WORK FIRST”</b>			
B. 1	Aggiornamento carta di servizio per l'impiego .	1	Messa a regime, entro il 31 dicembre 2009, di una <u>carta dei servizi per l'impiego</u> .
B. 2	Misure di attivazione al lavoro	1	Previo accordo con la Regione e in funzione di politiche e strumenti legati a specifici target, incrementare <b>del 10% ogni anno a partire dal 2009</b> , la percentuale di utenza alla quale vengono offerte misure di “attivazione al lavoro” (offerta formativa, opportunità lavorative etc), ai sensi ed entro i termini fissati dal D.Lgs. 297/2002.
B. 3	Consolidare l'attivazione delle persone, percettrici o meno di Ammortizzatori Sociali, all'interno di percorsi personalizzati di accompagnamento al lavoro, di reinserimento lavorativo, di miglioramento dell'adattabilità delle persone e di sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori. Adozione patto di servizio e piano individuale di attività.	1	Garantire entro il 30 Giugno 2009 in tutti e tre i CPI, l'offerta di un servizio di orientamento all'utenza basato sull'analisi delle Competenze individuali previo adozione del patto di servizio
		2	Garantire, entro il 30 Giugno 2009, presso i tre CPI, sulla base di cataloghi formativi e/o voucher, la definizione di canali codificati di accesso all'offerta formativa per tutti gli utenti inseriti nelle relative liste anagrafiche
		3	Messa a regime presso i tre Centri per l'impiego dello strumento del patto di servizio, entro il 31 dicembre 2009
		4	Garantire, entro il 30 giugno 2010, presso i tre Centri per l'impiego l'offerta strutturata, con personale altamente qualificato (psicologi del lavoro e/o esperti di bilanci di competenza) di un servizio di orientamento, inteso come realizzazione di colloqui individuali, finalizzati alla individuazione di un percorso professionale, formativo o di riqualificazione, entro i termini previsti dal D.Lgs. 297/2002, nonchè dalle relative disposizioni regionali attuative, adottate con deliberazione della Giunta regionale del 30.8.2007, n.1003, e alla redazione del bilancio delle competenze.
		5	Messa a regime, entro il 31 dicembre 2010, del piano individuale di attività con articolazione del percorso di accompagnamento al lavoro della persona.
		6	Messa a regime, entro il 31 marzo 2011, di apposito servizio in grado di verificare o aggiornare periodicamente il percorso di accompagnamento al lavoro definito.
		7	Garantire, entro il 30 giugno 2010, previo accordo con la Regione, che tutti i CPI siano in grado di rilasciare, al termine dell'esperienza di inserimento lavorativo (tirocinio, stage, etc.), attestati validi ai fini dei crediti formativi.

<b>Area dei servizi alla domanda di lavoro</b>			
<b>A. POTENZIARE I SERVIZI DEDICATI ALLA DOMANDA DI LAVORO NELLA PROSPETTIVA DI INCREMENTARE LA QUOTA DI MERCATO DEI CENTRI PER L'IMPIEGO E DI OFFRIRE PROPOSTE DI LAVORO ALLE PERSONE IN CERCA DI LAVORO IN TEMPI BREVI</b>			
A. 1	Incrementare, anche in raccordo con le politiche regionali, il portafoglio di imprese. Aggiornare "Carta dei servizi alle imprese". Adozione Patto di servizio con le imprese.	1	Messa a regime, entro il 30 giugno 2009, presso i tre CPI di una Carta dei servizi alle imprese nella quale sia articolata la gamma dei servizi offerti alle imprese e i tempi di erogazione.
		2	Messa a regime presso i tre CPI, entro il 31 dicembre 2009, di strumenti di codifica del rapporto di servizio con le aziende (Patto di servizio con le imprese).
A. 2	Servizi strutturati di analisi dei fabbisogni delle imprese, anche in raccordo con le politiche regionali.	1	Messa a regime presso i tre CPI, entro il 30 giugno 2010, di servizi strutturati di analisi dei fabbisogni delle imprese presenti nel mercato del lavoro locale (personale ad hoc, definizione nella carta dei servizi dei tempi e modi di fruizione, costruzione di reti con attori del sistema produttivo, etc.)
A. 3	Attivare azioni di raccordo con il progetto quadro "Innovazione, competitività e ricambio generazionale" e nello specifico con le linee: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poli di eccellenza</li> <li>• Anticipa i cambiamenti</li> </ul>	1	Rispetto alle singole "linee di intervento" del quadro "Innovazione, competitività e ricambio generazionale", la Regione, d'intesa con le Province, definirà entro il 31 dicembre 2009, accordi specifici con le imprese, centri di ricerca, università, istituti di formazione, attivi a livello locale, al fine di attuare un piano di interventi mirato.
A. 4	Adottare modalità proattive di sollecitazione delle vacancies, migliorando la capacità e tempestività di risposta ai fabbisogni delle imprese	1	Esplicitazione delle vacancies, tramite account, per specifici target/linee di policy, entro il 31 marzo 2009.
		2	Messa a regime presso i tre CPI, entro il 31 dicembre 2009, di sistemi di sollecitazione delle vacancies, proattivi, basati sull'utilizzo del web, ovvero sui call-center, sui services, etc. L'erogazione e l'accesso a tali servizi dovranno essere codificati nei tempi e nei modi previste nelle carte di servizio.
A. 5	Account strutturato, d'intesa con la Regione.	1	Messa a regime, entro il 31 dicembre 2009, di servizi di esplicitazione delle vacancies direttamente presso le imprese.
A. 6	Affinare le attività di preselezione mirata, assieme o per conto delle imprese, al fine di contribuire all'aumento ed al miglioramento della capacità di intermediazione.	1	Messa a regime, entro il 31 dicembre 2009, presso i tre CPI di servizi di preselezione mirata delle candidature, realizzata con le imprese o per loro conto. Tali servizi dovranno essere codificati nei tempi e nei modi di erogazione all'interno delle carte di servizio ed esplicitate all'interno dei Patti di Servizio. Individuazione del tasso di successo nella preselezione per le imprese.
A. 7	Sostenere la capacità di lettura e analisi delle tendenze socio economiche dei territori, al fine di anticipare e/o governare fenomeni di crisi industriale.	1	Entro il 30 giugno 2009, ogni Provincia dovrà individuare e promuovere di concerto con la Regione Molise: <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'utilizzo di strumenti di lettura e analisi dei contesti locali;</li> <li>- lo sviluppo di accordi con altri soggetti, come CCIAA, org.ni datoriali e sindacali, agenzie di sviluppo locale, org.ni no profit, Comuni, soggetti titolari della programmazione</li> </ul>

	Promuovere, in tal senso, la strutturazione e lo sviluppo di azioni finalizzate all' Outplacement		decentrata;  - l'Individuazione di strumenti di azione e governo degli interventi. In tale ambito di concertazione operativa si dovrà sostenere la strutturazione e lo sviluppo di servizi di Outplacement e di supporto delle aziende e dei territori coinvolti in episodi di crisi o di pre-crisi industriale
A. 8	Consolidare ed ampliare, d'intesa con la Regione, l'offerta di servizi specialistici rivolti alle imprese:  - valorizzare il ruolo e il know how dei Centri per l'impiego in materia di consulenza sulla normativa, la contrattualistica e le procedure amministrative; - valorizzare il ruolo dei CPI in quanto punto di raccordo e snodo con altre amministrazioni (Inps, Inail, etc.), rendendo operativi a livello territoriale gli accordi nazionali; - sostenere la messa in opera di servizi di consulenza progettuale e di accompagnamento alle imprese.	1	Messa a regime, entro il 31 dicembre 2010, presso tutti e tre i CPI di servizi multicanale di consulenza sulla normativa, contrattualistica, incentivi, etc., attraverso la strutturazione di unità operative ad hoc.
		2	Stipula, entro il 30 settembre 2009, di almeno tre convenzioni per ogni CPI funzionale alla promozione di iniziative di raccordo con altri soggetti territoriali (associazioni di categoria, CCIAA, sindacati etc.), per affinare i contenuti informativi di servizi consulenziali, per individuare modalità di erogazione adatte alle esigenze degli interlocutori e delle imprese locali, per definire protocolli di scambio di informazioni.

**Area della infrastrutturazione delle unità di erogazione dei servizi**

A. 1	Operare in direzione della sostenibilità organizzativa e gestionale delle strutture preposte all'erogazione delle	1	Adozione in tutti e tre i CPI di Piani Operativi annuali, da trasmettere alla Regione Molise (direzione generale politiche del lavoro) entro il <b>30 novembre</b> , relativi a strategie di "management by objectives" (pianificazione annuale degli obiettivi in coerenza con il presente Masterplan dei Servizi, verifica del loro raggiungimento, etc.)
		2	Formalizzazione, entro il 31 marzo 2009, nei tre CPI dei "piani organizzativi" funzionali alla strutturazione del servizio della ricollocazione lavorativa connessa alla riforma degli ammortizzatori sociali, in conformità alla progettazione esecutiva del progetto PARI

	prestazioni alle utenze	3	In relazione agli interventi previsti dall'APQ delibera CIPE 35/95, adesione formale ai sistemi regionali di raccolta e gestione delle informazioni funzionali ad una migliore programmazione e messa in opera dei servizi di diagnostica (per valutazione e rimodulazione delle politiche all'offerta e alla domanda) e dal 30giugno2009 conferimento in tempo reale presso le banche dati provinciali/regionali, dei dati relativi all'aggiornamento periodico delle posizioni relative ai percorsi individuali di presa in carico delle persone e delle imprese.
A. 2	Sviluppare e consolidare sinergie territoriali nella erogazione dei servizi - raccordo pubblico-privato con le Agenzie per il Lavoro private- rete con altri attori- finalizzate alla realizzazione di prestazioni dedicate a specifici target obiettivo.	1	Formalizzare entro il 31 marzo 2009, in tutti e tre i CPI convenzioni con le Agenzie per il Lavoro nell'ambito del Welfare to Work, in conformità alla progettazione esecutiva del programma PARI.
		2	Formalizzazione di ulteriori accordi su obiettivi specifici di collaborazione promossi dalle amministrazioni territoriali (Policy specifiche, convenzioni formative, accordi di scopo etc etc) entro il 31 dicembre 2009.
A. 3	Valorizzare le sinergie nell'ambito dei servizi per il lavoro tra soggetti pubblici e privati	1	<p>Potenziamento del raccordo pubblico privato attraverso l'identificazione delle convenienze reciproche.</p> <p>Entro il 31 marzo 2009 ogni Provincia dovrà produrre e trasmettere alla direzione generale delle politiche per il lavoro della Regione Molise l'ipotesi di "piano territoriale" funzionale ad un raccordo organico con le Agenzie e i soggetti intermediari del locale Mercato del Lavoro.</p> <p>Il "piano di raccordo pubblico/privato" dovrà contenere almeno i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- individuazione degli ambiti di intervento specifico di ciascun attore della rete;</li> <li>- indicazione delle finalità e degli obiettivi previsti;</li> <li>- adozione di intese, protocolli, accordi e/o atti volti a codificare il reciproco impegno degli attori della rete al raggiungimento degli obiettivi istituzionali individuati;</li> <li>- individuazione degli strumenti (di programmazione e/o allocazione delle risorse, di gestione degli interventi) in grado di sincronizzare e rendere tempestiva l'azione dei singoli componenti della rete coinvolti, in termini di efficacia ed efficienza delle politiche.</li> </ul>

PRECONDIZIONI E OBIETTIVI DI SISTEMA		RISULTATI DI SISTEMA / INDICATORI DI REALIZZAZIONE	
A. 1	Identificare modelli condivisi di politiche in base alle aree di intervento e target prioritari; mettere in opera interventi che	1	Nell'ambito del tavolo di coordinamento interistituzionale, viene elaborata, sulla base del POR 2007-2013 e del Masterplan delle Policies, una proposta delle priorità coerente con l'individuazione ed attivazione di programmi di



	coinvolgano i diversi livelli istituzionali		azione aderenti alle necessità delle aree di intervento e dei target in coerenza con il progressivo miglioramento dei processi di servizio.
A. 2	Raccordo tra settori della Pubblica Amministrazione	2	La Regione promuove un tavolo di cooperazione istituzionale per la definizione e la realizzazione di interventi integrati, in materia di lavoro, formazione, istruzione, welfare, sviluppo, ispirati alla complementarità e alla tempestività di azione di ciascun settore coinvolto.

<b>AREA MONITORAGGIO PROCESSI DI SERVIZIO</b>			
A 1	Implementare il network informativo a livello regionale	1	<p>Adeguamento dei sistemi informatici per il mercato del lavoro ai decreti del 30 ottobre 2007 in merito all'adozione della scheda anagrafica professionale, al suo modello di trasferimento fra i servizi competenti e al sistema di classificazione nazionale.</p> <p>In relazione alla implementazione della APQ delibera CIPE 35/95, entro il 31 marzo 2009, tutti gli utenti dei servizi competenti dovranno essere registrati sul sistema informativo locale secondo gli standard e dovrà essere possibile trasferire l'intera scheda anagrafica professionale al servizio competente richiedente e all'osservatorio del mercato del lavoro regionale.</p> <p>2 Integrazione delle comunicazioni obbligatorie con le informazioni anagrafiche dei cittadini e delle aziende sui sistemi informativi locali.</p> <p>In relazione alla implementazione della APQ delibera CIPE 35/95, entro aprile 2009, le comunicazioni obbligatorie dovranno essere validate dai servizi competenti e utilizzate per aggiornare in automatico le schede anagrafiche professionali dei lavoratori – esperienze professionali – e le anagrafiche e gli organici delle aziende.</p> <p>3 Attivazione dell'osservatorio del mercato del lavoro regionale che potrà analizzare le dinamiche occupazionali a partire da fonti certe, stabili e in tempo reale.</p> <p>In relazione alla implementazione della APQ delibera CIPE 35/95, entro dicembre 2009, dovrà essere possibile all'osservatorio del mercato del lavoro, avere a disposizione in tempo reale tutte le schede anagrafiche professionali e le anagrafiche delle aziende, unitamente al repository regionale delle comunicazioni obbligatorie e ad altri dati forniti da enti (es.INPS, INAIL) istituzionali e non, in merito ai seguenti indicatori di base del mercato del lavoro:</p> <p>- numero di occupati (alla data e/o per periodo, per tipologia di contratto, settore economico, livello di istruzione e localizzazione geografica, per classi di età);</p>

		<p>- numero di persone in cerca di occupazione (alla data e/o per periodo, per condizione occupazionale, per livello di istruzione, per classi di età);</p> <p>- analisi della dinamica occupazionale delle aziende (per settore economico, tipologie contrattuali, categorie professionali ricercate), anche tramite il coinvolgimento diretto degli enti bilaterali.</p> <p>4 Redazione del patto di servizio all'interno del sistema informatico per il mercato del lavoro. In relazione alla implementazione della APQ delibera CIPE 35/95, entro il 30 aprile 2010, ogni CPI dovrà comunicare il numero di patti di servizio redatti e approvati, aggregati per classi di età, condizione occupazionale e livello di istruzione</p> <p>5 Adozione all'interno del sistema informatico provinciale di uno strumento di pianificazione e controllo della azioni previste dal patto di servizio e programmate nel piano individuale di attività, in relazione a quanto previsto dal Dlg. n. 181/2000 e dalla programmazione delle politiche regionali. In relazione alla implementazione della APQ delibera CIPE 35/95, entro il 30 aprile 2010 ogni CPI dovrà comunicare lo stato di avanzamento di ogni azione programmata dal piano di azione individuale aggregata per tipologie e voci delle azioni secondo una codifica standardizzata a livello provinciale e regionale</p> <p>6 All'interno del sistema informativo per il mercato del lavoro, analisi della domanda con strumenti di redazione e storicizzazione dei fabbisogni professionali delle aziende e della scheda di opportunità e adesioni a progetti di politica attiva regionali. In relazione alla implementazione della APQ delibera CIPE 35/95, entro dicembre 2009, ogni direzione provinciale dovrà conoscere in modo aggregato per settore economico, area territoriale e modalità di inserimento la richiesta di personale da parte delle aziende.</p> <p>7 Adozione all'interno del sistema informativo per il mercato del lavoro di strumenti di matching e preselezione che integri i dati delle schede individuali corredate da informazioni sulle disponibilità e i fabbisogni aziendali. In relazione alla implementazione della APQ delibera CIPE 35/95, entro dicembre 2009, ogni direzione provinciale dovrà conoscere in modo aggregato per settore economico, area territoriale, modalità di inserimento il numero di lavoratori proposti e inseriti in azienda</p>
--	--	--

**PIANO FINANZIARIO**

I fondi previsti per l'implementazione dei servizi e degli interventi del Masterplan saranno allocati ai beneficiari ( province ed Agenzia) previa presentazione di una progettazione esecutiva che sarà oggetto di approvazione da parte della Regione Molise.

**POR FSE 2007-2013 –AZIONI DI SISTEMA – RISORSE FINANZIARIE DISPONIBILI**

Periodi di riferimento	Regione/ Agenzia Reg.le Molise Lavoro	Provincia di Campobasso	Provincia di Isernia
Anni 2008/2009	€ 500.000,00	€ 1.000.000,00	€ 500.000,00

## **ALLEGATO**

### **I PROCESSI DI SERVIZIO NEI CENTRI PER L'IMPIEGO REGIONALI**

Nella regione Molise, nell'ambito del "Progetto QUES", finanziato dal Ministero del Lavoro e della previdenza Sociale, è stato condotto un lavoro di puntuale ricognizione dei PROCESSI DI SERVIZIO che caratterizzano i tre Cpi regionali al fine di individuare standard operativi, quantitativi e qualitativi di attività (o prestazione) da erogare all'utenza. Questo lavoro può, in prospettiva, fornire elementi utili ai decisori per supportare il passaggio da una logica di servizio ad una di processo, in grado di offrire risposte adeguate a bisogni e alle problematiche nuove emergenti nel Mercato del Lavoro. Appare inoltre evidente la forte interconnessione necessaria sul territorio, ma non sempre presente, tra ambiti di servizi, livelli istituzionali e diversi attori delle politiche del lavoro.

#### **L'Analisi**

I processi di servizio, allo stato attuale, sono sostanzialmente omogenei tra i tre Centri per l'Impiego operanti nel territorio regionale, con alcune distinzioni provinciali che non risultano comunemente significative rispetto alla garanzia di diritti / interessi tutelati.

#### **A) SERVIZI DIRETTI AI CITTADINI**

##### **Servizio accoglienza**

Rispetto al Servizio "Accoglienza" nei tre CPI vi sono elementi di servizio comuni circa il libero accesso alle informazioni. Al cliente che si presenta al servizio, si offre l'erogazione delle "prime informazioni" e il servizio di "registrazione anagrafica degli utenti". In tutti i Cpi sono assicurati "spazi" per autoconsultazione e consultazione di materiali su carta e si garantisce il monitoraggio degli utenti che si sono rivolti al servizio.

Si utilizzano come strumenti di supporto le "Carte di servizi" e le banche dati dei lavoratori, gestite attraverso specifici sistemi informativi, Promuove e Job Agency.

Oltre ai differenti sistemi informativi utilizzati (Job Agency ad Isernia e Promuove a Campobasso) non si rileva un quadro comune in merito alla gestione del servizio Accoglienza. I Cpi di Campobasso e Termoli hanno organizzato il servizio attraverso la società Coop. Ares, mentre Isernia gestisce il servizio in forma istituzionalizzata.

##### **Servizio Informazione**

Nei tre CPI vi sono elementi di servizio comuni circa il libero accesso alle informazioni. In ogni Cpi, al cliente che fa "richiesta di informazioni in autoconsultazione" e/o "Richiesta di informazioni in modalità assistita", si mettono a disposizione informazioni per autoconsultazione, si rilasciano informazioni e si procede ad indirizzare gli utenti verso i servizi specialistici del CPI. In back office, si procede alla raccolta di dati finalizzata alla messa a disposizione delle informazioni. In ogni Cpi sono garantiti, quali strumenti di supporto, sia l'esistenza di materiale documentale ed informativo sia la presenza di postazioni di accesso in auto consultazione.

In tutti i Cpi si effettua il monitoraggio sia degli utenti che hanno richiesto informazioni, sia di quelli che beneficiano delle informazioni in modalità assistita, mediante l'utilizzo dei citati differenti sistemi informativi (Job Agency ad Isernia e Promuove a Campobasso).

Attualmente i sistemi informativi in uso presso i tre Cpi non dialogano con il sistema di Borsa. Isernia e Termoli utilizzano il sistema BCNL quale strumento di supporto.

## **SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INCROCIO D/O**

### **Analisi dei Bisogni**

Nei tre CPI vi sono elementi di servizio comuni circa l'analisi dei bisogni. In ogni Cpi, al cliente che si reca a seguito di convocazione al servizio per colloquio individuale", si effettua un colloquio per la rilevazione del fabbisogno e valutazione della occupabilità. Nel Cpi di Isernia, limitatamente alle attività del progetto P.A.R.I., viene definito, concordato e sottoscritto il Patto di Servizio. In ogni Cpi viene monitorato il numero dei colloqui effettuati e, quale strumento di supporto comune, si rileva l'esistenza di specifiche banche dati-utente. Non si registrano servizi comuni in merito alle azioni in back office.

### **Supporto incrocio D/O**

In ogni Cpi, gli operatori supportano l'utente che si reca al servizio e ricerca attivamente una opportunità occupazionale ovvero "risponde alle convocazioni del servizio per la preselezione o avvio a selezione", mediante:

- promozione delle vacancies;
- preselezione su richiesta dell'azienda;
- comunicazione di eventuali opportunità occupazionali;
- messa a disposizione di informazioni per autoconsultazione;
- rilascio informazioni ed indirizzo verso i servizi specialistici del CPI.

Non si rilevano servizi comuni in merito alle azioni in back office ed ai sistemi di supporto.

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO**

### **Orientamento di primo livello**

In ogni Cpi, dopo che l'utente "richiede di essere inserito in un percorso di facilitazione incrocio D/O", gli operatori in front office "analizzano le competenze, valutano le potenzialità e i punti di debolezza e propongono allo stesso eventuali programmi o progetti già disponibili". In tutti i 3 Cpi gli operatori in back office procedono all'aggiornamento delle banche dati; nei singoli cpi vengono assicurate altre specifiche attività: organizzazione di informazioni utili all'inserimento/reinserimento dell'utente per Campobasso e Termoli; predisposizione supporti ad Isernia. In tutti i CPI si effettua il monitoraggio circa "numero di servizi erogati per utente".

### **Misure di accompagnamento**

A tale proposito si evidenzia una significativa disponibilità dell'utente che "risponde alle convocazioni del servizio e partecipa attivamente alle misure proposte dal servizio". Presso

ogni CPI gli operatori in front office erogano servizi di orientamento (assistenza redazione CV, progetti di sviluppo personale)". Tranne che per il progetto PARI, per il quale tale servizio è strutturato in tutti e tre i CPI, sporadicamente, nei CPI si procede su richiesta alla elaborazione di bilanci di competenze.

In tutti i 3 Cpi gli operatori in back office interagiscono con altri soggetti erogatori di servizi esterni al Cpi e si effettua il monitoraggio circa il "numero di candidati assistiti".

## **B) SERVIZI DIRETTI ALLE IMPRESE E AI DATORI DI LAVORO**

### **Servizio Accoglienza**

In ogni Cpi, le imprese avviano l'approccio attraverso la "Presentazione/convocazione al servizio". Successivamente gli operatori in front office procedono ad erogare un "Primo colloquio di rilevazione del fabbisogno, forniscono le prime informazioni, effettuano gli adempimenti amministrativi ed indirizzano al servizio specialistico del CPI". In tutti i 3 Cpi gli operatori in back office procedono all'aggiornamento delle banche dati utenti.

### **Servizio Informazione Specialistica**

In ogni Cpi, dopo che l'azienda "contatta il centro per la richiesta di personale", gli operatori in front office "formalizzano il rapporto in caso di interesse del servizio e rilevano il fabbisogno professionale/formativo". A Campobasso il CPI contatta l'azienda anche attraverso le attività di accounting, rilevandone i fabbisogni. A Termoli l'azienda viene inviata al servizio competente nel caso in cui la stessa richieda informazioni su contrattualistica e incentivi alle assunzioni.

In tutti i 3 Cpi gli operatori in back office procedono all'aggiornamento delle banche dati ed alla pubblicazione della vacancies e si effettua il monitoraggio circa "il numero di aziende che hanno fatto richiesta di personale e del numero di vacancies rilevate".

## **SERVIZI DI PRESELEZIONE**

### **Analisi fabbisogni**

In ogni Cpi, gli operatori in front office "Effettuano un colloquio per la rilevazione del fabbisogno e valutazione della occupabilità". Limitatamente al progetto PARI in tutti e tre i CPI si provvede anche a definire, concordare e sottoscrivere con il lavoratore il Patto di Servizio.

In tutti i 3 Cpi gli operatori utilizzano quali strumenti di supporto le banche dati utente ed effettuano il monitoraggio circa "il numero di colloqui effettuati. Solo a Campobasso sono monitorate il numero di schede sulla occupabilità rilasciate.

Non si rilevano servizi comuni in merito alle azioni del cliente ed alle azioni del personale in back office.

### **Analisi dell'offerta disponibile**

In ogni Cpi, l'azienda "riceve l'elenco dei candidati da selezionare".

In tutti i tre Cpi gli operatori in back office “Consultano la banca dati e incrociano i fabbisogni dell'azienda con le professionalità disponibili, selezionano la rosa di candidati con i profili idonei”. A Campobasso il Cpi prende contatti con i candidati preselezionati per verificarne la disponibilità. A Termoli si inoltra una comunicazione ai candidati preselezionati in merito alla data del colloquio fissato con l'azienda.

In tutti i 3 Cpi si effettua il monitoraggio circa “il numero di candidati selezionati, l'aggiornamento delle vacancies e dei profili inevasi”.

Non si registrano servizi comuni in merito alle azioni del personale di front office, ai Sistemi di supporto.

### **Servizio Matching**

In ogni Cpi, l'azienda “seleziona e comunica i candidati da assumere”.

In tutti e tre i Cpi gli operatori in back office “monitorano l'esito dell'inserimento”. A Campobasso ed Isernia i Cpi aggiornano la banca dati aziende e la banca dati lavoratori.

In tutti i 3 Cpi si effettua il monitoraggio circa “il numero di candidati avviati a selezione ed il numero di rifiuti dall'azienda e dal lavoratore”. A Campobasso e Termoli si monitora il numero di candidati inseriti.

Nei tre CPI si registrano elementi di servizio comuni, ma è presente una diversa modalità comportamentale in merito alla gestione dei servizi. I Cpi di Campobasso e Termoli organizzano le attività di servizio attraverso la società Coop. Ares, mentre Isernia li gestisce in forma istituzionalizzata.