

IL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO DELLA PROVINCIA DI MANTOVA

STRUTTURA E RISORSE DEL SERVIZIO

Il servizio C.M.D. della provincia di Mantova è situato in centro alla città al piano terra di uno stabile all'interno del quale è presente anche lo Sportello Lavoro della Provincia.

All'esterno il servizio non prevede alcuna segnaletica, a differenza delle indicazioni complete che si trovano all'interno.

Sono previsti alcuni box dove fare i colloqui individuali, per i quali è previsto un appuntamento, e un'area di sportello per le informazioni, al quale si può accedere direttamente negli orari di apertura. I colloqui *più delicati* si svolgono in uffici che garantiscano maggiormente la privacy.

All'interno del servizio lavorano 5 risorse di cui 3 a tempo indeterminato. E' previsto il supporto part-time di una sesta nell'area amministrazione. Quest'ultima e le due risorse assunte a tempo determinato sono laureate. Il titolo di scuola media superiore è posseduto da tutte le altre persone. Non è previsto che gli operatori portino un cartellino di riconoscimento.

MODALITÀ OPERATIVE

Trend collocamenti ex Legge 68/99	2000	2001	2002
totale iscritti	736	1850	1329
avviamenti numerici		171	15
avviamenti nominativi			80
avviamenti nominativi con convenzione cri			69
avviamenti in convenzioni ex art.11			69
avviamenti in convenzioni ex art.12			1

L'iscrizione del disabile avviene presso gli sportelli impiego del territorio con la presentazione della necessaria documentazione. Durante questo primo incontro, i disabili sono invitati ad autocollocarsi in 3 categorie di disponibilità lavorativa: concorsi, privato e pubblico. E' prevista una scheda di cambio di disponibilità, qualora l'utente modifichi le sue intenzioni.

Le schede cartacee così compilate vengono inoltrate all'ufficio disabili, che carica le informazioni in NetLabor.

La possibilità di fissare il colloquio con l'operatore dell'ufficio disabili è lasciata all'iniziativa del disabile, al quale vengono dati i riferimenti per contattare il servizio. Normalmente, durante il primo contatto, sia che avvenga di persona oppure per telefono, al cliente sono presentate le opportunità offerte dalla legge 68/99. Tra breve si contatteranno a tappeto tutti gli iscritti, iniziando dai nuovi fino ai vecchi per invitarli ad un incontro. Verranno privilegiati coloro che sono in possesso della scheda ASL e si dichiarano disponibili ad essere avviati presso aziende private.

Il colloquio di orientamento è finalizzato ad analizzare, sulla base della scheda ASL, la storia professionale del disabile allo scopo di individuarne le competenze, gli eventuali fabbisogni formativi e, di concerto con il Comitato tecnico, verificarne la spendibilità professionale. Inoltre si prospetta un'analisi realistica dell'effettiva offerta lavorativa di un determinato territorio. Vengono infatti regolarmente effettuate delle indagini statistiche relative all'offerta di mansioni da parte delle imprese, soprattutto per quelle in convenzione.

Tutte le informazioni relative al cliente disabile sono attualmente inserite su un modulo cartaceo prestampato elaborato internamente e in un secondo momento vengono caricate in NetLabor. Al termine dell'attuale fase di "ristrutturazione" del servizio, sia la scheda che il colloquio saranno più articolati e archiviati su supporto informatico. La scheda viene aggiornata costantemente in seguito alle informazioni raccolti negli incontri o contatti successivi.

Nella logica di stimolare i disabili a un comportamento attivo e consapevole sono inoltre rivisti tutti i curricula vitae, incoraggiate le richieste di informazioni sui corsi di

formazione dedicati alle categorie svantaggiate e sui servizi ai quali rivolgersi in casi specifici (ASL, INPS, associazioni di categoria, assistenti sociali ecc). Le offerte delle aziende vengono analizzate in sede di colloquio per verificare se sono compatibili con le possibilità del disabile. Nel caso lo siano, vengono forniti allo stesso i nominativi di tali aziende. I disabili poi si presentano ai referenti aziendali sottolineando che il loro nome è stato fornito dall'ufficio.

Le esigenze del mercato emergono dal rapporto instaurato con le aziende, che si attiva con l'invio del prospetto informativo. Questo, verificato e controllato, viene caricato in NetLabor. Presa visione dell'effettiva situazione si contatta l'azienda per ricordare i termini dell'ottemperanza e per segnalare l'opportunità di fissare un colloquio con un operatore del servizio C.M.D. L'incontro, che generalmente si svolge presso l'azienda, è finalizzato a capire e raccogliere le esigenze aziendali.

Le informazioni richieste sono inserite in un questionario che è stato ideato come strumento di MATCH coerente con la scheda ASL del disabile. Il questionario nasce da un progetto del 2000 di mappatura della realtà aziendale della provincia di Mantova.

Mentre le informazioni anagrafiche dell'azienda entrano in NetLabor, molte altre, che emergono dal colloquio, devono essere archiviate in uno schedario separato. Questo è consultabile da tutti gli operatori della struttura poiché i PC sono in rete e lo schedario è anche in formato digitale.

Presso lo Sportello, e pertanto senza appuntamento, sono disponibili operatori preposti ad assistere le aziende nell'adempimento delle pratiche amministrative e a fornire tutte le informazioni concernenti il collocamento mirato. Inoltre gli operatori svolgono un'azione di consulenza riguardante la gestione delle problematiche della sicurezza in caso di inserimento in azienda di portatori di handicap.

Tra breve sarà attivo il nuovo sito internet del servizio anche se, comunque, la modulistica necessaria per l'espletamento delle pratiche è disponibile da tempo in formato elettronico.

Le richieste di elenchi o di candidati sono gestite esclusivamente e direttamente all'operatore, che le rilascia dopo avere effettuato uno screening sulla base della qualifica, della residenza e dell'effettiva possibilità di svolgere la funzione ricercata. Le informazioni trasmesse all'azienda sono meramente anagrafiche. Per le aziende in convenzione (ex art 11 L.68/99) è inoltre prevista un'azione di intermediazione domanda/offerta che permette di monitorare i tempi e i modi dell'inserimento. Infatti, tutte le informazioni qualitative e amministrative sono caricate in un data base separato che consente anche di gestire le scadenze.

In questa fase il Servizio C.M.D. non riesce a presidiare come vorrebbe la fase di feed back che le aziende dovrebbero dare prima di chiedere un nuovo invio di elenchi.

QUADRO ISTITUZIONALE E ATTIVITA' DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico, istituito nel 2001, oltre alle funzioni concernenti il collocamento numerico, svolge, relativamente agli avviamenti nominativi e al collocamento mirato, un'attenta ed efficace funzione di supporto agli operatori del servizio nella valutazione dell'effettiva spendibilità professionale.

Nello svolgimento delle sue funzioni, il Comitato si avvale del contributo degli altri servizi del territorio (ass. sociali, operatori CPS, operatori SERT ecc.).

Con riferimento inoltre ai servizi presenti sul territorio, sono attivi protocolli d'intesa finalizzati per esempio alla gestione dei tirocini formativi, che ad oggi è delegata ai soggetti esterni, oppure con le cooperative e i Servizi Sociali. Tali protocolli sono monitorati dal servizio Collocamento Mirato Disabili.

Gli operatori del servizio sono spesso invitati a presentare i nuovi servizi offerti dalle L.68/99 durante giornate informative e formative presso scuole, cooperative e associazioni.

IL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO DELLA PROVINCIA DI MILANO

STRUTTURA E RISORSE DEL SERVIZIO

Gli uffici del servizio Collocamento Mirato Disabili della provincia di Milano (denominati Servizio Occupazione Disabili-S.O.D.) sono ubicati in una zona poco centrale, all'interno di uno stabile recentemente ristrutturato. Gli uffici sono raggiungibili con la metropolitana (sarà inaugurata l'apertura di una nuova fermata della metropolitana a pochi metri dagli uffici provinciali) e con mezzi di superficie, il parcheggio degli automezzi non è agevole trovandosi, oltretutto, su una delle arterie di massimo traffico della circoscrizione interna.

In merito alle possibilità di intraprendere attività lavorative imprenditoriali, i clienti che ne fanno richiesta e idonei a svolgere lavoro autonomo vengono indirizzati ai servizi che se ne occupano. Si tratta in ogni caso di una percentuale assolutamente trascurabile.

Su richiesta del disabile possono essere fornite informazioni relative a bandi di concorsi pubblici e alla normativa del lavoro. Inoltre, vi è uno stretto contatto con l'ufficio di formazione professionale che produce annualmente un fascicoletto con l'elenco di tutti i corsi organizzati per l'anno e rivolti specificatamente anche ai disabili.

La segnaletica esterna è inesistente mentre sono sufficientemente visibili la cartellonistica e segnaletica interna, anche se non è stata ancora aggiornata a fronte di una rinnovata disposizione interna degli uffici.

E' anche presente, all'interno dello stabile, un call center a disposizione degli utenti per qualunque informazione concernente il servizio.

Non è presente all'ingresso materiale informativo ma a breve sarà reso disponibile un opuscolo contenente tutte le informazioni utili relative al servizio. E' comunque in distribuzione materiale informativo presso ogni Centro per l'Impiego e presso l'Ufficio Accoglienza del SOD.

Gli uffici del collocamento mirato sono posti al secondo piano; è possibile accedere agli stessi con l'ausilio dell'ascensore; gli spazi sono sufficientemente ampi e gli arredi adeguati.

Vi sono due sale d'attesa dedicate una alle aziende e una ai disabili; uffici adibiti ai colloqui individuali e un ampio spazio per le attività di back office. Non vi è la presenza di barriere architettoniche e sono osservate le norme igienico-sanitarie e di sicurezza.

I software per la gestione clienti sono Job Catch e MATCH, mentre il pacchetto Office di Microsoft è utilizzato per la gestione del lavoro d'ufficio. Non è prevista una postazione PC con annessa stampante e collegamento ad Internet e neppure una fotocopiatrice a disposizione degli utenti.

Al servizio è possibile accedere liberamente durante gli orari di apertura al pubblico; eventuali appuntamenti sono fissati solo per colloqui individuali più delicati, che necessitano di un po' più di tempo e tranquillità.

E' possibile ricevere informazioni anche tramite telefono, fax, posta elettronica o sito web.

Gli operatori del Servizio di Collocamento Disabili sono 40. Di questi circa un terzo è assunto con contratto di lavoro interinale, un terzo a tempo determinato e un terzo a tempo indeterminato; vi sono inoltre tre consulenti esterni che si occupano dell'assistenza tecnica e gli intervistatori distribuiti nelle 13 sedi decentrate dei CPI. Sedici sono laureati e ventiquattro sono in possesso di diploma di scuola media superiore. Gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento ed è previsto l'affiancamento di operatori seniores ai giovani operatori.

MODALITÀ OPERATIVE

Il primo contatto in assoluto con il Servizio Collocamento Disabili avviene attraverso l'iscrizione alle liste, che dall'ottobre 2002 è stata decentrata presso i 13 Centri per l'Impiego. E' possibile accedere alle informazioni relative al servizio, sia telefonicamente (grazie a un call-center) che direttamente, negli orari di apertura al pubblico.

Dopo essersi presentato l'operatore chiarisce le finalità del servizio e le modalità di iscrizione ed esamina la domanda di iscrizione, le esigenze e le attese dell'utente.

Gli uffici, interni al SOD, al servizio del cliente disabile sono: l'Ufficio Rapporti con l'Utenza, l'Ufficio Accoglienza, l'Ufficio Rapporti con il Territorio, l'Ufficio Avviamenti Numerici e l'Ufficio Screening.

I documenti occorrenti per l'iscrizione sono la carta d'identità e il verbale d'invalidità.

Attraverso l'iscrizione sono inserite in banca dati le informazioni relative ai disabili collocabili (le caratteristiche psico-fisiche, la patologia di cui sono affetti, l'orientamento dettato dalla commissione medico-integrata attraverso la relazione conclusiva, le attitudini, le eventuali esperienze lavorative, l'iter formativo, le potenzialità, i desiderata...).

La percentuale d'iscrizione alle liste del collocamento obbligatorio dal 2000 al 2003 è stata costantemente crescente, come anche il trend relativo agli avviamenti.

In particolare si è passati da 13472 iscritti del 2001 contro 2997 avviamenti totali ai 18195 iscritti del 2003 (dati aggiornati al 30 settembre 2003) contro un totale di 3648 avviamenti.

Nel triennio considerato, la percentuale di collocati rispetto al numero totale di iscrizioni, si è mantenuta sostanzialmente costante, attestandosi intorno al 20%.

Trend collocamenti ex Legge 68/99	2001	2002	2003
totale iscritti	13472	16957	18195
Prospetti informativi presentati	7426	8222	10410
avviamenti numerici (ENTI PUBBLICI)	65	136	95
avviamenti nominativi	2344	1967	2530
avviamenti nominativi con convenzione ex art. 11	588	1174	1023
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
totale avviamenti	2997	3277	3648

Il protocollo di intesa con l'ASL di Milano prevede che gli utenti, prima di procedere all'iscrizione, siano convocati presso gli uffici provinciali, per essere sottoposti alla "procedura MATCH", mediante la quale viene effettuato una sorta di screening del disabile.

Il programma MATCH, è uno strumento validato dalla provincia di Milano alla fine del 1999. A partire dal 18 Gennaio 2000 il Servizio Occupazione Disabili della provincia di Milano ha adottato in via sperimentale questo programma software che "permette di effettuare abbinamenti fra mansioni lavorative e utenti disabili iscritti, secondo le modalità dell'inserimento MIRATO, previsto dalla l. 68/99".

La "procedura MATCH" consiste in una serie di test di gruppo, che vengono somministrati sotto la supervisione di un'equipe di psicologi, seguiti da un colloquio individuale che permette di approfondire la patologia, la natura della disabilità, le competenze, le inclinazioni, le potenzialità e le attitudini della persona.

A partire dal febbraio 2004, è previsto il decentramento del servizio di orientamento. Verrà istituito presso i CPI uno sportello Disabili/Aziende, legato alle problematiche della l. 68/99, che nell'ambito del progetto multimisura si occupa di fissare i colloqui di orientamento. Per questo tipo di servizio il S.O.D. si avvale di consulenti esterni (cosiddetti orientatori) che sono distribuiti sul territorio, uno in ogni CPI. A partire da tale data, anche i test e i colloqui relativi al Progetto MATCH verranno somministrati presso i CPI.

Durante il colloquio di orientamento viene compilata una scheda con tutti i dati anagrafici e professionali, oltre a tutte le informazioni (potenzialità, attitudini, caratteristiche) funzionali a un adeguato inserimento lavorativo.

Tutte le informazioni confluiscono in due DB: Job Catch (che raccoglie tutte le informazioni raccolte all'atto dell'iscrizione e serve per gestire le procedure amministrative) e Match, che si interfaccia con il primo e che contiene sia le informazioni supplementari emerse dai test psicoattitudinali, somministrati prima dell'iscrizione alle persone che rientrano nell'ambito previsto dal protocollo di intesa con l'ASL Città di Milano, sia l'elenco delle aziende, con le loro caratteristiche ed esigenze. Grazie all'incrocio di questi due DB, si è in grado di fornire una rosa di candidati molto vicina, se non addirittura coincidente, con le esigenze aziendali; al contempo si è in grado di proporre ai disabili le mansioni più idonee alle loro caratteristiche e desiderata.

E' bene chiarire che mentre il colloquio di orientamento riguarda generalmente il disoccupato ordinario, la procedura MATCH è specificatamente rivolta ai disabili ed al collocamento mirato.

In caso di disabili deboli (cosiddetta utenza svantaggiata), che necessitano di supporto attraverso strumenti di mediazione quali: tutoraggio, formazione, accompagnamento, borsa lavoro, MATCH (grazie alle numerose informazioni relative all'utenza di cui è in possesso) è in grado di sostenere l'operatore nella scelta dei servizi e delle strutture esterne più idonee ad accogliere il disabile affinché possa essere formato e orientato verso il mercato del lavoro. In particolare, il Servizio di Occupazione Disabili di Milano ha un apposito ufficio (Ufficio Rapporti con il Territorio), che si occupa specificamente di tessere rapporti con gli enti e i servizi che sul territorio operano per la formazione, l'accompagnamento e l'inserimento lavorativo dei disabili.

Selezionati i candidati da proporre alle aziende che ne fanno domanda, inviati i loro profili professionali, l'azienda esamina le candidature e decide chi assumere inviando infine un feed back al SOD. La stessa modalità di monitoraggio è seguita nel caso dell'utenza svantaggiata, che è affidata a strutture e servizi esterni.

Il monitoraggio sul completo processo di accoglimento, orientamento, accompagnamento e inserimento presso i servizi esterni è fatto comunque solo sui casi più gravi, poiché visto il numero degli iscritti, gli operatori attualmente in carica non sono in grado di garantire un presidio generale. Una maggiore attenzione è posta solo sul monitoraggio dei disabili particolarmente svantaggiati (bassa scolarità, gravi disturbi psichici,...) ad opera in particolare degli addetti all'ufficio Rapporti con il Territorio.

La procedura MATCH è stata applicata a circa 6500 disabili, a oggi gli iscritti sono circa 18500; considerando che solo poco più della metà degli iscritti si è dichiarata disponibile al lavoro, è possibile che a breve si arrivi a conoscere l'intero universo dei disabili effettivamente collocabili.

Circa il 50% degli avviamenti sono ottenuti grazie allo strumento della convenzione; MATCH ha ottenuto una copertura pari al 10% degli avviamenti totali e la restante percentuale trova collocazione tramite chiamata diretta delle aziende.

Per quanto riguarda l'assistenza per percorsi formativi brevi, tirocini o programmi di politica del lavoro, bisogna specificare che non sono operazioni svolte direttamente dagli uffici del collocamento mirato, ma da servizi esterni alla struttura a cui il collocamento mirato "affida il disabile", affinché possa, dopo un certo iter formativo, essere reso collocabile.

Meritevoli di nota sono due delle esperienze più significative organizzate dal SOD : il **Progetto DAIA** (Diversamente Abili in Azienda), indirizzato ai disabili psichici (mira alla costruzione di un modello per il collocamento che coinvolga aziende e servizi territoriali di inserimento lavorativo) e il Progetto **Alfabetizzazione informatica e patentino ECDL**, che si occupa dell'alfabetizzazione informatica per chi non ha conoscenze in tale ambito e dell'approfondimento degli applicativi Office di Microsoft (realizzato in collaborazione con Microsoft, Enaip, Fondazione Adecco).

Ogni anno, ai sensi dell'art.9 c.6 legge 68/99, le aziende hanno l'obbligo di dichiarare, entro il 31 del mese di gennaio, la loro situazione occupazionale e conseguente posizione rispetto ai parametri e all'ottemperanza della legge, riferita al 31/12 dell'anno precedente. I dati, comunicati attraverso la compilazione del prospetto informativo, sono inseriti in un data base.

Il portale raccoglie l'aggiornamento dei dati aziendali ed evidenzia lo stato di copertura o scopertura dell'impresa rispetto alla legge. Le aziende che risultano non aver ancora ottemperato agli obblighi di legge sono contattate e sollecitate, viene fissato un appuntamento con il responsabile d'impresa per illustrare la normativa, fornire consulenza relativa agli adempimenti, alle procedure di assunzione dei lavoratori disabili e alle modalità da seguire per la stipula delle convenzioni; inoltre la presa di contatto diretta permette di capire quali sono le caratteristiche e le reali esigenze aziendali.

Tutte le informazioni relative alla l. 68/99 possono essere fornite anche telefonicamente o via Internet, grazie al Portale interattivo; è inoltre possibile scaricare la modulistica direttamente dal sito www.provincia.milano.it/lavoro/.

Sulla base dei criteri dettati dalla legge, si procede all'avviamento numerico. Se l'avviamento numerico, dopo vari solleciti, non viene ottemperato, si segnala l'azienda all'ispettorato del lavoro, che provvederà a far rispettare gli obblighi di legge.

Gli uffici a servizio del cliente/impresa, interni alla struttura del SOD, sono: l'Ufficio Rapporti con le Aziende, l'Ufficio Procedure aziendali che si occupa della gestione prospetti informativi e del raccordo con le 10660 aziende che ad oggi risulta abbiano fatto la denuncia annuale, l'Ufficio Convenzioni, Esoneri e Compensazioni, l'Ufficio Matching; vi è poi un ufficio che controlla l'ottemperanza alle norme di legge e fornisce le certificazioni per le gare pubbliche (Ufficio Certificazione di Ottemperanza); un Ufficio Nulla osta, che ha rapporti diretti con le aziende per le richieste d'avviamento nominativo e che si occupa anche della verifica dei requisiti aziendali e infine l'Ufficio Agevolazioni, che garantisce alle aziende l'incentivo per la decontribuzione fiscale.

L'ufficio MATCH, ha un rapporto diretto con le aziende per l'inserimento dei dati all'interno del data base.

In genere, viene fissato un appuntamento per intervistare l'azienda e individuare le mansioni compatibili con le peculiarità dei disabili già inseriti nel DB ed i parametri indicatori di queste mansioni. I dati raccolti vengono inseriti nella banca dati dedicata alle aziende, dopodiché è possibile procedere all'incrocio dei dati per, infine, selezionare la rosa di candidati.

A questo punto, vengono forniti all'azienda i riferimenti anagrafici e i recapiti dei nominativi selezionati, il profilo esplicativo delle propensioni, le attitudini e le competenze del candidato, oltre alla qualifica. Si evita solo di esplicitare il tipo di disabilità, per il rispetto della legge sulla privacy.

Il monitoraggio dei tempi di inserimento in azienda avviene sempre grazie al servizio MATCH, che contatta periodicamente le aziende che devono fare inserimenti, o che hanno in corso inserimenti. Dopo l'invio dei curricula, viene chiesto un feed back alle imprese.

Normalmente pervengono segnalazioni solo in caso di eventuali problemi.

Il monitoraggio degli esiti del processo avviene invece grazie al software Job Catch, poiché le comunicazioni sull'iter di inserimento del disabile, l'eventuale modifica del rapporto di lavoro o interruzione dello stesso, devono essere comunicati per legge dalle aziende agli Uffici Provinciali e quindi vengono inserite automaticamente nel data base.

E' stato prodotto un manuale operativo, come strumento a supporto dei singoli uffici, in grado di fornire precise indicazioni su quella che è considerata la procedura più corretta da seguire. All'interno di ciascun ufficio, vi è poi la specifica modulistica da compilare.

Sono stati organizzati svariati corsi formativi rivolti ai consulenti, alle aziende o direttamente ai disabili per un corretto approccio alla l. 68/99.

Su base cartacea è stato anche prodotto un fascioletto informativo sulle buone prassi, disponibile anche su formato elettronico(cd-rom interattivo).

Grazie a MATCH è stata fatta una mappatura delle aziende, delle loro caratteristiche e della tipologia di mansioni richieste, in modo tale da fornire agli enti che si occupano di formazione un quadro panoramico delle reali esigenze del tessuto aziendale e permettere quindi di ben calibrare l'offerta formativa. Attraverso il Portale e il data base Job Catch, è possibile seguire tutti gli atti che l'azienda ha prodotto o sta producendo (assunzioni, esoneri, dimissioni...) E' comunque difficoltoso monitorare "l'universo aziendale", anche perché spesso le aziende continuano a modificarsi e non sempre sono attente a comunicare tempestivamente questi cambiamenti.

Il C.M.D. di Milano sta portando avanti un progetto molto importante (progetto SINTESI) di unificazione banche dati, in accordo con la Regione Puglia e la città di Catanzaro, che dovrà concludersi nel 2006. L'idea è quella di riuscire a creare un modello unico di sistema informatico, che agevoli e faciliti anche il monitoraggio del tessuto aziendale esistente sul territorio di riferimento.

QUADRO ISTITUZIONALE , ATTIVITA' PROMOZIONALE E DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico esiste ed è operante. Fra i suoi innumerevoli compiti, ha quello di verificare i ricorsi che le aziende o i disabili attivano rispetto alla compatibilità della mansione, di definire gli strumenti e le prestazioni atte all'inserimento, di valutare le residue capacità lavorative.

Vi è, inoltre, una Commissione Provinciale per le Politiche del Lavoro, in seno alla quale è stato istituito, appositamente per il Servizio Occupazione Disabili, il Sottocomitato Disabili. Con l'ASL sono attivi dei Protocolli d'Intesa in abbinamento al servizio Match, per la presa in carico degli utenti e per l'accertamento della disabilità.

E' stato organizzato il 14 Novembre 2003, a chiusura dell'Anno Europeo del Disabile, un convegno in cui il Servizio di Collocamento Mirato Disabili della provincia di Milano ha presentato in anteprima un manuale sulle "buone prassi" relativo alla l. 68/99.

L'attività di maggiore promozione ad opera degli uffici del SOD è fatta soprattutto attraverso il Portale. Inoltre all'interno della rivista: **La provincia in casa** (periodico divulgativo della Provincia di Milano), è possibile pubblicare e pubblicizzare eventuali iniziative organizzate dai servizi del collocamento mirato.

Per comunicazioni di particolare importanza (come ad esempio la denuncia obbligatoria da parte delle aziende o le indicazioni sulla corretta compilazione dei prospetti informativi) si utilizzano le testate principali dei quotidiani, anche per permettere alla notizia che si vuole divulgare di raggiungere il maggior numero possibile di utenti.

IL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO DELLA PROVINCIA DI PAVIA

STRUTTURA E RISORSE DEL SERVIZIO

Il servizio di collocamento mirato disabili della Provincia di Pavia è posizionato centralmente, vicino alla stazione centrale, è facilmente raggiungibile in macchina e si può parcheggiare in zona. L'ufficio e le sue risorse sono distribuite in 2 palazzine collegate tra di loro con un corridoio; nel primo edificio è stata posta una parte dell'ufficio dedicata a ricevere i disabili, nel secondo edificio viene svolta parte dell'attività relativa alle aziende (convenzioni). Lo spazio dedicato al ricevimento disabili appare inadeguato. A causa della limitazione di spazio, non esiste un ambiente dedicato all'espletamento dell'attività di back office (colloqui individuali, orientamento) né una sala d'attesa. L'ufficio non presenta una organizzazione ad aree di lavoro. Non è previsto che gli operatori indossino un cartellino di riconoscimento.

L'ufficio, operativo dal 2000, si avvale delle seguenti risorse:

- 2 impiegate provinciali, diplomate e dipendenti, addette a ricevere i disabili e ad iscriverli nella lista.
- 3 consulenti esterne, tutte con contratto di collaborazione continuativa, un'assistente sociale, una psicologa e un avvocato. L'assistente sociale e la psicologa svolgono i colloqui e si occupano dell'abbinamento disabili-aziende; l'avvocato segue la parte dell'attività che riguarda le aziende.

La responsabile dell'ufficio è diplomata.

Complessivamente il servizio viene erogato grazie al contributo di 6 persone, 3 delle quali lavorano a contratto. Il grado di istruzione delle risorse è medio alto, considerando che 2 persone sono laureate e che 4 sono diplomate.

L'ufficio ha ospitato 2 tirocinanti, psicologi, provenienti dall'Università di Pavia. Nel gennaio 2004 è previsto il trasferimento dell'ufficio in una nuova palazzina sempre nel centro.

Per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico, l'ufficio è sempre aperto la mattina.

MODALITÀ OPERATIVE

In provincia di Pavia operano tre Centri per l'Impiego e un ufficio di collocamento mirato. Il disabile può iscriversi presso tutti i CPI, poi l'iscrizione viene trasmessa all'ufficio collocamento mirato.

Il disabile che si rivolge all'ufficio viene invitato a fornire le informazioni personali (reddito, situazioni particolari, verbale che attesta la sua invalidità,) e viene inserito in una lista. È previsto un colloquio con l'assistente sociale per permettere la redazione della scheda professionale.

Al 13.11.2003, risultano iscritte all'ufficio collocamento mirato 1701 persone, di cui immediatamente disponibili erano circa 1.203, equamente ripartiti tra uomini e donne. In entrambi i sottocampioni di genere prevale la fascia di età compresa tra i 31 e i 48 anni (rispettivamente 24% e 27%) benché la fascia superiore risulti non trascurabile, attestandosi attorno al 15% per entrambi i gruppi. Gli iscritti sono portatori di handicap fisici per il 76% e per il 24% di handicap psichici; 1170 sono invalidi civili, 17 sono invalidi del lavoro 16 sono i sordomuti.

Oltre i due terzi di disabili uomini e donne iscritti nell'anno 2003 al C.D.M. di Pavia presentano una invalidità superiore al 66%. Il 27% di loro ha conseguito la licenza elementare, il 60% la licenza di scuola media inferiore e soltanto l'11% possiede un diploma di scuola media superiore, mentre i laureati rappresentano il 2%. La maggior parte degli iscritti nel 2003 dimostra una permanenza nelle liste inferiore ai due anni, mentre il 24% tre i due e i cinque anni. Il 18% risulta iscritto da più di cinque anni.

Gli avviati nel 2000 sono stati 111, nel 2002 113, 124 al 13 novembre 2003. Gli avviati in convenzione ex art.11 sono stati 7 nel 2001, 53 nel 2002.

Trend collocamenti ex Legge 68/99	2000	2001	2002
andamento delle liste	1450	1189	1408
avviamenti numerici	0	0	0
avviamenti nominativi	111	113	134
avviamenti nominativi con convenzione cri	2	1	0
avviamenti in convenzioni ex art.11	0	7	53
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
TOTALE DEGLI AVVIATI	113	121	187

Al 31.12.2002 sono stati inviati all'ufficio 1000 prospetti da parte delle aziende. L'azienda, una volta inviato il prospetto con cui comunica la posizione scoperta, attende di essere contattata dall'ufficio telefonicamente e al contatto può seguire una visita all'azienda, allo scopo di stipulare la convenzione, oppure l'invio dei candidati in azienda per il colloquio. Generalmente, l'autocandidatura presso le aziende da parte del disabile non ha esiti positivi, se non è appoggiata e seguita dal servizio. Se la candidatura proposta viene ritenuta valida dall'azienda e se il disabile accetta la posizione offerta, l'azienda assume direttamente.

La fase dell'abbinamento tra aziende e disabile è un punto cruciale dell'attività dell'ufficio. Le schede relative ai disabili sono conservate esclusivamente su supporto cartaceo e l'ufficio non ha ancora introdotto alcun programma per incrociare le richieste aziendali con i contenuti delle schede professionali. Pertanto, l'attività di pre-selezione finalizzata alla formazione della rosa dei candidati da proporre alle aziende avviene mediante lo spoglio manuale delle schede dei disabili disponibili e di conseguenza è meno rapida.

Le aziende convenzionate ex art.11 sono solo 152 dal 2001 (15 nel 2001, 48 nel 2002, 89 nel 2003). Le convenzioni riguardano prevalentemente inserimenti di soggetti psichici, mentre sono pochi gli inserimenti di soggetti con disabilità inferiore al 65% per godere delle fiscalizzazioni.

Ogni sei mesi, viene compiuto un monitoraggio sulle convenzioni stipulate.

QUADRO ISTITUZIONALE , ATTIVITA' PROMOZIONALE E DI NETWORKING

Il Comitato Tecnico si è riunito solo una volta in data 11.10.2002. Secondo il verbale di riunione, l'ufficio Collocamento Mirato si impegnava a trasmettere all'ASL la graduatoria annuale e gli aggiornamenti trimestrali, insieme all'elenco dei soggetti iscritti affetti da patologia di natura psichica, mentre l'ASL assicurava l'effettuazione di 500 accertamenti annui così articolati: 250 accertamenti per soggetti disabili in graduatoria e 250 accertamenti relativi a nuove domande.

Il Comitato Tecnico non ha mai adottato un regolamento. Le successive riunioni, che erano state calendarizzate, non hanno avuto luogo, per cui la sua attività è attualmente sospesa.

L'Ufficio non ha ancora avviato relazioni stabili e strutturate con altri operatori del territorio, come l'ASL, INAIL, Cooperative sociali di fascia B, Unione Industriali, Organizzazioni Sindacali, SERT, Centri per l'Igiene Mentale, istituti professionali per disabili.

Alquanto deboli sono le attività svolte dall'ufficio per promuovere il servizio e per far conoscere ai cittadini e alle famiglie le opportunità previste dalla legge 68.

IL SERVIZIO DI COLLOCAMENTO MIRATO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

STRUTTURA E RISORSE DEL SERVIZIO

La struttura si trova in centro città e non ci sono segnalazioni esterne che indichino la presenza del servizio. Il Servizio non è facilmente raggiungibile dai paesi limitrofi, a causa della geografia del territorio e degli scarsi mezzi pubblici di collegamento. Internamente alla struttura esistono cartellonistica e segnaletica riferita al servizio e agli orari di accesso. La struttura offre spazi adeguati per il back-office ma per i colloqui esiste spazio solo per un operatore e gli arredi non sono adeguati alle esigenze del servizio. Si rilevano alcune difficoltà per l'abbattimento delle barriere architettoniche: infatti i servizi igienici al piano terra non hanno i requisiti di accessibilità per i disabili su sedia a rotelle.

Il materiale divulgativo è costituito da prospetti scaricati dal sito della Provincia ma è in fase di realizzazione un opuscolo sulla Legge n.68. Le informazioni sul servizio vengono divulgate a mezzo stampa, TV locali, sul sito Internet della Provincia e attraverso note informative alle associazioni di categoria.

Gli operatori del servizio, che sono muniti di cartellino di riconoscimento, sono in totale tre, tutti assunti a tempo indeterminato, uno dei quali con contratto part-time. Il loro titolo di studio è rispettivamente: laurea, diploma di scuola superiore e licenza di scuola media inferiore. All'interno dell'organizzazione non sono distinguibili aree riservate all'assistenza del cliente disabile e del cliente azienda e la gestione delle due aree è omogenea. Ciascun operatore è raggiungibile telefonicamente con accesso diretto al proprio numero di interno oppure via posta elettronica all'indirizzo e-mail loro riservato. Negli uffici non c'è una fotocopiatrice né una postazione PC con stampante a disposizione dei clienti. Il lavoro di ufficio è gestito col pacchetto Office di Microsoft.