

il numero di operatori è insufficiente a garantire un presidio generale; per gli altri l'azione di monitoraggio si conclude generalmente con l'assunzione del disabile in azienda. Le aziende sono comunque tenute per legge (l. 68/99) a comunicare tempestivamente agli uffici provinciali del collocamento mirato l'intero iter di inserimento del disabile, l'eventuale modifica del rapporto di lavoro o la sopraggiunta interruzione dello stesso.

## **GLI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **LA RAGGIUNGIBILITÀ E LA VISIBILITÀ DEL SERVIZIO**

Gli uffici del Servizio per il Collocamento Mirato dei Disabili generalmente sono ubicati in posizione centrale, in due casi semicentrale, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e privati. Solo nel caso di Milano si segnalano difficoltà, a causa del traffico intenso e della mancanza di parcheggi dedicati ai clienti disabili che si rivolgono al servizio.

La segnaletica esterna è spesso carente o comunque non emerge, in qualche caso è in via di approntamento e solo a Bergamo e a Lecco è ben visibile sulle strade che conducono al servizio.

La cartellonistica e la segnaletica interna sono invece presenti ovunque, anche se talvolta (Brescia) non sembrano evidenti. Gli orari di apertura sono comunque chiaramente specificati e, a Milano, è attivo un call centre per la diffusione di tali informazioni.

Il materiale informativo su supporto cartaceo non è molto diffuso, solo in sei casi è disponibile e talvolta si tratta di stampati tratti dal sito. Comunque l'edizione di materiale informativo è stimolata dall'esigenza di diffondere l'informazione sulle novità legislative, quindi essa assume un andamento ciclico. In alcuni casi la mancanza di documenti cartacei è compensata dalla presenza di un sito Internet efficace, come a Sondrio.

Le iniziative di diffusione dell'informazione, come convegni, comunicati stampa o a mezzo radio e video, nonché seminari e altre azioni che hanno riguardato le associazioni dei datori di lavoro e dei disabili, sono avvenute soprattutto nel periodo immediatamente successivo l'introduzione della nuova normativa, rarefacendosi in seguito. Tuttavia non mancano interventi occasionali di rafforzamento dell'informazione.

Gli operatori generalmente non indossano il cartellino di riconoscimento, anche se in alcuni casi è a disposizione.

### **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Per accedere al C.M.D. è previsto l'appuntamento solo per particolari attività, quali i colloqui di orientamento o comunque per gli interventi di maggiore delicatezza. Fa eccezione Lodi, che richiede preferibilmente l'appuntamento per l'accesso al servizio.

In tutte le province è possibile contattare il servizio sia tramite telefono che tramite fax durante gli orari di apertura, che sono chiaramente definiti e in qualche caso prevedono una modalità continuativa (es. Lecco).

Il tempo massimo di attesa non è definito né per l'accesso libero, né per la prenotazione di un appuntamento ma in generale non si registrano attese significative.

### **SPAZI E ARREDI DEL SERVIZIO**

In quattro casi non è predisposta una sala d'attesa, mentre tutti i C.M.D., tranne uno (Pavia), sono dotati di apposito spazio per i colloqui individuali, per lo più si tratta di uffici dedicati. Talvolta l'ufficio non dispone di spazio sufficiente per l'attività di back office, che viene dunque svolta in concomitanza ad altre attività.

Non sempre gli arredi sono adeguati, o perché non sono a norma di legge, oppure perché sono insufficienti rispetto alle necessità.

Si segnala la presenza di barriere architettoniche in diversi uffici, anche se sono state predisposte modalità di ingresso più agevoli per chi non sia deambulante, come ascensori oppure entrate secondarie prive di gradini (Mantova). A Sondrio, i bagni non sono agibili per i non deambolanti, poiché l'edificio che ospita il servizio non è di recente costruzione e non è stato adeguatamente ristrutturato.

### **PUBBLICITÀ E COMUNICAZIONE RELATIVA AI SERVIZI OFFERTI**

La comunicazione delle informazioni relative al servizio, riguardanti le finalità, le prestazioni fornite, le modalità e gli orari di accesso avviene attraverso una pluralità di strumenti, come le pubblicazioni, gli opuscoli, i leaflet, il sito Internet, conferenze e convegni, incontri con i rappresentanti delle associazioni dei datori di lavoro e dei disabili, colloqui diretti e altro. L'uso di questi strumenti è estremamente variabile nelle diverse realtà locali.

Le domande e le offerte di lavoro sono comunicate e diffuse solo in ambito provinciale. Per rafforzare l'azione di mediazione tra domanda e offerta, il C.M.D. di Lecco si avvale anche di Lecco Lavoro s.r.l., una struttura autonoma del centro per l'impiego, attraverso la quale sono raccolti gli annunci pubblicati sui giornali e le richieste delle aziende che si rivolgono al Centro per l'Impiego.

Alle aziende sono comunicate le caratteristiche e, qualora siano disponibili, le qualifiche delle persone iscritte e disponibili.

Durante i colloqui, a loro volta i clienti disabili ricevono informazioni sulle tipologie professionali richieste dalle aziende e sulla situazione del mercato a livello locale per favorire l'allineamento delle loro attese alla domanda di lavoro. Sempre durante i colloqui, i clienti disabili ricevono informazioni sulle aziende interessate al proprio profilo lavorativo

e possono consultare presso il Servizio gli elenchi delle aziende sottoposte all'obbligo di assunzione.

I Servizi forniscono informazioni relative alle caratteristiche del sistema di formazione professionale, generalmente a livello locale, più raramente a livello regionale, inviando solitamente gli interessati ai centri per la formazione professionale e anche al Centro per l'Impiego.

Più raramente i Servizi per il Collocamento dei Disabili forniscono informazioni relative alla normativa del lavoro, alle modalità di accesso ai bandi pubblici e alle opportunità e modalità di lavoro autonomo, per le quali i clienti interessati sono generalmente inviati al Centro per l'Impiego.

Non è presente manualistica specifica per la ricerca del lavoro, disponibile invece presso il collocamento ordinario, ma il Servizio fornisce consigli e informazioni durante i colloqui; in considerazione della tipologia dell'utenza si ritiene generalmente opportuno che vi sia un contatto diretto, che risulta decisamente più rassicurante.

Alcuni Servizi, come Sondrio, segnalano su una apposita bacheca le opportunità professionali rivolte specificamente ai disabili, in altri casi, come a Lecco e a Lodi, la bacheca è generica, poiché essendo condivisa con il Centro per l'Impiego non è dedicata specificamente al profilo "disabile". Non è comunque presente stampa quotidiana e specializzata per la ricerca di lavoro presso i C.M.D.. Le informazioni relative alle borse di studio, ai master e agli stage all'estero sono fornite dai Centri per l'Impiego e solo occasionalmente dal C.M.D. durante i colloqui di orientamento.

## **RISORSE TECNOLOGICHE E STRUMENTALI**

Tutti i centri per l'impiego dispongono di un software per la gestione dei clienti, NetLabor ovvero una versione più evoluta, ProLabor. Tuttavia, questo applicativo non sembra in grado di gestire l'incrocio tra domanda e offerta e quindi alcuni Servizi per il Collocamento Mirato hanno sviluppato un software proprietario, come a Lecco, oppure hanno introdotto programmi avanzati, specificamente Job Catch, a Milano, e MATCH, attualmente utilizzata a Milano, Brescia e Varese.

Il lavoro d'ufficio è supportato dal pacchetto di applicativi Office.

Tutti i C.M.D. dispongono di casella di posta elettronica e fax, mentre la segreteria telefonica è operante solo in poche sedi.

Raramente è a disposizione dei clienti un PC con stampante e collegamento Internet, con assistenza dell'operatore, mentre la maggior parte dei Servizi è dotata di fotocopiatrice accessibile ai clienti.

## **LE RISORSE UMANE**

Il numero di operatori effettivamente impegnati nella gestione del C.M.D. varia considerevolmente tra le diverse province, in funzione delle dimensioni della popolazione iscritta ma anche delle risorse destinate dall'Ente pubblico allo svolgimento dei compiti istituzionali. Non sempre quindi a parità di carico di lavoro corrisponde una identica dotazione di risorse umane: si va dai 2 operatori effettivi di Lodi, ai 3 di Como e di Sondrio, i 5 Pavia e i 6 di Mantova, gli 8 di Cremona e Lecco, i 14 di Varese, i 15 di

Bergamo, i 19 di Brescia e infine i 40 di Milano. Si deve però osservare che solo in parte questi operatori sono stati assunti a tempo indeterminato, mentre una quota non trascurabile ha contratti di collaborazione, per loro natura non stabili ma in grado di soddisfare il fabbisogno quantitativo e qualitativo di risorse del Servizio.

A livello aggregato, il titolo di studio prevalente tra gli operatori è il diploma di scuola media superiore, tuttavia la presenza di laureati è preponderante a Bergamo, Cremona, Brescia e, comunque, non trascurabile in altre province, come a Lecco, Milano e Varese; solo in due casi non vi sono operatori con laurea.

I Servizi generalmente predispongono percorsi di affiancamento dei neoassunti agli operatori più esperti; in particolare a Brescia il processo è molto curato per ogni ruolo professionale.

**Allegato B: Tabella TREND COLLOCAMENTI**

Di seguito sono allegate le tabelle relative ad alcuni indicatori quantitativi dell'attività operativa svolta dai Servizi del Collocamento Obbligatorio.

I dati riportati sono stati gentilmente comunicati a cura dei responsabili provinciali degli uffici CMD.

<b>BERGAMO : Trend Collocamenti 2000 - 2002</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
andamento delle liste	820	1141	1632
avviamenti numerici	2	6	104
avviamenti nominativi	333	237	197
avviamenti nominativi con convenzione cri	89	0	0
avviamenti in convenzioni ex art.11	22	87	261
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	0	331	193
ammissione agli incentivi ex art.13	93	153	269
esoneri (DPR 357/2000)	35	131	159
compensazioni in entrata	10	11	13
compensazioni in uscita	16	37	42
certificazioni di ottemperanza rilasciate	298	342	387
inadempienze soggette a sanzioni	5	15	49
numero di sospensioni temporanee	13	18	21
numero di contenziosi	n.r.	n.r.	n.r.
operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	no	no	sì
operatività dei comitati tecnici	no	sì	sì

n.r.: dato non rilevato

<b>BRESCIA: Trend Collocamenti 2000 - 2002</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
andamento delle liste	4124	4179	3859
prospetti informativi annuali ENTI PRIVATI	1812	2237	2514
prospetti informativi annuali ENTI PUBBLICI	92	90	110
avviamenti numerici (ENTI PUBBLICI)	3	8	13
avviamenti nominativi	440	308	246
avviamenti nominativi con convenzione cri e avviamenti nominativi in convenzione art. 11	13	139	281
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11 con aziende private ed enti pubblici economici	33	253	607
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11 con enti pubblici non economici	0	0	5
ammissione agli incentivi ex art.13	16	74	130
esoneri (DPR 357/2000)	0	0	116
compensazioni in entrata	n.r.	n.r.	n.r.
compensazioni in uscita	n.r.	n.r.	n.r.
certificazioni di ottemperanza rilasciate	n.r.	n.r.	n.r.
numero di sospensioni temporanee	n.r.	n.r.	n.r.
numero di contenziosi	n.r.	n.r.	n.r.
operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	no	sì	sì
operatività dei comitati tecnici	no	sì	sì

n.r.: dato non rilevato



<b>COMO: Trend Collocamenti 2000 - 2002</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
andamento delle liste	1480	1789	1672
avviamenti numerici		2	3
avviamenti nominativi	104	118	89
avviamenti nominativi con convenzione cri	0	0	0
avviamenti in convenzioni ex art.11	47	81	136
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	47	186	239
ammissione agli incentivi ex art.13	47	52	70
esoneri (DPR 357/2000)	0	7	10
compensazioni in entrata	0	8	12
compensazioni in uscita	0	0	0
certificazioni di ottemperanza rilasciate	100	166	212
inadempienze soggette a sanzioni	0	0	3
numero di sospensioni temporanee	42	45	58
numero di contenziosi	0	0	0
operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	0	0	643
operatività dei comitati tecnici	no	sì	sì

<b>CREMONA: Trend Collocamenti 2000 - 2002</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
andamento delle liste	717	814	964
avviamenti numerici	4	14	6
avviamenti nominativi	72	52	50
avviamenti nominativi con convenzione cri	2	0	0
avviamenti in convenzioni ex art.11	17	32	47
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
incentivi	€ 13.552,80	€ 83.088,16	€ 159.379,76
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	0	22	74
ammissione agli incentivi ex art.13	14	14	20
esoneri (DPR 357/2000)	0	7	11
compensazioni in entrata	0	0	0
compensazioni in uscita	0	1	0
certificazioni di ottemperanza rilasciate	63	46	53
operatività dei comitati tecnici	no	sì	sì

<b>LECCO: Trend Collocamenti 2000 - 2003</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
andamento delle liste	758	859	819
avviamenti numerici	0	1	3
avviamenti nominativi	0	92	27
avviamenti nominativi con convenzione cri	31	0	0
avviamenti in convenzioni ex art.11	0	42	193
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	1
incentivi ed esoneri			
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	0	236	142
ammissione agli incentivi ex art.13	31	34	82
esoneri (DPR 357/2000)	0	42	60
compensazioni in entrata	0	3	9
compensazioni in uscita	0	0	0
certificazioni di ottemperanza rilasciate	0	0	286
inadempienze soggette a sanzioni	0	0	4
numero di sospensioni temporanee	0	0	0
numero di contenziosi	0	0	0
operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	no	no	sì
operatività dei comitati tecnici	no	no	no

<b>LODI: Trend Collocamenti 2000 - 2002</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
andamento delle liste	573	623	676
avviamenti numerici	6	2	4
avviamenti nominativi	35	41	34
avviamenti nominativi con convenzione cri	0	0	0
avviamenti in convenzioni ex art.11	2	11	49
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
incentivi ed esoneri	0	0	0
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	8	57	38
ammissione agli incentivi ex art.13	2	4	14
esoneri (DPR 357/2000)	0	17	10
compensazioni in entrata	0	0	9
compensazioni in uscita	0	12	53
certificazioni di ottemperanza rilasciate	43	37	41
inadempienze soggette a sanzioni	0	0	0
numero di sospensioni temporanee	0	0	0
numero di contenziosi	0	0	0
operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	no	no	no
operatività dei comitati tecnici	no	sì	sì

<b>MANTOVA: Trend Collocamenti 2000 - 2002</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
andamento delle liste	736	1850	1329
avviamenti numerici	n.r.	171	15
avviamenti nominativi	n.r.		80
avviamenti nominativi con convenzione cri	n.r.		69
avviamenti in convenzioni ex art.11	n.r.	nr	69
avviamenti in convenzioni ex art.12	n.r.	nr	1
incentivi ed esoneri	n.r.	nr	
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	0	18	31
ammissione agli incentivi ex art.13	0	53	86
esoneri (DPR 357/2000)	n.r.	n.r.	n.r.
compensazioni in entrata	n.r.	n.r.	n.r.
compensazioni in uscita	n.r.	n.r.	n.r.
certificazioni di ottemperanza rilasciate	n.r.	n.r.	n.r.
inadempienze soggette a sanzioni	n.r.	n.r.	n.r.
numero di sospensioni temporanee	n.r.	n.r.	n.r.
numero di contenziosi	n.r.	n.r.	n.r.
operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	n.r.	n.r.	n.r.
operatività dei comitati tecnici	no	sì	sì

n.r.: dato non rilevato

<b>MILANO: Trend Collocamenti 2001 - 2003</b>		
	<b>2002</b>	<b>2003</b>
andamento delle liste	16957	18195
avviamenti numerici	136	95
avviamenti nominativi	1967	2530
avviamenti nominativi con convenzione cri	0	0
avviamenti in convenzioni ex art.11	1174	1023
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0
incentivi ed esoneri	320	461
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	1444	655
ammissione agli incentivi ex art.13	652	682
esoneri (DPR 357/2000)	320	461
compensazioni in entrata	0	544
compensazioni in uscita	0	5
certificazioni di ottemperanza rilasciate	2065	1097
Inadempienze soggette a sanzioni	130	86
numero di sospensioni temporanee	261	336
numero di contenziosi	5	8
Operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	si	si
Operatività dei comitati tecnici	si	si

n.b.: i dati del C.M.D. di Milano si riferiscono agli anni 2002 e 2003 anziché al triennio 2000-2002.

<b>PAVIA: Trend Collocamenti 2000 - 2002</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
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
incentivi ed esoneri	0	0	0
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	0	15	48
ammissione agli incentivi ex art.13	0	6	45
esoneri (DPR 357/2000)	0	11	11
compensazioni in entrata	3	3	4
compensazioni in uscita	35	39	45
certificazioni di ottemperanza rilasciate	118	138	162
Inadempienze soggette a sanzioni	0	0	0
numero di sospensioni temporanee	2	3	4
numero di contenziosi	0	0	0
Operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	no	no	sì
Operatività dei comitati tecnici	no	no	sì

<b>SONDRIO: Trend Collocamenti 2000 - 2002</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
andamento delle liste	987	1033	767
avviamenti numerici	2	2	0
avviamenti nominativi	70	49	23
avviamenti nominativi con convenzione cri	8	2	0
avviamenti in convenzioni ex art.11	0	36	80
avviamenti in convenzioni ex art.12	0	0	0
Incentivi e esoneri	0	2	2
convenzioni effettivamente stipulate ex art. 11	prelim. 8	59	43
ammissione agli incentivi ex art.13 esoneri (DPR 357/2000)	13	35	in istruttoria
compensazioni in entrata	2	3	2
compensazioni in uscita	2	14	14
certificazioni di ottemperanza rilasciate	27	81	78
Inadempienze soggette a sanzioni	0	10	3
numero di sospensioni temporanee	0	1	0
numero di contenziosi	0	0	0
Operatività delle commissioni sanitarie di accertamento della disabilità	no	no	sì
Operatività dei comitati tecnici convocazioni	no	sì	sì