

per quelle degli altri. Il servizio è coadiuvato da sei operatori esterni per azioni di accompagnamento, che vengono coinvolti solo in occasione di progetti specifici (multimisura).

MODALITÀ OPERATIVE:

Nell'anno 2000 risultavano iscritti alle liste del collocamento 1480 disabili, nel corso del 2001 si è avuto un forte incremento di circa 300 unità e nel 2002 una lieve diminuzione a 1672. Del totale quasi il 53% è rappresentato (nella media dei 3 anni) da disabili di sesso maschile. La grande maggioranza della popolazione disabile (mediamente nei tre anni il 78,5%) possiede un grado di invalidità superiore al 67%. In merito al tipo di handicap, quelli fisici riguardano il 37% del totale, gli handicap intellettivi/mentali il 22% e i casi di handicap misti il 40%. Il grado di scolarità più diffuso (50% del totale) è la licenza media inferiore. Ben il 38% ha raggiunto il diploma di scuola media superiore.

Trend Collocamento ex legge 68/99	2000	2001	2002
totale iscritti	1480	1789	1672
avviamenti Numerici	0	2	3
avviamenti Nominativi	104	118	89
avviamenti con Convenzione cri	0	0	0
avviamenti con Convenzione ax art.11	47	81	136
avviamenti con Convenzione ax art.12	0	0	0
TOTALE DEGLI AVVIATI	151	201	228

Il disabile contatta direttamente il Servizio Collocamento Disabili ma più spesso sono i servizi sociali o i centri per l'impiego presenti sul territorio (Menaggio, Como, Appiano Gentile, Cantù ed Erba) a indirizzare gli stessi presso il Servizio. I centri per l'impiego si limitano a raccogliere i dati anagrafici e alcune informazioni sul disabile. L'iscrizione vera e propria e il colloquio devono obbligatoriamente avvenire presso il Servizio Collocamento Disabili di Como. Presso il servizio si effettua un primo incontro per stabilire il percorso da seguire, specificamente se il disabile è collocabile direttamente o se c'è bisogno di intraprendere qualche azione specifica. I documenti richiesti per l'iscrizione sono la domanda di iscrizione, che contiene la dichiarazione di disponibilità al lavoro, il verbale di invalidità della commissione medica con l'indicazione della percentuale di invalidità, un documento di riconoscimento e gli eventuali titoli di studio e attestati. Le analisi funzionali dell'ASL non vengono richieste poiché sono considerate molto carenti.

Il servizio si avvale di due tipi di operatore: l'operatore di sportello, che si occupa della prima accoglienza, e gli operatori esterni che collaborano ai progetti (come il multimisura) quando sono attivati.

Durante il primo colloquio viene predisposta la scheda professionale (ispirata alla bozza di legge sull'accertamento della disabilità) formata da una sezione che ricalca la scheda della ASL e da una sezione maggiormente concentrata in ambito professionale con l'indicazione della formazione scolastica, delle esperienze professionali, delle aspirazioni, della situazione abitativa e altro. Le informazioni ritenute rilevanti ai fini del collocamento vengono inserite su un database in access, creato internamente, in attesa dell'introduzione del nuovo programma informatico MATCH. Di fatto, il programma istituzionale NetLabor non viene sfruttato per tutte le possibilità che offre.

L'incontro di orientamento non è previsto di routine ma solo nei casi più complessi. La storia lavorativa, formativa e personale del cliente viene generalmente ricostruita al momento dell'iscrizione e in questa sede si cerca di capire quali siano le vere capacità del disabile e si fa un primo approssimativo bilancio; ulteriori approfondimenti vengono eventualmente condotti durante gli incontri di orientamento. In certi casi il disabile viene inviato a un corso di formazione.

La valutazione e il bilancio delle competenze del disabile sono condotte nell'ambito delle azioni del progetto multimisura. Trattandosi di un processo che prevede l'intervento di uno psicologo abilitato, viene intrapreso solo se vi è particolare beneficio per il disabile, in quanto vi sono rigidità burocratiche da superare e costi ingenti da sostenere, essendo un'azione specialistica. Le risorse per il bilancio delle competenze provengono dal FSE, in quanto non esistono risorse destinate dalla Provincia a questo tipo di interventi.

Dunque, le caratteristiche del cliente in merito a interessi, risorse e abilità vengono raccolte in un prospetto descrittivo sia cartaceo, sia informatico che si arricchisce a mano a mano che si procede con i colloqui. Ciò non avviene sempre: infatti, se il cliente è immediatamente collocabile, questa fase è omessa.

La spendibilità professionale del cliente viene spesso valutata avvalendosi di altri servizi esterni (SERT, CPS), soprattutto nei casi più delicati di clienti con problemi psichiatrici, di droga e di ex carcerati (CSA).

Non sempre è possibile stendere col cliente un piano di inserimento professionale che, comunque, non viene formalizzato. Quando si è stabilito un percorso, il cliente viene seguito dall'operatore.

Il Servizio prende direttamente contatti con le imprese per promuovere l'inserimento lavorativo del disabile valutando le esigenze dell'azienda, le aspettative e le condizioni dell'offerta; supporta i clienti nella stesura dei curricula vitae e di lettere di candidatura perché spesso gli stessi non sono in grado di farlo da sé. Nell'ambito dell'attività di orientamento, anche al di fuori del progetto multimisura, il Servizio offre assistenza nell'individuazione di corsi di formazione e percorsi di tirocinio. L'attività di tutoring viene espletata solo nell'ambito di convenzioni particolari, soprattutto per mancanza di tempo. In merito alle possibilità di intraprendere attività lavorative imprenditoriali o comunque in proprio, i clienti vengono indirizzati a servizi diversi e specializzati, anche se la richiesta in tal senso è trascurabile.

Il monitoraggio sul completo processo di accoglimento, orientamento, accompagnamento e inserimento è condotto solo sui casi più gravi, in quanto il numero di operatori è insufficiente a garantire un presidio generale.

Le aziende soggette ad obbligo di assunzione di disabili sono circa ottocento.

Quando le aziende entrano nel campo di applicazione della legge 68/99, vengono inserite nella banca dati. Il Servizio le convoca direttamente e fissa un appuntamento con il responsabile per illustrare la normativa. Fornisce, anche telefonicamente, assistenza e consulenza in merito sia ai contenuti della legge n.68 sia agli adempimenti e alle procedure di assunzione dei disabili.

In merito alla sicurezza sul posto di lavoro non c'è richiesta di consulenza specifica poiché le aziende generalmente hanno già un servizio interno o esterno che si occupa di questa problematica. Inoltre, non fanno richiesta di fondi per l'adeguamento dei posti di lavoro.

All'epoca dell'introduzione della legge, furono predisposti materiali informativi cartacei per le aziende. Non esiste alcuna documentazione in formato elettronico perché il sito non è stato ancora predisposto.

Non è disponibile apposita modulistica per le richieste delle aziende, in quanto il Servizio non opera sulla base delle qualifiche professionali, considerate inadeguate rispetto alla tipologia di lavoratori interessati. L'azienda esprime la sua richiesta nella forma che ritiene opportuna e di conseguenza viene contattata per puntualizzare le richieste e verificare l'interesse all'assunzione; le viene fornito un elenco di soggetti preselezionati, sulla base di una valutazione delle sue caratteristiche, individuate attraverso filtri "funzionali" indicati dall'azienda stessa.

Il curriculum vitae del disabile viene inviato solo se richiesto in modo specifico. Raramente i disabili sono inviati ad altri servizi, interni o esterni: questo avviene solo con enti di formazione.

Il Servizio propone alle aziende la stipula della convenzione ex art.11.

Il processo di inserimento e il rapporto di lavoro instaurato sono attentamente monitorati, soprattutto per i casi più difficili; in particolare, l'azione del Servizio è volta a ridurre i tempi del tirocinio. Il monitoraggio è più intenso là dove sono state concesse agevolazioni fiscali alle aziende.

Le domande e le offerte di lavoro non sono pubblicizzate, in quanto il Servizio non opera sulla base delle qualifiche professionali ma coniuga domanda e offerta sulla base della compatibilità tra le caratteristiche della mansione e le possibilità operative del disabile. Pertanto, il Servizio comunica alle aziende interessate i nomi delle persone con caratteristiche idonee alla mansione e, viceversa, rende note ai disabili le aziende potenzialmente interessate.

Tuttavia appare difficile avere dal sistema delle imprese della provincia dati precisi sui fabbisogni di professionalità, per cui il Servizio dispone solo di indicazioni generali. A tale riguardo, le esigenze di specifica formazione professionale sono soddisfatte attraverso il tirocinio presso l'azienda interessata. Per il Servizio Collocamento Disabili non è disponibile specifica manualistica per la ricerca di lavoro, né stampa specializzata mentre queste sono a disposizione per il collocamento ordinario. Le informazioni relative alle opportunità nel mercato del lavoro sono fornite in fase di colloquio.

Al cliente disabile sono fornite, su richiesta, informazioni relative a bandi di concorso pubblico, alla normativa del lavoro e alle caratteristiche del sistema di formazione professionale, anche specificamente dedicata ai clienti della 68/99 e viene svolta azione di mentoring durante i colloqui.

Tuttavia il Servizio Collocamento Disabili lamenta il fatto di non essere mai coinvolto nella programmazione delle iniziative di formazione a livello locale.

QUADRO ISTITUZIONALE E ATTIVITA' DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico limita la sua attività all'elaborazione delle schede professionali. Esso è composto da: un medico del lavoro, due operatori del Servizio Collocamento Mirato, un osservatore della Sottocommissione per le Politiche Attive del Lavoro dei Disabili.

Il Servizio mantiene una rete di rapporti preesistente all'introduzione della nuova normativa che coinvolge l'ASL, il SERT, il CPS e il CSA, per gli ex carcerati. In alcuni casi il rapporto è informale, in altri, con INAIL e cooperative sociali, è formalizzato.

IL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO DELLA PROVINCIA DI CREMONA

STRUTTURA E RISORSE DEL SERVIZIO

Gli uffici trovano ospitalità in una struttura di recente costruzione, collocata nei pressi della stazione ferroviaria e facilmente raggiungibile ma mancano segnalazioni esterne che indichino la presenza del servizio all'interno dello stabile.

La struttura offre spazi adibiti al servizio appena sufficienti per il back-office. Non vi è una sala d'attesa, né uno spazio dedicato ai colloqui individuali che vengono effettuati in uno dei due uffici che ospitano gli operatori. Gli uffici sono collocati al piano terra e gli arredi sono adeguati alle necessità del servizio; non vi è la presenza di barriere architettoniche, l'unica difficoltà per l'accesso agli uffici potrebbe essere rappresentata dall'ampiezza limitata delle porte che, a parere degli operatori, potrebbe impedire un passaggio agevole per le carrozze più grandi. Sono osservate le norme igienico-sanitarie e di sicurezza previste per legge. La cartellonistica e la segnaletica riferite al servizio e agli orari di accesso sono presenti all'interno della struttura, anche se non sono particolarmente evidenti e visibili. Il materiale divulgativo a disposizione è rivolto alle aziende.

Gli operatori del servizio non sono muniti di cartellino di riconoscimento; sono in totale 3 assunti a tempo indeterminato e 5 collaboratori esterni. Di questi, 6 sono in possesso di diploma di Laurea e 2 di diploma di licenza superiore. Sono previsti meccanismi di affiancamento di operatori seniores a giovani operatori, soprattutto nella fase di avviamento.

Al servizio si può accedere telefonicamente o tramite e-mail. Non è prevista una fotocopiatrice o una postazione PC con stampante, a disposizione degli utenti. Il lavoro di ufficio è gestito col pacchetto Office di Microsoft.

MODALITÀ OPERATIVE

Il totale degli iscritti alle liste del CMD nel 2000 erano circa 700 fino a giungere nel 2003 a quasi 1200. Al 31/12/02 gli iscritti alla lista del Collocamento Disabili erano 964, di questi il 55% è di sesso femminile; il 75% ha una disabilità superiore al 66%, il 33% ha la licenza elementare e il 51% è in possesso del diploma di licenza media, solo 11% ha un titolo di studio di scuola media superiore. Il 67% ha un periodo di permanenza nelle liste inferiore ai 2 anni.

Trend collocamenti ex Legge 68/99	2000	2001	2002
totale iscritti	717	814	964
avviamenti numerici (ENTI PUBBLICI)	4	14	6
avviamenti nominativi	72	52	50
avviamenti nominativi con convenzione	19	32	
cri o convenzione art. 11			47
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
totale avviamenti	95	98	97

La richiesta dei moduli per l'iscrizione o la richiesta di informazioni rappresentano l'occasione del primo contatto con il cliente-disabile. È possibile accedere al servizio sia telefonicamente che direttamente, presentandosi anche senza appuntamento. L'iscrizione può avvenire oltre che nell' Ufficio Collocamento Disabili presso la Provincia di Cremona, anche presso le sedi decentrate del Centro per l'Impiego di Crema, Casalmaggiore e Soresina. .

Dopo aver presentato domanda d'iscrizione, gli utenti si rivolgono agli uffici del CMD per un colloquio conoscitivo e compilano un prospetto descrittivo. Durante tale colloquio gli operatori, oltre a fornire l'aiuto per la compilazione del modulo di iscrizione, si informano su eventuali trascorsi lavorativi, appurano la tipologia e il grado di invalidità dell'utente e spiegano quali sono le finalità del servizio offerto.

Una volta effettuata l'iscrizione, il nominativo viene inserito in banca dati per poi, all'occorrenza, essere messo a disposizione delle aziende.

Dai primi mesi del 2003 è attivo un servizio, presso gli uffici provinciali di Cremona, con un "operatore della mediazione" (operatore ASL, che collabora a stretto contatto con gli uffici del CMD) dedicato ai colloqui di orientamento.

Il colloquio di orientamento viene fissato subito dopo l'iscrizione e serve a capire le potenzialità, le caratteristiche, le attitudini o le lacune da colmare con eventuali corsi di formazione, degli iscritti dichiarati collocabili. Durante questi colloqui si cerca di chiarire al disabile quanto sia cambiata la legge per il collocamento obbligatorio e quanto diventi fondamentale una sua attiva collaborazione per il buon fine del collocamento.

L'unico ufficio che attualmente si occupa di questa indagine conoscitiva e di orientamento e che ha risorse adeguate è l'ufficio di Cremona.

Essendo di fondamentale importanza il colloquio, visto che le schede di iscrizione, per loro natura, non sono particolarmente esaustive (a volte è molto difficile "incasellare"

determinate informazioni) e poiché sono una minoranza i disabili in grado di spostarsi fino a Cremona per un colloquio, senza che ciò comporti disagi, si è deciso di incaricare altri 3 operatori, che si occuperanno presso i CPI decentrati dei colloqui di orientamento.

Durante il colloquio l'utente riceve assistenza nella ricerca di informazioni utili per il proprio inserimento professionale; viene fatta una valutazione sulla spendibilità professionale del disabile; viene elaborato un piano di inserimento professionale insieme all'utente, tenendo conto da un lato delle aspettative, delle caratteristiche e delle esigenze delle aziende, che vengono contattate direttamente, dall'altro delle capacità, delle attitudini e delle potenzialità del disabile.

Il Servizio assiste il cliente nella individuazione di percorsi formativi brevi, di eventuali tirocini e nella gestione e definizione dei piani di tutoring. Non si occupa di supportare i disabili nella stesura del curriculum o della lettera di accompagnamento. Non fornisce informazioni e assistenza nella definizione di progetti per la creazione d'impresa o di lavoro autonomo: le eventuali richieste di questo tipo vengono inviate ai servizi che se ne occupano (Punto Nuova Impresa, CPI,...).

In caso di particolari invalidità e per tutti quelli che necessitano di un inserimento mediato, si invitano gli utenti a prendere contatto con gli assistenti sociali e successivamente con l'ASL. Il processo di accoglimento, orientamento, accompagnamento e sostegno all'inserimento del cliente disabile viene regolarmente monitorato, poiché l'ASL invia periodicamente all'ufficio CMD l'elenco di tutti i tirocini e le borse lavoro che attiva.

Pur essendoci un DB, che tiene traccia di tutti i percorsi posti in essere, gli operatori tendono a trattare i singoli casi personalmente, incamerandoli in una sorta di memoria storica poco informatizzata e molto artigianale anche perché, trattandosi di piccoli numeri, ciò permette di conoscere ogni singolo caso in maniera più approfondita, la qual cosa risulterebbe più difficile se fosse lasciata in custodia esclusivamente ad un programma informatico.

Con l'avvento del 2004 è prevista l'introduzione di un nuovo programma SW, PROLABOR, per la gestione dei clienti.

Modalità di approccio del cliente/impresa

Il primo contatto tra le aziende e i gli Uffici del Collocamento Mirato viene fatto in genere ad opera delle imprese interessate alla convenzione e che richiedono l'apposita modulistica per l'invio dei dati aziendali. Tutte le altre, soprattutto le aziende più grandi, ritenute più appetibili oltre che per dimensione anche per il tipo di attività svolta, vengono contattate direttamente dagli uffici del CMD, i quali cercano comunque di essere sempre molto collaborativi e poco pressanti, anche nell'ottica di chiarire definitivamente l'approccio assolutamente rivoluzionario della nuova legge che ha trasformato il collocamento obbligatorio da "imposizione ad opportunità". La presa di contatto da parte degli uffici del CMD avviene anche nel caso in cui dovesse pervenire, da parte di una azienda sconosciuta, un prospetto informativo non completo o poco preciso: in questo modo sarà possibile chiarirle l'iter procedurale più corretto da seguire.

Gli operatori del servizio o i consulenti ad esso collegati preferiscono in genere fissare un colloquio diretto con le aziende, in modo da rendersi conto personalmente delle peculiarità presenti e delle reali esigenze della domanda.

Durante questi incontri oltre a fornire tutte le informazioni relative alla l. 68/99, agli adempimenti e alle più idonee procedure di assunzione dei lavoratori disabili, viene offerta consulenza e assistenza per la stipula delle convenzioni.

I dati aziendali vengono inseriti nel DB e viene fatta una mappatura delle mansioni richieste dal tessuto aziendale presente sul territorio.

L'elenco delle aziende interessate al collocamento mirato viene lasciato in visione ai disabili che lo richiedono.

Nel 2003, sono state circa 570 le aziende che hanno inviato il prospetto informativo, di queste circa la metà sono risultate scoperte.

Su base cartacea, è stato prodotto un fascicolo informativo/divulgativo rivolto alle aziende e che è anche presente nella hall dello stabile che ospita gli uffici. Le stesse informazioni, con annessa modulistica, possono eventualmente essere inviate via e-mail. Tra breve, sarà pronto il sito in grado di fornire automaticamente tutte le informazioni e i moduli da compilare in formato elettronico.

La procedura di monitoraggio del cliente-impresa può essere così schematizzata:

- 1) Primo contatto dell'operatore o consulente con l'azienda per la compilazione del prospetto informativo.
- 2) Compilazione del modulo per la richiesta di convezione.
- 3) Selezione e invio dei candidati ritenuti più idonei sulla base delle informazioni raccolte.
- 4) Scelta del candidato e assunzione a tempo determinato.
- 5) Se procede tutto nel migliore dei modi e non sorgono particolari problemi, l'assunzione viene trasformata a tempo indeterminato.

A questo punto il compito di monitoraggio condotto dall'Ufficio di Collocamento Mirato si conclude.

Nelle aziende che richiedono la convenzione, è possibile che siano inviati i disabili per cui si è studiato un determinato percorso formativo seguito da attività di tirocinio, propedeutico all'assunzione vera e propria. In questi casi il monitoraggio dei collocati è abbastanza facile.

A fronte di una domanda numerica di nominativi da collocare da parte dell'azienda, viene fornito un elenco di potenziali candidati scelti sulla base di caratteristiche quali : il possesso di patente, la qualifica lavorativa, titolo di studio... Se invece l'azienda richiede una specifica mansione (quindi nel caso di collocamento mirato) e si affida all'ufficio CMD per l'eventuale individuazione del disabile più adeguato al il tipo di lavoro offerto, si segnala una rosa di candidati (in genere 3 o 4).

Di questi vengono indicati nomi e recapiti. Successivamente, se si dovesse riscontrare un certo interesse da parte dell'azienda nei confronti dei candidati selezionati dall'ufficio CMD, gli stessi vengono accompagnati dall'operatore per la presentazione all'azienda.

Il monitoraggio del processo avviene sulla base degli adempimenti, grazie al fatto che l'impresa, in caso di assunzione, è tenuta a dare un feed back sugli esiti dei colloqui e a richiedere il nullaosta agli uffici provinciali. Questi dati non vengono inseriti in Banca Dati.

Attuare una sorta di monitoraggio sui tempi di inserimento in azienda è molto difficile: si tratta di tempi alquanto variabili dipendenti da fattori quali l'età dell'utente, il tipo di invalidità, l'esperienza lavorativa, il titolo di studio...

E' previsto anche l'eventuale invio dei candidati ad altri servizi esterni, quali l'ASL e il CFP, con i quali vi è una stretta collaborazione e che si occupano in maniera specifica di corsi di formazione per disabili.

Per il secondo anno consecutivo è stato approvato e finanziato, con fondi regionali, un progetto che coinvolge circa 30 utenti scelti tra coloro che hanno età superiore a 45 anni, con gravi disturbi psichici o senza un titolo di studio. Il progetto prevede un percorso di orientamento e formazione di circa 2 mesi e mezzo, all'interno delle cooperative sociali di tipo B del territorio che consente all'ufficio di conoscere meglio le persone da collocare e le loro attitudini e di affinare le loro eventuali abilità.

Per incentivare la partecipazione da parte degli utenti e delle cooperative, viene erogato un buono formativo di € 3,10 all'ora per i disabili e di € 4 per le cooperative.

Il progetto prevede inoltre che il 30% dei partecipanti debba essere assunto nelle aziende soggette alla normativa sul collocamento mirato.

QUADRO ISTITUZIONALE E ATTIVITA' DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico è presente ed operante dal 11/09/01. E' composto da 5 membri: un medico del lavoro, un medico legale, uno psicologo dell'ASL, un funzionario dell'ufficio del CMD, un operatore del CFP. I compiti principali del Comitato tecnico sono l'approvazione dei programmi relativi alle Convenzioni proposte e delle visite per gli eventuali aggravamenti. E' presente la commissione tripartita.

È attiva una rete di relazioni molto strette tra CMD, ASL, CPI e CFP. Grazie a questo è possibile ottenere informazioni più approfondite e precise sugli iscritti alle liste del Collocamento Mirato, che non sempre riportano sulle loro schede conoscitive le patologie di cui sono realmente affetti (specie quelle psichiche).

Per un'opportuna diffusione di informazioni relative al servizio di CMD della provincia di Cremona è stata fatta, per il 2002, la sintesi dell'attività amministrativa. In precedenza, nel biennio 2000-01, sono state organizzate varie iniziative promo-divulgative, al fine di rendere visibile il servizio, soprattutto dopo l'applicazione della nuova legge sul collocamento mirato (l.68/99), coinvolgendo le associazioni di categoria (disabili e aziende).

E' stato prodotto anche un opuscolo descrittivo rivolto alle aziende, sulle attività del servizio, sulle sue finalità, sulle prestazioni fornite, sulle modalità più corrette di approccio al servizio, sugli orari di sportello e sui relativi recapiti.

IL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO DELLA PROVINCIA DI LECCO

STRUTTURA E RISORSE DEL SERVIZIO

Il Servizio Collocamento Disabili ha sede nella struttura del Centro per l'Impiego. Essa si trova in una zona centrale della città e la si raggiunge agevolmente anche con i mezzi pubblici. Esiste una sufficiente segnaletica esterna che conduce alla struttura. All'interno della struttura esistono una cartellonistica e una segnaletica chiare relative alla collocazione dei vari servizi e agli orari di sportello. All'esterno di ogni stanza c'è una targa che riporta i nominativi degli operatori che vi lavorano ma gli stessi sono sprovvisti di cartellino di riconoscimento. Negli uffici c'è una fotocopiatrice a disposizione dei clienti ed è attivo il servizio di segreteria telefonica negli orari di chiusura.

Il Servizio Collocamento Disabili dispone ufficialmente di tre operatori effettivi a tempo indeterminato, tra i quali il direttore (il numero minimo previsto è di due, un direttore e un operatore amministrativo) ma si avvale anche di operatori del Servizio Fasce Deboli, tra cui un operatore informatico a contratto. Attualmente prestano la loro opera nell'ambito del Servizio Collocamento Mirato il direttore, 2 figure amministrative (una per i disabili e una per le fasce deboli), un operatore informatico, una operatrice part-time per i colloqui e 3 operatori di mediazione che si occupano di percorsi di accompagnamento, più altri operatori che occasionalmente sono coinvolti.

Tra le risorse del Servizio, il direttore possiede la laurea e le altre due hanno un diploma di scuola superiore. L'attività dell'ufficio non è differenziata in aree distinte: cliente disabile e cliente impresa vengono gestiti nell'ambito della stessa area organizzativa.

Oltre alle informazioni presenti sul sito internet della Provincia, all'interno della struttura c'è buona disponibilità di materiale cartaceo informativo-divulgativo. Inoltre, il Servizio sta predisponendo un opuscolo da distribuire nei diversi uffici afferenti alla Provincia.

Il Servizio è raggiungibile anche telefonicamente o a mezzo fax e internet. Non serve appuntamento, ci si presenta negli orari di apertura, particolarmente ampi perché il Servizio prevede l'orario continuato. Esistono spazi e ambienti idonei sia per l'attesa che

per i colloqui e per l'attività di back-office. La struttura è recente e, nonostante l'ufficio sia collocato a un piano superiore, non esistono barriere architettoniche.

MODALITÀ OPERATIVE

Nell'anno 2000 i disabili iscritti alle apposite liste di collocamento sono circa 750, nel 2001 il numero sale a 859 per ridiscendere nel 2002 a circa 820. Il 50% circa degli iscritti ha un'età inferiore ai 45 anni. Mediamente, nel corso dei tre anni esaminati, il sesso femminile prevale numericamente su quello maschile per un valore medio del 52,5% (55,5% nel 2000, 49,8% nel 2001 e 52,6% nel 2002). Il grado di invalidità compreso tra il 68 % e il 79% è quello numericamente più rilevante (non si hanno a disposizione i dati del 2003) e incide mediamente per il 44% sul totale. Molto rilevante è anche l'incidenza dei disabili con grado di invalidità superiore al 79%; questi rappresentano mediamente il 36,5% della popolazione in esame. Il livello di istruzione raggiunto è prevalentemente quello della licenza media inferiore (mediamente il 43,5%) anche se non pochi si fermano al conseguimento della licenza elementare (mediamente il 27%).

Trend Collocamento ex legge 68/99	2000	2001	2002
totale iscritti	758	859	819
avviamenti Numerici	0	1	3
avviamenti Nominativi	0	92	27
avviamenti con Convenzione cri	31	0	0
avviamenti con Convenzione ax art.11	0	42	193
avviamenti con Convenzione ax art.12	0	0	1
TOTALE DEGLI AVVIATI	31	135	224

Il disabile può iscriversi in qualunque giorno della settimana, presso la sede di Lecce o quella di Merate, a seconda della sua comodità. Per l'iscrizione è sufficiente compilare il modulo di iscrizione, produrre una copia del verbale di invalidità e 2 fotografie. Entro 30 giorni dall'iscrizione viene fissato d'ufficio un appuntamento per un colloquio. L'operatore si accerta che il verbale di invalidità contenga tutti i requisiti richiesti dalla L.68 altrimenti invita l'invalido a sottoporsi alla visita per ottenere un verbale conforme. Nell'attesa, il disabile viene comunque convocato. Nel corso del colloquio si compila una cartella di valutazione personale, nella quale vengono raccolte tutte le informazioni relative al disabile nonché la scheda di valutazione funzionale e dati che spesso non compaiono nel certificato medico ma che sono di estrema importanza per il collocamento mirato (es: allergie, intolleranze ecc....) Oltre alla parte tecnico-burocratica, il primo incontro serve per conoscere il disabile, la sua storia formativa e lavorativa le sue attitudini e le sue competenze professionali. A tale scopo esiste una scheda professionale che viene elaborata anche su supporto informatico per agevolare la stesura di elenchi mirati. Non sempre il cliente si presenta al colloquio con un curriculum vitae: in tal caso viene elaborato insieme durante il colloquio.

Dopo questa fase cognitiva, sulla base dei dati raccolti, si procede a una valutazione della spendibilità professionale del disabile utilizzando spesso anche altri servizi. Insieme al disabile si concorda il piano di inserimento professionale con riferimento agli obiettivi personali, alle iniziative da intraprendere, alla tempistica. Parallelamente, il Servizio promuove presso le imprese l'inserimento lavorativo del cliente valutando i bisogni dell'azienda, le aspettative e le condizioni del lavoro offerto. Il rapporto con le aziende è diretto e il direttore del Servizio si reca presso le sedi aziendali interessate al collocamento mirato per valutarne le condizioni di inserimento.

Il Servizio fornisce assistenza nella individuazione di brevi percorsi formativi e/o di tirocinio. Non vengono invece gestiti da questo servizio attività di supporto a iniziative imprenditoriali o di lavoro autonomo per i disabili.

Il collocamento mirato del cliente disabile è un processo che non viene delegato in alcuna fase ad altri servizi e la cui responsabilità permane in capo all'Ufficio, il quale si avvale della collaborazione di altre strutture opportunamente individuate.

Il processo prevede riunioni di coordinamento settimanali per il monitoraggio dei casi gestiti; solo le situazioni di grave svantaggio prevedono l'assegnazione di un operatore di riferimento.

Le aziende della provincia di Lecco che rientrano nell'ambito di applicazione della legge 68/99 sono un migliaio.

Nei confronti del cliente-impresa, l'ufficio, già nel 2000, ha inviato alle aziende una circolare informativa relativa ai cambiamenti normativi. È generalmente l'azienda che contatta il Servizio Collocamento Disabili, in ottemperanza alla legge. Di solito il primo contatto avviene telefonicamente, anche fuori orario se il personale è presente. La telefonata viene registrata su un apposito modulo, indicando l'oggetto della richiesta o l'enunciato del problema sottoposto. Generalmente l'azienda chiede un appuntamento con il responsabile che, di solito, si reca in azienda direttamente per valutare sul campo la situazione e dare consigli. Il rapporto con le aziende si caratterizza per l'informalità. Intensa è l'attività di consulenza alle aziende svolta dal Servizio in merito agli adempimenti di legge in materia di assunzione dei disabili ma viene anche fornita assistenza e consulenza per le pratiche di esonero.

Le aziende vengono sollecitate a stipulare le convenzioni ex art. 11.

Il Servizio fornisce inoltre materiale informativo per le imprese, sia su supporto cartaceo che elettronico, appoggiandosi al sito della Provincia.

Tutti i dati, sia generali del cliente che quelli considerati più cruciali agli scopi degli adempimenti legislativi in merito alla legge 68, vengono raccolti inizialmente su apposita modulistica cartacea e poi riportati su supporto informatico. Il software introdotto (Access) consente di incrociare i dati del cliente azienda con quelli del cliente disabile per estrarre elenchi selezionati che agevolano la scelta di una rosa di nominativi per il collocamento mirato e spesso la scelta dei nomi proposti è integrata sulla base della conoscenza diretta dei candidati. Il Servizio, che fornisce all'azienda l'elenco dei candidati ritenuti idonei, raramente invia un estratto del profilo professionale dei candidati individuati in quanto la scelta viene effettuata sulla base di una presentazione personale degli stessi all'azienda. È presente, e viene utilizzato, anche il software ministeriale NetLabor.

Anche dopo l'inserimento, il rapporto di lavoro delle persone riconosciute soggetto debole viene monitorato per mezzo del contatto diretto con l'azienda.

Le domande delle aziende sono registrate in un elenco disponibile in visione all'utenza presso i locali del Servizio Collocamento Disabili. Le domande di lavoro possono essere anche esposte in bacheca.

La Provincia si avvale di una società (LeccoLavoro Srl) preposta a favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Lecco Lavoro è una struttura autonoma del Centro per l'Impiego che raccoglie annunci pubblicati sui giornali e richieste di aziende che si rivolgono al Cpi, favorendone la diffusione. Attraverso l'azione di Lecco Lavoro il sistema delle imprese viene pubblicizzato, facendo ricorso a una serie di strumenti non specifici.

Il Servizio fornisce informazioni a richiesta sui fabbisogni di professionalità e sull'andamento del mercato del lavoro a livello locale; spesso anche i disabili con opportunità di collocamento si rivolgono all'ufficio per avere una consulenza.

Il Servizio è in grado di dare informazioni sul sistema di formazione, sui corsi di istruzione professionale rivolta ai clienti della L.68, sulle modalità di partecipazione a bandi pubblici e sulle opportunità di lavoro autonomo. Inoltre la Provincia di Lecco ha una struttura preposta alla diffusione di informazioni relative a borse di studio, stage all'estero, master, alla quale i clienti interessati possono rivolgersi.

Oltre all'elenco delle aziende obbligate, il Servizio fornisce indicazioni sulle modalità di approccio alle aziende.

In merito alla pubblicizzazione dei servizi ai clienti, si è fatto molto in passato sia a livello di formazione che di seminari e di dibattiti. Sono attivi i contatti con le associazioni, gli enti e le categorie interessate, per la comunicazione delle variazioni della normativa, per l'elaborazione di diagrammi per la comprensione delle procedure, per la predisposizione di modelli fac-simile, ecc.

QUADRO ISTITUZIONALE E ATTIVITA' DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico non è operativo nella provincia di Lecco.

Storicamente esistono rapporti con le cooperative di lavoro, con i servizi sociali e con le comunità del territorio. Si stanno trasformando questi rapporti informali in protocolli nei quali le diverse istituzioni definiscono i rispettivi ruoli, nell'intento di una collaborazione a totale beneficio del disabile. Il coordinamento e l'iniziativa delle azioni concordate dovrebbero competere al servizio sociale, il quale individua i casi e coinvolge le altre strutture.

In presenza di un soggetto particolarmente problematico iscritto nelle liste del collocamento obbligatorio, il Servizio Collocamento Mirato coinvolge il servizio sociale per iscriverlo nelle fasce deboli. Attualmente, con gli strumenti tradizionali esiste uno zoccolo duro del 30% di disabili che non sarà mai assunto, a causa delle caratteristiche personali incompatibili con una continuità lavorativa: per questo motivo è necessario preordinare un intervento sinergico sulla base di un progetto complessivo che consideri tutti gli aspetti della vita delle persone disabili.

IL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO DELLA PROVINCIA DI LODI

STRUTTURA E RISORSE DEL SERVIZIO

L'ufficio collocamento disabili della provincia di Lodi è situato in zona limitrofa al centro della città, presso il piano 11° (raggiungibile con ascensore) dello stabile ove ha sede la Provincia. La segnaletica esterna riporta la sola indicazione del piano in cui ha sede il servizio Politiche Attive del Lavoro, mentre quella interna al piano, ben visibile e completa, si riferisce al servizio Collocamento Mirato Disabili (C.M.D.).

Sono presenti barriere architettoniche.

All'interno degli spazi dell'ufficio, dove si accede su appuntamento, sono previsti spazi sia per i colloqui che per l'attività di back office. Gli operatori non sono dotati di cartellino di riconoscimento.

L'ufficio si avvale del contributo di 2 risorse, di cui una assunta a tempo indeterminato e parziale e una in collaborazione coordinata e continuativa. Entrambe le risorse hanno un titolo di scuola media superiore.

MODALITÀ OPERATIVE

A Lodi nel 2002 sono stati inviati circa 467 prospetti; dalla loro analisi è emerso che circa il 30% delle aziende risultano scoperte. Con l'introduzione della Legge 68/99, e quindi considerando anche la stipula delle convenzioni quale strumento utile ai fini dell'ottemperanza, il trend delle aziende che ottemperano è nettamente migliorato, attestandosi oggi circa sul 80%.

La popolazione disabile è divenuta, nel corso del 2002, di circa 670 unità. Più della metà è composta da donne e quasi l'85% dell'intera popolazione ha un'età superiore ai 48 anni. Il 77% della popolazione ha un handicap di tipo fisico e il 70% un grado di disabilità superiore al 66%.

Trend collocamenti ex Legge 68/99	2000	2001	2002
totale iscritti	573	623	676
avviamimenti numerici	6	2	4
avviamimenti nominativi	35	41	34
avviamimenti nominativi con	0	0	0
convenzione cri			
avviamimenti in convenzioni ex art.11	2	11	49
avviamimenti in convenzioni ex art.12	0	0	0

Il primo contatto con il disabile viene gestito dal Centro per l'Impiego, preposto alla raccolta dell'iscrizione. Sul territorio di Lodi sono presenti 2 CPI (Lodi e Codogno). Presso il centro, tutti gli operatori sono preposti all'accoglienza dei disabili e alla verifica dei requisiti per l'iscrizione. Qui avviene l'iscrizione e l'inserimento dei lavoratori nel programma Netlabor provinciale che raccoglie la globalità dei lavoratori, ordinari e disabili, presenti sul territorio provinciale. La scheda di nuova iscrizione, così redatta, viene quindi inviata al Collocamento Mirato Disabili per il successivo inserimento nel programma Netlabor che contiene esclusivamente i dati relativi alla popolazione disabile presente sul territorio.

Il secondo contatto con la struttura è lasciato all'autonomia e alla motivazione del disabile. Al termine della procedura di iscrizione presso il CPI viene infatti consegnata ai nuovi iscritti una scheda contenente tutti i riferimenti (indirizzo, numeri telefonici, nomi degli operatori) utili ai fini dell'accesso al servizio. Sarà pertanto scelta del lavoratore disabile procedere o meno al contatto con un operatore del C.M.D., concordando con quest'ultimo un appuntamento presso la sede del C.M.D.

Durante il colloquio, generalmente fissato entro 10 giorni dalla richiesta, vengono raccolti i dati anagrafici, professionali e clinici su una scheda cartacea che verrà poi utilizzata per operare lo screening dei profili. Viene inoltre effettuata un'analisi della storia lavorativa, formativa, del profilo socio-sanitario, anche alla luce della scheda di valutazione prodotta dalla Commissione ASL, al fine di fare un bilancio delle sue competenze. La valutazione della spendibilità professionale, rispetto alla quale il C.M.D. si avvale anche del contributo dei servizi di inserimento dell'ASL, viene infine condivisa con il disabile allo scopo di renderlo consapevole delle opportunità.

Le informazioni principali sono trasposte nei database di gestione NETLABOR.

L'operatore è di aiuto nella ricerca di informazioni sulle diverse opportunità professionali e formative ma in particolare promuove e stimola l'utente a ricercarle attivamente. In tal senso vengono rivisti e corretti tutti i curriculum vitae, viene presentata la situazione del mercato del lavoro locale ed è rilasciata la lista delle aziende che devono assumere disabili.

Tali liste vengono elaborate sulla base dei prospetti informativi inviati annualmente dalle aziende e sulla base dell'archivio delle mansioni richieste, generato a seguito dei colloquio-consulenza prestati dal servizio.

I prospetti informativi delle aziende, una volta ricevuti, vengono verificati e le informazioni registrate in Netlabor. Alle singole aziende viene inviato un prospetto che fotografa la situazione aggiornata, evidenziando gli eventuali obblighi di legge. In quest'ultimo caso, si invita l'azienda a prendere un appuntamento per un colloquio-consulenza all'interno del quale, oltre a presentare tutti i servizi offerti dal C.M.D., si presta assistenza per gli adempimenti.

In questi mesi sta partendo una campagna di informazione e sensibilizzazione rivolta alle aziende. E' previsto l'invio di una lettera di presentazione dei servizi e una visita nella sede aziendale di un operatore "commerciale".

A fronte di una richiesta nominativa, viene inviata una rosa di candidati (generalmente i soli riferimenti anagrafici) individuata sulla base di uno screening manuale delle schede cartacee (non esiste un programma che generi le liste). L'azienda viene monitorata durante la fase di selezione, viene cioè chiesto l'esito dei singoli colloqui, i tempi e i modi dell'inserimento. Il C.M.D. di Lodi ritiene opportuno ed efficace offrire tale servizio anche alle aziende non in convenzione.

QUADRO ISTITUZIONALE E ATTIVITA' DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico, istituito nel 2001, fino ad oggi ha svolto il solo compito di individuare le linee guida degli strumenti e delle procedure dell'inserimento. Il responsabile del Servizio Disabili è il referente per la provincia all'interno del Comitato Tecnico.

E' importante segnalare che la Commissione di Accertamento della disabilità sta rivedendo tutti i disabili iscritti e tutti i nuovi che ne facciano richiesta.

Due particolari esperienze sono da segnalare:

Progettazione e realizzazione di un corso con Adecco Fondazione per formare alcuni disabili. I profili così formati sono direttamente collocati da Adecco.

Iniziativa di promozione del servizio inviando non solo un prospetto informativo ma anche un operatore che presenti il nuovo ruolo del C.M.D.