

## Direzione Generale per l'Impiego

### **ACCORDO TRA IL MINISTRO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE E LE REGIONI, PROVINCE, PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO, COMUNI, COMUNITA' MONTANE SULLE LINEE GUIDA PER LA DEFINIZIONE DI AZIONI PER L'AVVIO DELLA FUNZIONALITA' DEI SERVIZI ALL'IMPIEGO (sancito dalla Conferenza Unificata nella seduta del 26.10.2000)**

Le presenti Linee guida seguono "l'Accordo sancito dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni" del 16 dicembre 1999, relativo all'individuazione degli standard minimi di funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego, e costituiscono un ulteriore strumento di accompagnamento al processo di decentramento amministrativo definito dal Decreto Legislativo 23.12.1997 n. 469.

Le stesse forniscono, altresì, elementi necessari per la definizione e la realizzazione del "Masterplan" dei servizi per l'impiego, strumento di progettazione coordinata, finalizzato all'adeguata allocazione delle Risorse del Fondo Sociale Europeo (ob. 1 e ob. 3), in relazione all'obiettivo di sostegno alla riforma dei Servizi all'impiego, così come prevista nei documenti di programmazione 2000/2006 del FSE dell'Italia Asse A.

Le linee guida sono emanate, previo il confronto con le parti sociali maggiormente rappresentative, nell'esercizio del potere di coordinamento, promozione e indirizzo dell'Amministrazione Centrale, in coerenza con il Decreto Legislativo 21/4/2000, n. 181, recante disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda e offerta di lavoro e con il regolamento di riforma sul collocamento ordinario, in corso di adozione. La Direzione Generale per l'Impiego ne continuerà a concordare, nell'ambito del Master Plan, l'attuazione d'intesa con Regioni e Province.

#### **Introduzione e obiettivi dei servizi per l'impiego.**

Per la definizione delle azioni da avviare per il raggiungimento di un sistema efficiente ed efficace di servizi all'impiego, occorre precisare in primo luogo l'insieme di funzioni e di obiettivi dei servizi stessi, per poi articolare un'analisi delle risorse disponibili su base regionale e provinciale che costituisca il punto di partenza da cui muovere per azioni di valorizzazione, implementazione, integrazione ed ottimizzazione delle risorse date.

I servizi all'impiego, oltre alle prestazioni di base (accoglienza e gestione delle procedure amministrative), hanno come finalità:

- A. la facilitazione dell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro;
- B. la prevenzione dei fenomeni di disoccupazione;
- C. l'allargamento della partecipazione al mercato del lavoro, in particolare attraverso una maggiore partecipazione della manodopera femminile e di altri segmenti sottorappresentati nel mercato del lavoro.

Le strutture territoriali, che costituiscono le articolazioni operative del sistema decentrato dei servizi all'impiego, così come individuate dall'articolo 4 del D.Lgs. 469/97, devono essere in grado di fornire i servizi corrispondenti, sulla base delle scelte di indirizzo espresse ai diversi livelli di strategia d'intervento (nazionale, regionale, provinciale, locale) e considerando le caratteristiche specifiche dei mercati del lavoro locali. E', pertanto, essenziale l'organizzazione di un sistema in rete delle strutture informative che operano a livello territoriale.

Le azioni attraverso le quali i SPI, in raccordo con i servizi locali predisposti per la gestione delle materie di istruzione, formazione e orientamento, potranno operare comprendono, per il primo ambito di obiettivi, l'attivazione di:

- A. Intermediazione e facilitazione dell'incontro tra lavoratori e imprese:
- Strategie di sollecitazione ed esplicitazione della domanda di lavoro;
  - Sistemi di informazione mirata, di domanda e offerta di lavoro (gli apparati di reperimento e di diffusione delle informazioni appaiono come un ambito particolarmente cruciale per il successo di tutte le politiche di servizio);
  - Sistemi di mediazione tra domanda e offerta, comprese le attività di preselezione.
- B. Prevenzione dei fenomeni di disoccupazione e adeguamento interventi sia individuali che per gruppi di utenti delle caratteristiche dell'offerta (occupabilità):
- Questo ambito di attività comprende l'orientamento, ma anche, ad esempio, azioni di promozione di esperienze di lavoro ed anche di autoimprenditorialità;
  - un'immediata occasione di interventi in un'ottica di prevenzione è costituita dalla recente decisione del Governo di alfabetizzazione linguistica e informatica per i giovani disoccupati del sud;
- C. Allargamento della partecipazione al mercato del lavoro promovendo l'occupabilità della forza lavoro, anche di quella più difficilmente collocabile, facendosi carico di:
- Indirizzare le persone in cerca di lavoro verso esperienze (di formazione e di altre politiche attive) che ne migliorino in prospettiva le probabilità di impiego e che prevengano o contemperino rischi di deterioramento della loro impiegabilità potenziale;
  - operare affinché vengano superati gli effetti di scoraggiamento della forza lavoro in difficoltà di inserimento e vengano valorizzate occupazioni – specie nel settore dei servizi di prossimità – che siano orientate ad una maggiore compatibilità tra vita lavorativa e forme – anche "intermedie" – di inserimento lavorativo. I target principali di questo tipo di azioni sono le donne ed i lavoratori anziani;
  - promuovere il lavoro autonomo e gli strumenti di assistenza operativa a potenziali nuovi piccoli imprenditori anche incoraggiando l'autoimprenditorialità e "l'associazionismo";
  - favorire l'inserimento dei disabili attuando la riforma di cui alla legge n. 68/99;
  - definire interventi specifici per altre categorie di soggetti in condizioni di svantaggio (es. immigrati e detenuti).

oooooooooooooooooooooooooooo

Dato questo quadro di riferimento, è opportuno programmare un insieme di azioni finalizzate al miglioramento strutturale, organizzativo ed al rafforzamento delle risorse umane operanti nei SPI, onde predisporre un assetto adeguato ai nuovi compiti e conseguire standard comuni di funzionamento su tutto il territorio nazionale, tali da prevenire fenomeni di disparità territoriale, al fine di dare completa attuazione all'Accordo sancito il 16.12.1999 dalla Conferenza Unificata "Stato-Regioni".

#### 1. Aree di servizio

Per il funzionamento del "Sistema regionale dei servizi per l'impiego" sono da prevedere le seguenti aree d'intervento:

- accoglienza
- adempimenti amministrativi

- mediazione domanda/offerta:
  - raccolta e diffusione informazioni
  - reperimento, acquisizione e trattamento delle vacancies
  - preselezione
- servizi all'offerta:
  - orientamento
  - percorsi di inserimento anche verso le azioni formative e di alternanza
  - promozione di nuove opportunità, anche fuori area, in particolare per i residenti nel Mezzogiorno
  - promozione di pari opportunità tra uomini e donne nel mercato del lavoro
- servizi alla domanda:
  - progettazione di strategie per un utilizzo diversificato delle risorse umane sulla base dell'esplicitazione dei fabbisogni professionali, occupazionali e formativi da parte delle imprese;
  - consulenza sugli incentivi all'assunzione e sulle diverse modalità di rapporto di lavoro;
  - coadiuvare in particolare nelle aree oggetto degli interventi di programmazione negoziata, il reperimento della forza lavoro;
  - raccordo progettuale ed operativo con le organizzazioni di imprese, con il sistema camerale e gli sportelli unici di cui al D. Lgs. n. 112/98.
- servizi al territorio:
  - individuazione di nuovi bacini occupazionali
  - raccordo con altre aree di intervento locale per facilitare la conciliazione tra vita lavorativa ed esigenze familiari/individuali.

Tutte le aree di servizio menzionate dovranno essere gestite in maniera coordinata, con un sistema di condivisione delle risorse informative ed operative. A tal fine opererà il Sistema Informativo Lavoro (SIL), quale assetto organizzativo istituzionale policentrico, in cui convivono numerosi attori (MLPS, Regioni, Province), ciascuno titolare dei propri livelli di autonomia. Il Ministero del Lavoro dedicherà, pertanto, ulteriori fondi a tale Sistema, mentre le Regioni valorizzeranno le opportunità dei Fondi Strutturali.

Le strutture di servizio, inoltre, dovrebbero dotarsi di aree/punti di riferimento per i quali siano consentiti l'utilizzo e la consultazione in autonomia da parte di un'utenza più attrezzata.

## 2. Azioni relative alla progettazione organizzativa

Il primo campo di intervento che occorre prevedere riguarda la progettazione organizzativa, volta sia all'efficienza della singola agenzia che alla sua integrazione funzionale con le altre strutture del mercato del lavoro. Detta progettazione organizzativa si basa su una preventiva opera di analisi, valorizzazione, adeguamento ed integrazione delle risorse esistenti.

Le azioni relative a questa fase sono individuabili tra le seguenti:

#### **A** Analisi della situazione da raggiungere

- Analisi delle funzioni da svolgere
- Analisi delle competenze professionali necessarie
- Analisi delle dotazioni logistiche necessarie
- Analisi delle fonti di dati da attivare
- Analisi dei sistemi informativi da implementare
- Analisi delle dotazioni tecnologiche necessarie
- Analisi delle procedure da avviare

#### **B** Analisi delle dotazioni di partenza

- Ricognizione ed analisi delle competenze professionali esistenti
- Ricognizione ed analisi delle dotazioni logistiche
- Ricognizione ed analisi delle fonti informative disponibili
- Analisi delle dotazioni di elaborazione dati e di rete
- Analisi della dotazione di tecnologie
- Analisi dello stato delle procedure.

**C** Progettazione organizzativa, per la messa a punto di un piano di adeguamento tra le dotazioni disponibili e quelle ritenute necessarie per l'assolvimento dei compiti prefigurati. In questo ambito è in molti casi da prevedere l'acquisizione di consulenze finalizzate a migliorare l'assetto organizzativo dei servizi ed il controllo gestionale.

#### **3. Azioni relative all'adeguamento delle risorse umane e delle risorse strutturali**

Il secondo gruppo di interventi riguarda le azioni che vanno predisposte per adeguare le caratteristiche delle risorse umane e quelle delle dotazioni strutturali al volume ed alla tipologia dei compiti che ci si propone di assolvere. Questo insieme di azioni viene svolto in conformità con le indicazioni scaturite dall'analisi organizzativa.

Tra gli interventi che rientrano in questo gruppo si prevede:

#### **A** Nel campo delle risorse umane:

- azioni di riqualificazione ed aggiornamento degli operatori, finalizzate a poter disporre di professionalità adeguate all'espletamento delle diverse funzioni di SPI (accoglienza, amministrazione, consulenza sulle procedure, raccolta e diffusione delle informazioni, archiviazione e trattamento dei dati, servizi di comunicazione in rete, conduzione di colloqui ed interviste, orientamento, preselezione, progettazione di percorsi di inserimento mirati, organizzazione di incontri e gestione di gruppi, consulenza imprenditoriale, reperimento/acquisizione e trattamento delle vacancies presso le imprese, consulenza sulla legislazione del lavoro nazionale e comunitaria, anche in tema di pari opportunità, consulenza sull'utilizzo degli incentivi, consulenza su altri servizi del territorio, attività di consulenza e acquisizione di servizi per auditing); tale azione, nella maggior parte dei casi, non sarà sufficiente a risolvere nei modi adeguati le necessità di risorse umane dei SPI;
- ricorso a figure professionali specialistiche al fine di rafforzare gli organici.

#### **B** Nel campo delle risorse strutturali:

- acquisizione di attrezzature ed altri supporti integrativi destinati a migliorare la funzionalità e l'accoglienza delle strutture
- aggiornamento ed integrazione delle banche - dati
- acquisizione ed integrazione di attrezzature tecnologiche ed informatiche

- aggiornamento e messa a regime del sistema delle procedure.

#### 4. Avvio dei servizi di base

Il terzo momento di intervento riguarda la messa a regime ottimale delle strutture territoriali, con particolare attenzione ai principali target di utenza da servire. A questo scopo sarà necessario prevedere:

- studi finalizzati alla progettazione delle funzioni e alla predisposizione di mappe identificativa dell'utenza potenziale
- attività di collegamento tra le funzioni dei centri e le iniziative di sviluppo locale
- azioni finalizzate a costruire una efficace collaborazione tra SPI e agenzie del mercato del lavoro o territoriali (anche Eures)
- attività di studio e progettazione di integrazione tra funzioni dei centri e iniziative per l'emersione e, in generale, per il contrasto al lavoro nero e irregolare
- azioni volte alla pubblicizzazione e valorizzazione del Servizio presso i cittadini e presso differenti gruppi di utenti, comprendente la messa a punto di supporti informativi sia a stampa che web
- reperimento, acquisizione e trattamento delle *vacancies* presso le imprese
- azioni informative presso le imprese, volte alla individuazione delle esigenze formative e professionali inesprese
- avvio del front-desk per le imprese
- preselezione
- avvio del front-desk per le persone in cerca di lavoro e costituzione delle équipes di intervento settoriali (ad es. per interventi a sostegno della mobilità geografica dei soggetti alla ricerca di lavoro)
- azioni finalizzate alla lotta del lavoro sommerso attraverso attività informative e di formazione onde prevenire il consolidamento di fenomeni di irregolarità.

Tali azioni si dovranno accordare con le esperienze realizzate nell'Unione Europea, mediante l'avvio di scambi di buone prassi, come previsto dalla Strategia comunitaria di coordinamento in materia di lotta alla disoccupazione.

Le presenti linee guida costituiscono, assieme all'accordo del 16.12.99 sugli "standard minimi di funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego" documento base per la definizione del Master Plan sui servizi all'impiego. Nel corso delle attività di definizione e realizzazione del Master Plan, si apporteranno integrazioni alle linee guida attraverso lo stesso metodo del confronto istituzionale e sociale che ne ha consentito l'emanazione.

L'attuazione delle medesime sarà realizzata nel quadro più generale di realizzazione della riforma della Pubblica Amministrazione e della valorizzazione dell'autonomia gestionale e delle competenze professionali degli operatori.

Attraverso ulteriori atti e interventi si procederà alla definizione e promozione di iniziative aventi come obiettivi congruenza e omogeneità dell'attuazione nelle diverse aree del Paese.

4.10.2000