



COMMISSIONE
EUROPEA

Progetto VP/2005/008 - Componente 2

"Servizi pubblici e privati: Verso un sistema di qualità"

RICERCA TRANSNAZIONALE

INDICE

- I) Introduzione ed obiettivi del progetto
- II) Schede Paese: BELGIO – BULGARIA – ITALIA - REPUBBLICA CECA - REPUBBLICA SLOVACCA – ROMANIA – UNGHERIA
- III) I sistemi di autorizzazione dei Servizi Privati per l'Impiego: Un Quadro Sinottico
- IV) Le Buone Prassi: alcuni esempi
- V) I lavori del Workshop Internazionale di Bruxelles: contributi, approfondimenti ed indicazioni emerse
- VI) Prime conclusioni e percorso delineato per la prosecuzione del Progetto

di

Roberto Corno, Consulente Senior Agenzia del Lavoro Regione Lombardia e
Cleofe Maria Cristina Guardigli, Staff Partnership e Relazioni Internazionali, Italia Lavoro S.p.A.

PREMESSA

A seguito del Seminario Europeo tenutosi a Tivoli (Roma) il 24-25 settembre 2004, riguardante il partenariato pubblico-privato nei Servizi per l'Impiego, le legislazioni e le prassi negli Stati membri stanno supportando lo sviluppo di un nuovo modello di cooperazione tra i principali attori dei sistemi per l'occupabilità.

I risultati del Seminario Europeo di Tivoli evidenziano la prima raccomandazione, sottolineando i principali fattori che indicano l'esigenza di relazioni più strette con i servizi privati per l'impiego: trasparenza del mercato, competenze degli operatori pubblici, flessibilità nell'amministrazione del servizio.

Tra i principali elementi di arretratezza evidenziati, ci sono la mancanza di controllo, la difficoltà di gestire i costi durante la fase di transizione da un modello tradizionale a quello orientato al mercato, poche verifiche di qualità specialmente in quei casi dove le azioni sono indirizzate verso i soggetti più deboli del mercato del lavoro.

Il progetto "Servizi Pubblici e Privati: Verso un Sistema di Qualità" ha lo scopo di disegnare, promuovere e diffondere una metodologia comune di valutazione degli indicatori per la selezione dei partners nel settore privato ed il miglioramento della loro collaborazione con il settore dei servizi pubblici per l'impiego. L'obiettivo generale del Progetto è, di conseguenza, il perfezionamento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

Al fine di raggiungere i due obiettivi che rappresentano le condizioni per un modello di "quasi-mercato", ossia il miglioramento dell'efficienza dei servizi con la crescita della rapidità dei fornitori e lo sviluppo della libertà di scelta dei clienti (datori di lavoro e soggetti in cerca di occupazione), i Servizi Pubblici per l'Impiego necessitano di una conoscenza più approfondita e di una migliore amministrazione della griglia di monitoraggio e valutazione, la quale è più vicina all'approccio per la gestione di un Sistema Totale di Qualità, che una semplice lista di controllo.

Questa ricerca transnazionale, che prende in considerazione lo stato dell'arte in 7 Paesi dell'Unione Europea e di preadesione (Belgio, Bulgaria, Italia, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania e Ungheria) ha la finalità di presentare il lavoro prodotto dai partner di progetto durante la sua prima fase di svolgimento.

Le esperienze effettuate dai Partners di Progetto ed i "modelli" adottati per l'integrazione del soggetto pubblico e privato nella realizzazione di servizi, sono molto differenti tra loro e rappresentano un buon campo di lavoro per l'obiettivo finale, ossia la definizione di "Linee Guida per la Qualità", che saranno evidenziate nel documento finale di progetto e presentate nel mese di febbraio 2007 in un evento finale che si terrà a Roma (Italia).

Il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale italiano, in qualità di capofila del Progetto, auspica che, con il contributo di tutti i Partner, questa Ricerca Transnazionale sarà in grado di sviluppare un dibattito importante tra gli interlocutori pubblici e privati del mercato del lavoro.

Lea Battistoni
Direttore Generale, Mercato del Lavoro
Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale

CAPITOLO I

INTRODUZIONE ED OBIETTIVI DEL PROGETTO

Con riferimento alle linee guida europee per l'occupazione (in particolare 1, 3 e 8) e alla modernizzazione dei Servizi per l'Impiego perseguita dagli Stati Membri dell'Unione Europea, una tematica di grande interesse è costituita da "un maggiore sfruttamento delle opportunità offerte da un mercato combinato di fornitori di servizi pubblici e privati per l'impiego, per una migliore erogazione dei servizi pubblici e per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella Strategia Europea per l'Occupazione".

Le linee guida scaturite nel luglio 2003 (Decisione del Consiglio 2003/578-EC) promuovono lo sviluppo del partenariato tra i principali attori del mercato del lavoro e lo sviluppo di relazioni più strette tra i servizi per l'impiego pubblici e privati.

Le specifiche caratteristiche nazionali dei servizi per l'impiego negli Stati membri sono la struttura all'interno della quale le relazioni tra servizi pubblici e privati si sviluppano, nonostante, sebbene la graduale liberalizzazione del mercato dei servizi pubblici generali abbia incoraggiato lo sviluppo delle relazioni tra le organizzazioni dei servizi pubblici e privati che trattano la tematica della collocabilità dei soggetti in cerca di un'occupazione ed il reintegro dei disoccupati nel mercato del lavoro.

Attualmente, ci sono vari "modelli" che coesistono negli Stati membri e ci sono differenti percorsi e modalità del coinvolgimento del settore privato nella fornitura di strumenti per i servizi per l'impiego in favore di specifici target.

E' pertanto assai importante comparare i quadri logici adottati per la scelta e la valutazione dei potenziali fornitori privati di servizi, al fine di amministrare "gli standard di qualità" e di offrire per gli utilizzatori finali europei, uno schema "di qualità" che sia equo, omogeneo e trasparente.

I principali obiettivi del presente progetto sono i seguenti:

1. Supportare il processo di integrazione, la costruzione di partenariati e di reti del settore pubblico e privato nei servizi per l'impiego in un approccio di "quasi-mercato".
2. Fornire un strumento pratico per la condivisione di strumenti diffusi nei sistemi di *quality assurance* per la valutazione dei fornitori privati di servizi e della soddisfazione degli utenti finali.

3. Utilizzare le esperienze e le buone prassi dei Partners di progetto per evidenziare elementi comuni e interessi condivisi, e per promuovere un dibattito più ampio sui punti di forza e di debolezza per uno schema di qualità:
 - a. Per definire standard di qualità di servizi esternalizzati e realizzare così un sistema di qualità per il monitoraggio dei risultati e per la valutazione della soddisfazione degli utenti finali.
 - b. Per definire procedure che non siano prettamente amministrative, ma anche tecniche.
 - c. Per valutare e testare reti pubbliche e private
 - d. Per realizzare a livello transnazionale e testare a livello locale con attori rilevanti (parti sociali e servizi per l'impiego privati) un pacchetto di strumenti per l'applicazione di schemi di qualità nella selezione e nella valutazione delle performances qualitative dei Servizi Privati per l'Impiego (SPRI).

I principali risultati attesi dalle attività condotte dai Partners, sono:

1. Sette "Schede Paese" sulla qualità e sulle metodologie per l'analisi delle performance redatte da un Gruppo di lavoro internazionale, che analizza gli indicatori adottati e le buone prassi sperimentate dai Partners, utilizzando anche la comunicazione su siti web e su comunità virtuali per lo scambio di informazioni e per la cooperazione congiunta.
2. Una Ricerca Transnazionale Comparata: da discutere in un Seminario Internazionale a Bruxelles nel mese di giugno (15-16 giugno) 2006.
3. Organizzazione di un Seminario in ciascuno Stato Membro che coinvolga i Servizi pubblici, quelli privati e le parti sociali dei Paesi Partner per illustrare i risultati della ricerca Transnazionale e per discutere in particolare due specifiche tematiche:
 - Performance nell'offerta dei servizi rivolti a gruppi specifici di utenti finali e
 - Relativi standard qualitativi richiesti.
4. Selezione, monitoraggio e valutazione dei servizi in un approccio di "quasi-mercato"
5. Organizzazione di un seminario Internazionale a Roma (data prevista febbraio 2007) per la diffusione dei risultati, aperto alle parti sociali ed al settore privato, con la presentazione di un CD Rom contenente le "linee guida per un sistema di qualità" per la selezione dei servizi privati per l'impiego e la valutazione delle prestazioni condotte dai Partners dei Paesi Membri.

Il presente documento – che nella esecuzione del progetto è collocato nella Componente 2 – è stato redatto per la condivisione delle prime fasi nella azione di progetto condotta durante un Seminario tenutosi a Bruxelles il 15 e il 16 giugno 2006.

CAPITOLO II

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEI PAESI PARTNERS

1. BELGIO
2. BULGARIA
3. ITALIA
4. REPUBBLICA CECA
5. REPUBBLICA SLOVACCA
6. ROMANIA
7. UNGHERIA

Scheda Paese: BELGIO (in revisione)

superficie	32.545 km. quadrati
popolazione	10.396.421 (1° gennaio 2004), ca. 2,3% del tot. UE
suddivisione amministrativa	3 Regioni: Regione Fiamminga, Regione della Vallonia e Regione Bruxelles Capitale. Capitale Bruxelles: vi risiede il 9.6% della popolazione
membro di	UE, ONU, NATO, WTO, FAO
sezione A	LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO
sezione B	I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO

BELGIO - SEZIONE A: LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO

Dopo il calo economico del 2001 e del 2002, si è verificata una piccola inversione di tendenza nel 2003 con una crescita leggermente superiore alla media europea (1,1% - contro lo 0,9%). Questo lieve incremento non ha apportato tuttavia molti benefici a livello occupazionale, in quanto le imprese e le attività produttive locali tendono ad incrementare la produttività dei lavoratori piuttosto che assumerne di nuovi. Per questo motivo il Belgio ha dovuto affrontare un decremento del tasso di occupazione e un innalzamento della disoccupazione.

Nel dicembre 2004, in Belgio, erano presenti 595.454 disoccupati, con un aumento di 40.666 persone rispetto al dicembre 2003 (+ 7,3%), mentre nello stesso anno si è registrata una creazione netta di impiego di 24.000 unità.

A giugno 2005 secondo dati Eurostat, il tasso di attività totale era del 55.8%, mentre la percentuale di disoccupati in base alla popolazione attiva era pari all' 8.4%.

il tasso di attività per i lavoratori con oltre 55 anni di età era del 21.9%, mentre i lavoratori di età superiore a 65 anni sono circa il 2%.

BELGIO - SEZIONE B: I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

Le politiche attive del lavoro sono organizzate per target group, per ognuno di questi gruppi sono stati definiti dei programmi che rispondono a problematiche specifiche.

I programmi sono classificati in 5 tipologie:

1. misure destinate a migliorare la qualità della mano d'opera, attraverso gli aiuti in favore dell'inserimento lavorativo dei giovani o dei gruppi a rischio, e della formazione :
 - convenzione di primo impiego
 - convenzione formazione-lavoro
 - apprendistato
 - congedo-educazione remunerato
 - sostegno in favore dei gruppi a rischio
 - piano di accompagnamento per i disoccupati
2. misure destinate a facilitare l'uscita dal mercato del lavoro di alcune categorie di lavoratori attraverso meccanismi di sostituzione :
 - prepensionamento convenzionale a tempo pieno o part-time
 - interruzione di carriera e "*credito -tempo*"
3. misure specifiche riguardanti la regolamentazione della disoccupazione attraverso gli incentivi fiscali e sociali :
 - creazione delle Agenzie Locali per l'Impiego (A.L.E.);
 - "Titres-services", ossia un programma del Governo Federale, con lo scopo di creare 25.000 posti di lavoro entro il 2007 e di combattere il sommerso;
 - Prestito ai disoccupati per l'avvio di attività imprenditoriali;
 - Misure per categorie particolari di lavoratori;
 - Programma di transizione professionale a livello federale;
 - Programmi regionali;
 - Attivazione dell'indennità di disoccupazione,
 - riduzione dei costi sociali;
 - "Piano per la promozione dell'assunzione di persone in cerca di occupazione"
 - riduzione dei contributi per i salari minimi, piano "Maribel sociale" e riduzione strutturale dei costi sociali;
 - riduzione dei contributi per l'assunzione di un lavoratore domestico;
4. Misure destinate a favorire la redistribuzione del lavoro:
 - aumento della flessibilità (contratto a durata determinata, lavoro a domicilio, lavoro di notte, lavoro a tempo parziale),
 - riduzione collettiva dei tempi di lavoro a 32 ore.

5. Misure destinate ad assicurare il monitoraggio e la valutazione del piano nazionale di azione (NAP).

A tale scopo uno strumento rilevante è rappresentato dal "National Labour Council", i cui principali ambiti di attività e di responsabilità sono:

- Fornire consulenza al Ministero ed al Parlamento su loro richiesta e su tematiche sociali riguardanti i lavoratori e le imprese;
- Garantire assistenza tecnica al Ministero del lavoro nella contrattazione collettiva, nella gestione delle principali questioni inerenti il mercato del lavoro e le sue regole.

Il sistema dei servizi pubblici per l'impiego è strutturato su base regionale:

1. nella Regione di Bruxelles la Struttura di competenza è l'ORBEM
2. nella Regione Vallona la Struttura di competenza è il FOREM
3. nella Regione Fiamminga la Struttura di competenza è il VDAB

Altri enti preposti alla realizzazione delle politiche per il lavoro sono:

- l' ONEM, (Office National pour l'Emploi, Ufficio nazionale per l'impiego);
- l'ADG (Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft - Ufficio germanofono per l'impiego) per la Comunità germanofona;
- CAPAC (Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage) : organismo parastatale delegato all'attività di pagamento di indennità di disoccupazione e che opera nelle tre regioni.

Per la Formazione professionale:

- IFPM (Institut de formation pour les petites et moyennes entreprises)
- Federazione bruxellese degli organismi di inserimento socio-professionale
- Enti privati di formazione professionale
- Associazioni senza scopo di lucro per l'inserimento professionale.

In seguito alla riforma dello Stato belga alcune competenze in materia di politiche per l'occupazione sono state decentrate e quindi affidate alle Comunità e/o alle Regioni.

Il Ministero Federale rimane competente per quanto riguarda la sicurezza sociale (indennità di disoccupazione) ed il diritto del lavoro (individuale e collettivo).

In base al decentramento, le Comunità sono competenti per:

- la formazione intellettuale, morale e sociale;
- la promozione sociale;
- il reinserimento lavorativo;
- l'educazione alla salute e le attività legate alla medicina preventiva;
- l'accoglienza e l'integrazione degli immigrati;
- l'inserimento dei disabili.

Le Regioni sono competenti per:

- il collocamento dei lavoratori;

- i programmi di reinserimento al lavoro per i disoccupati e assimilati e le misure di accompagnamento;
- l'applicazione delle norme riguardanti l'occupazione dei lavoratori stranieri.

Scheda Paese: BULGARIA

Superficie	110.910 km. quadrati
Popolazione	7.801.300 (2003) - ca. % del tot. UE tasso di incremento demografico: - 1,16 %
Suddivisione amministrativa	6 regioni, suddivise in 26 distretti Capitale Sofia: vi risiede il 15 % della popolazione
Membro di	ONU, NATO, WTO, OSCE
Sezione A	LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO
Sezione B	I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO

BULGARIA - SEZIONE A: LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO

Nel 2005 il tasso di occupazione ha continuato a crescere per il quarto anno di fila. Il numero delle persone occupate per i primi nove mesi raggiunge circa 2.981.000 soggetti, valore superiore di 557.000 unità se comparato all'anno precedente (in base ai dati pubblicati relativi al monitoraggio del mercato del lavoro dell'Istituto Nazionale di Statistica). E' stato quindi registrato un incremento del 1.9% dei soggetti occupati.

E' stato inoltre osservato un positivo trend di crescita riguardo i soggetti impiegati sia nel settore pubblico che privato (dati dell'Istituto Nazionale di Statistica). Circa 2.171.100 persone (media mensile) hanno ottenuto una collocazione professionale, con un incremento rispetto all'anno precedente di 213.000 unità. La crescita è dovuta al vasto numero di persone occupate nel settore privato, che è il principale generatore di posti di lavoro. Il numero di soggetti impiegato con le società private è quindi aumentato complessivamente di 665.000 unità, mentre il numero degli impiegati nel settore pubblico è calato di 452.000 unità in rapporto all'anno precedente.

Nel 2005 il tasso di disoccupazione registrato presso i Centri per l'Impiego ha continuato a diminuire ed il numero di persone in questa condizione ha raggiunto il suo livello più basso sin dal 1996, pari a 424.381 persone. La diminuzione comparata rispetto all'anno precedente è stata pari a 44.842 persone, equivalente al 9,6% del totale.

Dal principio del 2005 fino al mese di novembre, la disoccupazione nel Paese ha mostrato una costante ripresa. Il numero dei disoccupati nel 2005 era di 486.414, il più alto dell'anno e successivamente tale valore ha raggiunto le 383.930 unità nel mese di novembre. A dicembre il numero dei disoccupati ha ripreso a crescere per via delle ridotte posizioni vacanti riempite durante questo periodo. Alla fine dell'anno il numero dei disoccupati è comunque diminuito di 89.074 soggetti, in rapporto all'inizio dell'anno.

La riduzione della disoccupazione è comunque il risultato di una stabilità macroeconomica che porta alla diminuzione del numero di esuberanti di personale nei diversi settori dell'economia. Di conseguenza, anche il numero dei soggetti iscritti presso i centri per l'impiego è diminuito. Allo stesso tempo, il dato relativo ai soggetti collocati nel mondo del lavoro è in crescita. Questi dati positivi determinano il rapporto favorevole del flusso di ingresso-uscita dei soggetti registrati presso i centri per l'impiego e quindi la loro diminuzione durante l'anno.

Il dato medio relativo alla disoccupazione/occupazione su 100 soggetti economicamente attivi ha raggiunto il suo livello più basso negli ultimi nove anni, pari a 11,46%. In rapporto con l'ultimo anno si riscontra una diminuzione di 1,21 punti percentuali.

In relazione alla distribuzione territoriale, il livello di disoccupazione risulta differire con notevoli valori nei differenti distretti del Paese, ma con livelli più bassi se comparati con quelli del 2004. Il tasso di disoccupazione in 8 distretti nazionali è inferiore alla media del Paese e nei restanti 20 distretti è sopra la media, mentre nei distretti di Kjustendil e Russe è assai vicino al dato medio nazionale. Il valore più basso negli anni precedenti – registrato a Sofia – rimane del 3,07% mentre quello più elevato è pari al 24,82% nel distretto di Targovishte. La differenza tra questi due dati è comunque diminuita, se paragonata al 2004.

Il livello medio di disoccupazione nella zona Euro e nell'Unione Europea a 25, in base ai dati Eurostat del 2005, è rispettivamente pari al 8,6% ed 8,7%. Il più basso tasso di disoccupazione tra i Paesi Membri è registrato in Irlanda (4,3%), Regno Unito (4,7%), Danimarca e Paesi Bassi (4,8%). Il tasso più elevato è riscontrato in Polonia (17,7%), nella Repubblica Slovacca (15,9%) e in Grecia (10,1%). La Bulgaria mantiene la sua posizione stabile dal 2004, riguardo al tasso di disoccupazione, rimanendo per il secondo anno consecutivo ad un livello inferiore rispetto alla Polonia e alla Repubblica Slovacca.

BULGARIA - SEZIONE B: I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

Il principale obiettivo della politica del mercato del lavoro nel 2005 è stato di aumentare l'occupazione e di conseguenza ridurre la disoccupazione,

accompagnando questa misura con il raggiungimento di un bilanciamento tra la domanda e l'offerta di lavoro attraverso un'azione efficiente di intermediazione, implementazione di programmi e misure per l'occupazione e per la formazione, così come la qualificazione professionale dei disoccupati e degli occupati.

La fornitura di un'efficace intermediazione di alta qualità è stata una priorità nelle attività dell'Agenzia per l'Impiego come mediatore pubblico, nel rispetto degli standard Europei. I servizi forniti ai datori di lavoro ed ai soggetti in cerca di occupazione sono stati continuamente migliorati. L'applicazione di un approccio di base (fondato sui processi) e di quello più evoluto ("one stop shop") ha contribuito all'arricchimento della qualità dei servizi forniti dai Centri per l'Impiego. Come risultato, nel 2005 324.948 disoccupati sono stati assunti (incluso anche quei soggetti partecipanti a programmi per la promozione dell'occupabilità). In rapporto al 2004 c'è stato un incremento di 15.958 soggetti (5,2%).

Il numero di disoccupati che hanno iniziato un'attività lavorativa con la mediazione degli uffici del lavoro continua a migliorare per il quarto anno consecutivo. Quasi tutti i soggetti registrati nelle liste di disoccupazione sono stati inseriti nel mondo del lavoro con la cooperazione dei mediatori: 300.483 persone (92,5%), dato superiore del 9,3% rispetto all'anno precedente. Circa 137.517 disoccupati sul totale di quelli registrati, ha avviato un'attività professionale, contribuendo a migliorare il dato sugli occupati del 4,3%. Infine, circa 162.966 soggetti sono stati avviati al lavoro attraverso programmi e misure per l'occupabilità dei centri per l'impiego.

Il miglioramento di un approccio differenziato, che migliora l'efficienza e l'efficacia delle politiche attive, contribuisce all'integrazione socio-economica dei disoccupati appartenenti alle fasce deboli. Gli strumenti applicati sono relativi all'adattabilità al mondo del lavoro, al sovvenzionamento di attività e ad una migliore qualità dei servizi offerti.

Nel 2005, 173.359 persone sono state iscritte a programmi e misure per l'occupabilità e la formazione, con un incremento del 7,3% rispetto all'anno precedente.

I disoccupati coinvolti in programmi per la promozione dell'occupazione e in misure attive, non vengono ripartiti allo stesso modo. In altre parole, la quota dei disoccupati impiegati in tali programmi è molto più elevata rispetto a coloro che sono impegnati nelle misure attive. Il numero di questi ultimi è in diminuzione, poiché le imprese sono costrette a mettere a disposizione posti di lavoro oltre le quote rese disponibili per i disoccupati da inserire, che non sono però graditi dalle imprese. Di conseguenza, nel procedimento di pianificazione del budget annuale, viene inclusa la somma utilizzata per la realizzazione di tali inserimenti nell'anno precedente, cosa che determina un numero sempre più limitato di soggetti coinvolti in tali attività. Il 77,2% di essi sono stati inseriti in programmi per la promozione dell'occupabilità e la loro percentuale è diminuita

di 1,6 punti percentuali rispetto al 2004. Il 22,8% sono stati coinvolti in misure per l'occupazione nel 2005, con un aumento del 1,6% in riferimento all'anno precedente. Da questi dati statistici si rileva pertanto che i Centri per l'impiego continuano a fornire occupazione di lunga durata.

E' stato registrato un incremento percentuale di coloro che sono stati coinvolti in misure e programmi per l'occupazione, che stimolano i datori di lavoro a realizzare nuovi posti e a migliorare le qualifiche degli occupati e dei disoccupati. Di tutti i soggetti coinvolti in programmi e misure, il 21,2% di essi è stato inserito nell'ambito dell'Atto per la Promozione dell'Occupazione, con un incremento di 3,8 punti percentuali rispetto al 2004.

I PROGRAMMI PER L'OCCUPAZIONE

Circa 133.996 disoccupati sono stati coinvolti complessivamente in programmi e misure per l'occupazione, il 9,1% in meno rispetto all'anno precedente. I principali programmi attivati durante quest'anno sono stati i seguenti:

- La maggior parte dei soggetti inseriti in programmi per l'occupazione rientrano nella realizzazione del *Programma Nazionale "Dall'Assistenza Sociale al Lavoro"*. Nel 2005, 92.510 disoccupati sono stati inseriti in questo programma, il 26,4% in meno del 2004. Il dato comunque afferisce al 69% di tutti i soggetti disoccupati coinvolti in iniziative mirate. La loro quota è diminuita del 16,2% rispetto all'anno precedente, per via del numero inferiore di programmi per il coinvolgimento dei soggetti interessati durante l'anno in corso.

I principali obiettivi di queste azioni sono di fornire occupazione e integrazione sociale ai soggetti che ricevono sussidi per l'assistenza, per aumentare la loro adattabilità all'impiego attraverso il coinvolgimento in misure di alfabetizzazione e formazione e di fornire supporto ai soggetti disabili.

Il programma viene realizzato all'interno di un programma quadro. I datori di lavoro in questo progetto devono essere persone fisiche o giuridiche private, aziende municipalizzate o statali, enti locali o distrettuali, enti non governativi, ecc...

- Il *Programma Nazionale "Assistenza Verso Soggetti Disabili"* da un lato coinvolge i soggetti disoccupati in qualità di assistenti personali e sociali, dall'altra parte concede l'opportunità per i disabili e per le persone con gravi problematiche di ricevere assistenza e cura nel loro ambiente familiare. Il programma è iniziato nel marzo del 2005 ed ha coinvolto fino al termine dell'anno circa 118.282 soggetti, più della metà di essi (60,6%) rappresentato da donne.

- Il *Programma Nazionale "Assistenza al Pensionamento"* garantisce l'occupazione ai soggetti in età pre-pensionabile. L'accesso al progetto è stato esteso nel corso dell'anno alle persone a cui mancano 10 punti (pari a 120 mesi) per andare in pensione. Ciò per il raggiungimento degli anni necessari per l'acquisizione dell'esperienza professionale e dell'età che dà diritto alla pensione. Il programma è caratterizzato da un elevato interesse da parte dei disoccupati, stando al numero di persone che hanno presentato i certificati emessi dagli uffici locali dell'Istituto di Previdenza Sociale, 4.071. Nel corso del 2004 circa 1.952 soggetti sono stati inseriti nel mondo del lavoro, mentre il numero nel 2005 è salito a 2.944.
- Il *Programma Nazionale "Insegnamento dell'Informatica per i Giovani"* mira a facilitare l'accesso dei soggetti più giovani alle tecnologie di informazione e di comunicazione attraverso l'acquisizione delle competenze per l'uso di tali tecnologie e, basandosi su ciò, migliorare l'occupabilità giovanile, incrementando di conseguenza le possibilità per un impiego a tempo indeterminato. 1947 giovani sono stati coinvolti nel programma, 167 in più del 2004.
- Il Programma *"Superamento della Povertà"* è iniziato nel mese di aprile 2005. E' rivolto a 13 dei comuni più poveri del Paese. Il principale obiettivo è la promozione dell'occupazione attraverso il reclutamento dei disoccupati in corsi di alfabetizzazione e di formazione e fornire opportunità di lavoro sovvenzionate e di autoimpiego. Circa 1818 disoccupati hanno partecipato a questo programma.
- Il Programma nazionale *"Conservazione dei raccolti"* ha carattere stagionale ed è rivolto al mantenimento dei raccolti dell'agricoltura. I soggetti individuati sono i disoccupati di lunga durata ed i soggetti congedati dal Ministero della Difesa e da quello degli Affari Interni. Nell'ambito di questo programma 1.016 soggetti sono stati assunti, 156 in meno dell'anno precedente. La quota rilevante dei disoccupati di lunga durata continua a diminuire e riguarda l'86,7% di tutto il totale. Questa diminuzione è dovuta al coinvolgimento di un numero significativo di soggetti che sono stati assunti durante l'anno precedente ed hanno acquisito una rilevante esperienza.

I giovani, specialmente quelli senza professionalità o educazione e qualifiche professionali sono tra gli obiettivi principali delle politiche attive per l'occupazione nel 2005. Per superare la disoccupazione giovanile, sono stati sviluppati una serie di programmi per l'accrescimento delle competenze e per offrire opportunità d'impiego verso i soggetti al di sotto dei 29 anni di età. Ciò porta al miglioramento della loro competitività, acquisendo esperienza e migliorando le possibilità per trovare un lavoro. I programmi verso i giovani dell'Agenzia per l'Impiego sono: *"Occupazione per i giovani con elevata istruzione nel settore pubblico"*, il programma Nazionale *"Integrazione sociale e Realizzazione Professionale degli studenti per la Crescita e l'Educazione dei*

bambini privati di cura ed assistenza in Bulgaria”, “Formazione professionale ed inserimento sociale dei giovani espulsi dal sistema educativo”. 927 persone sono state coinvolte in tali programmi.

Le iniziative occupazionali per la promozione dell’imprenditorialità e la possibilità di inclusione in programmi formativi, vengono utilizzate per fornire un lavoro ai soggetti disabili per il supporto alla loro integrazione sociale e lavorativa. Inoltre, modalità con effetti sul piano sociale sono realizzate per i familiari di queste persone, fornendo loro assistenza, e verso i datori di lavoro che assumono disabili, per l’adattamento dei luoghi di lavoro a tali categorie di persone. Circa 502 di queste sono state incluse nel *Programma Nazionale per la Formazione e l’Occupazione di Soggetti a disabilità permanente ed il Programma Nazionale per la Promozione dell’Imprenditorialità dei Soggetti a Capacità Lavorativa Ridotta.*

Durante gli anni sono stati realizzati altri programmi in favore di particolari categorie di soggetti con specifiche problematiche riguardanti le loro aspirazioni professionali e sociali. Attraverso il *Programma Nazionale “Per l’Occupazione ed il Supporto del Teatro Bulgaro”,* nuovi posti di lavoro nei teatri sono stati realizzati ed è stato utilizzato un gruppo di disoccupati con specifiche competenze ed esperienza in questo ristretto campo. Il *Programma per la Riabilitazione dei soggetti usciti dal Carcere* sviluppa l’occupabilità delle persone che hanno affrontato un periodo di detenzione carceraria e supporta la loro reintegrazione nella società. Il *Programma per l’eliminazione dell’analfabetismo, per la formazione professionale e per l’occupazione* è specifico per particolari categorie di soggetti disoccupati che vivono in regioni etnicamente eterogenee. In aggiunta, è stato impiantato un *Programma Nazionale per l’abolizione dell’analfabetismo, per la formazione e l’occupabilità dei soggetti stranieri in stato di asilo politico o umanitario* ed il *Programma Nazionale per il ritorno al lavoro,* indirizzato alle donne in età superiore a 50 anni che hanno abbandonato il lavoro per la maternità e la crescita dei figli. 1212 persone, bisognose di assistenza per la ricerca di un’occupazione, sono state coinvolte nel 2005 nei sopraccitati programmi.

Il Programma Occupazione per gli insegnanti nella formazione dei bambini disabili, supporta l’occupabilità e la realizzazione delle capacità di insegnamento dei docenti disoccupati, attraverso il loro coinvolgimento nel supporto a bambini disabili. Il progetto “Insegnanti per vocazione” mira allo sviluppo delle possibilità per gli insegnanti disoccupati e per gli sportivi nell’organizzare attività extra-scolastiche ed all’aperto per gli studenti. 516 soggetti sono stati impegnati in tali iniziative.

Nel 2005, 12.759 ulteriori soggetti disoccupati sono stati impegnati in ulteriori programmi e progetti, parte dei quali realizzati in collaborazione con i Centri per l’Impiego.

Scheda Paese: ITALIA

superficie	301.277 km. quadrati
popolazione	58,4 milioni di persone, tasso di incremento demografico: 2,8%
suddivisione amministrativa	20 Regioni Capitale Roma: vi risiede il 4,4 % della popolazione
membro di	UE, ONU, NATO, WTO, FAO, ECOSOC, OMS
sezione A	LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO
sezione B	I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO

ITALIA - SEZIONE A: LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO

Le grandezze del mercato del lavoro al 2004 mostrano un'Italia meno distante dall'Europa. Gli occupati sono aumentati sensibilmente nelle regioni del Centro (2,5%); in quelle del Nord si sono mossi in linea con la media nazionale (0,7%); nel Mezzogiorno sono lievemente diminuiti (-0,4%). Distinguendo per settore, i posti sono aumentati del 5,2% nelle costruzioni; del 2,4% nell'agricoltura; dello 0,6% nei servizi. Nell'industria, invece, sono diminuiti dello 0,9%.

Nella media del 2005 l'occupazione è aumentata rispetto al 2004 dello 0,7% (pari a circa 158 mila unità), sintesi di un contributo delle componenti maschile e femminile pari rispettivamente a +0,9% e +0,5%. Tale risultato è da attribuirsi in buona parte all'effetto collegato alla regolarizzazione dei lavoratori immigrati, avutasi nel 2002.

Il tasso di occupazione è pari al 57,5% contro una media europea pari al 64,3%. Se scomponiamo i dati per maschi e femmine, vediamo che la componente maschile pesa per il 69,7%, mentre quella femminile per il 45,3%, registrando ulteriori flessioni negli ultimi anni nel Mezzogiorno d'Italia.

Sulla base dei nuovi conti nazionali, l'occupazione misurata in termini di unità di lavoro equivalenti a tempo pieno, nel 2005 è diminuita per la prima volta dal

1995 (-0,4%), dopo essere rimasta pressoché invariata nel 2004. Il numero di persone occupate è invece lievemente cresciuto (0,2%).

L'Istituto Italiano di Statistica ha pubblicato a maggio 2006 il rapporto nazionale, che indica come nei primi tre trimestri del 2005 l'incidenza di tutti i rapporti di lavoro a termine (contratti di lavoro dipendente a tempo determinato, collaborazioni e prestazioni di lavoro occasionale) sull'occupazione complessiva era pari al 10,8%, e al 25% tra i giovani in età compresa tra i 15 e i 29 anni. La quota dei neoassunti con contratto a termine è salita dal 38,6% del 2004 al 40,5% dei primi tre trimestri del 2005, raggiungendo quasi il 50% per i lavoratori con meno di 30 anni (era il 46,4 nel 2004).

ITALIA - SEZIONE B: I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

In Italia la riforma del mercato del lavoro ha portato ad un progressivo decentramento delle competenze dallo Stato alle Regioni.

Il collocamento era gestito da un sistema pubblico (in cui lo Stato esercitava una funzione monopolista) organizzato dal Ministero del Lavoro e diffuso su tutto il territorio nazionale attraverso uffici periferici.

Si è registrata la fine del monopolio pubblico nell'intermediazione tra domanda e offerta di lavoro, passando ad un sistema misto pubblico e privato, e la creazione di nuovi istituti e leggi di regolazione del mercato del lavoro. Inoltre si è verificato un ampliamento degli ambiti di intervento del Fondo Sociale Europeo.

Con il trasferimento di poteri dal centro alla periferia, insieme all'organizzazione dei Servizi Pubblici per l'Impiego, si è avviata anche la concertazione delle politiche del lavoro a livello locale.

Allo Stato spettano compiti di indirizzo generale e di coordinamento nelle politiche del lavoro, stabilisce i principi normativi, gli standard minimi per i Servizi Pubblici per l'Impiego, ed è inoltre responsabile delle azioni di monitoraggio e di controllo. Attualmente il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale è in procinto di definire la nuova mission dei servizi per l'impiego in accordo con le Regioni. Inoltre è responsabile dell'autorizzazione delle Agenzie per il Lavoro su tutto il territorio nazionale.

Alle Regioni sono state trasferite competenze in materia di programmazione delle politiche attive, definizione di standard dei servizi (salvo quelli minimi fissati a livello nazionale) e il monitoraggio e controllo dei servizi. Sono inoltre responsabili dell'accreditamento degli enti per la formazione professionale.

Le Province hanno la responsabilità della programmazione e gestione dei Centri per l'Impiego, mentre ai Centri per l'Impiego spetta l'erogazione dei servizi.

La traduzione operativa ai livelli locali ha dato luogo a modelli assai diversificati. Tenendo presenti le diversità regionali e il tradizionale divario tra nord e sud del Paese, le questioni cruciali per le politiche del lavoro in Italia sono l'aumento dei tassi di attività, la riduzione della disoccupazione, la facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, e il miglioramento delle competenze dell'offerta.

In particolare le politiche si rivolgono ad alcuni gruppi di popolazione che hanno maggiori difficoltà a trovare lavoro:

- Giovani in cerca di prima occupazione
- Donne adulte che intendono reinserirsi nel lavoro
- Lavoratori anziani che hanno perso (o rischiano di perdere) il lavoro
- Persone con problemi di disagio personale o sociale
- Giovani drop out
- Persone a bassa scolarità e senza qualifica

Le politiche passive sono caratterizzate dall'erogazione di sussidi ai disoccupati, dal sostegno al reddito dei soggetti momentaneamente o permanentemente esclusi dal mercato del lavoro, per es. attraverso la Cassa Integrazione Guadagni, indennità di mobilità, prepensionamenti.

Le politiche attive sono caratterizzate da un approccio preventivo alla disoccupazione attraverso il coinvolgimento dei soggetti in azioni di inserimento nel lavoro, formazione per adeguare le competenze dei lavoratori con basse qualifiche, il supporto dei servizi per il lavoro per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, l'orientamento, i tirocini, l'apprendistato, il collocamento mirato per i disabili, gli incentivi alle assunzioni, la formazione continua.

Esempi di politiche e Programmi mirati a obiettivi o target specifici:

- Reinserimento di lavoratori in mobilità o in CIG
- Inserimento nel lavoro di giovani
- Inserimento di donne adulte
- Percorsi integrati per l'inserimento di soggetti deboli
- Immigrati
- Programmi di mobilità territoriale

Scheda Paese: REPUBBLICA CECA

Superficie	78.866 km. quadrati
Popolazione	10.189.423 (2003) - ca. 2.3% del tot. UE tasso di incremento demografico: - 0,28 %
Suddivisione amministrativa	14 regioni (Kraje) inclusa la città-regione di Praga Capitale Praga: vi risiede l'11 % della popolazione;
Membro di	UE, ONU, NATO, WTO, OCSE, FAO, FMI
Sezione A	LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO
Sezione B	I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

REPUBBLICA CECA - SEZIONE A: LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO

Il mercato del lavoro ceco è influenzato fortemente dagli esiti della ristrutturazione economica e dalle dinamiche demografiche, che segnalano un progressivo aumento dell'età media della popolazione: il rapporto tra persone ultrasessantenni e persone in età lavorativa (20 – 60 anni) è del 30%, ma le proiezioni lo collocano al 60% nel 2030 e prospettano per il 2010 la presenza del 20% in meno di giovani tra i 15 ed i 24 anni rispetto ai dati del 2000 (1.535.466 persone in questa fascia di età).

All'interno delle diverse aree regionali, un particolare squilibrio negativo è presente nel nord-ovest e nelle regioni della Moravia e della Slesia.

Nel 2005 il tasso di occupazione è stato del 64,8% (72,3% è il tasso di occupazione maschile rispetto alla media UE 15 che presenta il 72,8%, e 56% quello femminile, rispetto alla media UE 15, che presenta il 55,6%). Tale tasso di occupazione è per il 59,5% generato da PMI, che nel 2004 partecipavano alla costituzione del PIL per il 40,4%.

Il tasso di disoccupazione del 2005 è del 7,9%, collocandosi sotto la media UE 25, che è del 8,7%.

Nel 2004 tra i giovani sotto i 25 anni si è registrato il tasso di disoccupazione più elevato, con il 21,1%.

I lavoratori svantaggiati costituiscono una categoria eterogenea che include i minori (11,6% alla fine del 2002), le persone con disabilità (13%), gli ultracinquantenni (19,4%) e i membri della comunità Rom.

L'impiego del lavoro part-time non è particolarmente sviluppato, attestandosi nel 2004 al 4,9% (media UE 15 era il 18,1%). Le donne vi ricorrono in maggioranza, attestandosi all'8,3%, pur restando inferiore al dato comparato della UE (33,5%).

Secondo dati dell'OCSE del 1998, l'incidenza del sistema previdenziale e assistenziale è tra i più alti dei paesi membri dell'organizzazione ed incide per il 47,5% sul costo del lavoro.

REPUBBLICA CECA - SEZIONE B: I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

Il Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali è responsabile per l'attuazione delle politiche del lavoro, delle politiche sociali, della previdenza sociale, delle pari opportunità, dell'immigrazione e dell'integrazione dei lavoratori stranieri.

Il NAP 2004-2006 mette tra i propri principali obiettivi la crescita della cultura di impresa, della flessibilità, della mobilità e l'implementazione di misure atte a rendere più dinamico e competitivo il mercato del lavoro, quali il riordino del sistema dei sussidi e la promozione della formazione continua come condizione permanente dell'attività professionale.

I principali programmi nazionali di politica del lavoro sono:

- riqualificazione professionale: è rivolta a tutti coloro che presentano uno "skill-shortage" e copre sia i costi diretti dei corsi, che un contributo per spese connesse alla frequenza dei corsi. In caso di accordo con gli Uffici del Lavoro, anche le imprese ricevono contributi per la copertura delle spese di riqualificazione dei propri dipendenti.
- incentivi agli investimenti delle imprese per la creazione di nuovi posti di lavoro in regioni dove la media dei tassi di disoccupazione degli ultimi due semestri è almeno pari al tasso di disoccupazione medio nazionale.
- incentivi alle imprese che realizzano programmi di "lavori di pubblica utilità" per almeno 12 mesi consecutivi (rinnovabili) sulla base di un accordo con gli Uffici del Lavoro a beneficio di enti pubblici locali, regionali o statali.
- incentivi alle imprese che, sulla base di specifici accordi con gli uffici del lavoro, riservano posti per lavori socialmente utili a lavoratori svantaggiati che non riescono a trovare altrimenti un posto di lavoro.

- contributi “ponte” per 3 mesi, di importo pari alla metà del reddito minimo di sussistenza, rivolti a lavoratori che si sono messi in proprio e a lavoratori che siano occupati dalle imprese che creano lavori socialmente utili.
- contributi del 50% alle imprese per la copertura di costi di trasporto dei propri dipendenti (se il trasporto riguarda lavoratori disabili la copertura è del 100%).
- incentivi del 50% del costo del salario minimo per un massimo di 3 mesi alle imprese che occupano lavoratori svantaggiati.
- incentivi del 50% del costo del salario minimo per un massimo di 3 mesi alle imprese di nuova costituzione che non riescono a garantire l’orario pieno settimanale ai nuovi assunti.
- incentivi per la creazione di nuove imprese e nuovi posti di lavoro nel settore manifatturiero e dei servizi strategici nelle regioni con un tasso di disoccupazione maggiore del 14% nell’anno precedente la richiesta di incentivi da parte dell’imprenditore. Il contributo è di 200.000 Czk per posto di lavoro creato e di 30.000 Czk per sostenere la formazione professionale di ciascun lavoratore assunto.
- programma “Prima Opportunità”: dal 2005 è rivolto a giovani disoccupati che hanno abbandonato gli studi, a giovani laureati e con meno di 25 anni in cerca di occupazione: offre piani d’azione personalizzati per favorire l’acquisizione di competenze professionali pratiche e di conoscenze linguistiche.
- piano nazionale di preparazione all’invecchiamento: avviato nel 2003, prevede la erogazione di formazione professionale supplementare, la ricerca di forme di lavoro innovative e flessibili, riforme legislative che favoriscano la permanenza al lavoro degli over 50 e campagne promozionali per sensibilizzare i datori di lavoro sui vantaggi che risiedono nel mantenimento al lavoro dei lavoratori anziani.
- programma integrato di azione settoriale per lo sviluppo delle risorse umane: mira ad istituire un legame più stretto tra imprese e sistema dell’istruzione e della formazione e migliorare la reattività di questi sistemi. Offre anche sussidi per il mantenimento di posti di lavoro e la creazione di nuovi, per il potenziamento delle competenze dei datori di lavoro di fronte alle mutazioni economiche e tecnologiche.
- programma per la selezione attiva dei lavoratori stranieri qualificati: previsto per il quinquennio 2003–2008, favorisce la permanenza di lunga durata della forza di lavoro straniera, semplificando la concessione dei permessi di residenza e lavoro attraverso la istituzione di un sistema informativo pubblico circa la disponibilità di manodopera qualificata straniera, previsto per i seguenti paesi: Bulgaria, Croazia, Kazakistan, Bielorussia, Moldova, Canada, Serbia-Montenegro e Ucraina - e per gli stranieri che abbiano conseguito un diploma secondario superiore in una scuola della Repubblica Ceca.
- programma “Vip Kariera”: riguarda l’offerta di servizi integrati di consulenza circa i percorsi di carriera alle scuole secondarie per agevolare l’ingresso dei diplomati nel mercato del lavoro.

Scheda Paese: REPUBBLICA SLOVACCA

Superficie	48.845 km. quadrati
Popolazione	5.422.366 (2003) - ca. 1.2% del tot. UE tasso di incremento demografico: + 0,14 %
Suddivisione amministrativa	4 regioni , divise in 37 distretti Capitale Bratislava: vi risiede il 7 % della popolazione
Membro di	UE, ONU, NATO, OSCE, WTO, OCDE, EBRD, FAO, UNESCO
Sezione A	LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO
Sezione B	I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

REPUBBLICA SLOVACCA - SEZIONE A: LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO

Il mercato del lavoro slovacco è caratterizzato da profonde differenze nell'ambito delle 4 regioni e dei 37 distretti.

Fin dal 1994 il tasso di attività si è mantenuto intorno al 69% (cioè prossimo a quello UE), presentando per la componente femminile della fascia d'età 30-54 anni ben il 62% (media UE 59%). Esso scende drasticamente sotto i livelli europei nella fascia 55-64 anni, pari al 22% (media UE 37%).

I giovani tra i 15 e i 24 anni risultano occupati per il 31% (media UE 39%); tra i disoccupati essi rappresentano il 35,2% delle persone in cerca di lavoro (anno 2000).

Secondo l'indagine sulla forza lavoro del I° trimestre 2005, il tasso di disoccupazione medio nazionale era del 17,5%, ma la disoccupazione registrata mostrava un tasso del 13,1%, in quanto nel tempo sono stati ristretti i requisiti per potersi iscrivere alle liste di disoccupazione (ad esempio non vi vengono iscritti coloro che lavorano all'estero, o coloro che ricevono sussidi, o che hanno bisogno di ulteriori periodi di formazione, o le donne in maternità). Parrebbe che i segnali di ripresa registrati nell'economia dal 2003 e le doti di adattabilità alle nuove condizioni di mercato manifestate dagli

imprenditori slovacchi, non abbiano ancora del tutto espresso riflessi positivi sui livelli occupazionali.

Nel 2000 meno del 2% degli occupati aveva un contratto part-time (la media dei 15 paesi membri UE nello stesso anno è del 18%), mentre il "secondo lavoro" risultava solo per il 3% degli occupati (per quanto occorra tenere presente il peso nascosto delle attività lavorative addizionali in sommerso). Il numero dei lavoratori autonomi risulta essere l'8% degli occupati.

REPUBBLICA SLOVACCA - SEZIONE B: I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

Nel 1994 il sistema per la gestione delle politiche del lavoro era rappresentato dal Fondo per l'Occupazione, costituito come doppia istituzione pubblica, con il compito di amministrare il mercato del lavoro assieme a 38 Centri Distrettuali per il lavoro, gestiti dallo Stato. Queste istituzioni sono state unificate dalla legge il 1 gennaio 1997 in un unico Ufficio Nazionale per il Lavoro, indipendente dal bilancio nazionale ed amministrato su base tripartita.

Nel gennaio 2004, infine, un'ulteriore riforma ha unificato i Servizi Pubblici per l'Impiego con le agenzie per la previdenza sociale, unificandoli in un'unica istituzione, il Centro per il Lavoro, gli Affari Sociali e la Famiglia, focalizzato maggiormente sull'approccio personalizzato verso gli utenti e sul potenziamento delle attività di consulenza (orientamento al lavoro e servizi alle imprese) e di agevolazione dell'incontro domanda/offerta.

Il Centro per il Lavoro, gli Affari Sociali e la Famiglia (UPSVR) è un organismo di amministrazione statale che esercita i poteri amministrativi nazionali nell'area dei servizi per l'impiego e degli affari sociali. L'Ufficio Centrale gestisce, ispeziona e controlla regolarmente le attività attraverso gli Uffici Regionali del Lavoro, degli Affari Sociali e della Famiglia. A causa delle ristrettezze economiche e della necessità di rendere le azioni intraprese più trasparenti, il numero degli uffici è stato ridotto da 79 agli attuali 46.

Di seguito i principali programmi:

- misure di sostegno all'occupazione, in particolare dei gruppi svantaggiati. I beneficiari sono disoccupati di lunga durata, giovani con meno di 25 anni, over 50, persone a bassa qualificazione. Gli strumenti sono sovvenzioni ai datori di lavoro che assumono disoccupati appartenenti a questi target o incentivi diretti e attività per lo sviluppo delle capacità imprenditoriali e gestionali al disoccupato che avvia un lavoro in proprio.
- misure di sostegno all'occupazione di persone disabili. Gli strumenti utilizzati sono sovvenzioni economiche alle imprese che assumono tali persone per la copertura del costo del lavoro, dell'adattamento del posto di lavoro e per le spese relative a personale proprio che assiste il lavoratore disabile in affiancamento.

- misure di formazione e preparazione al mercato del lavoro. Riguardano tutti i lavoratori disoccupati svantaggiati, quali: quelli a basso profilo professionale, quelli disoccupati da lunga durata, i giovani con meno di 25 anni, i lavoratori over 50, i disoccupati disabili, i membri della comunità Rom. Nel 2004 29.000 disoccupati hanno partecipato a tali programmi e il 30% di essi ha trovato lavoro entro un mese dal termine del programma.
- misure di innalzamento del tasso di attività dei disoccupati e misure di incentivo al lavoro per le persone che beneficiano di sussidi sociali. Sono strumenti riservati ai disoccupati di lunga durata che beneficiano di misure di protezione sociale (sussidi sociali) e si tratta di sovvenzioni a favore delle amministrazioni e delle organizzazioni di volontariato che organizzano azioni di lavoro sociale. Anche al disoccupato "sociale" che cerca attivamente un lavoro viene riconosciuta una sovvenzione integrativa del sussidio sociale di base.
- misure di partenariato sociale per l'aumento della occupabilità dei disabili e dei gruppi a rischio di esclusione sociale. I beneficiari sono giovani sotto i 25 anni, gli adulti disoccupati, le persone dal basso profilo professionale, i lavoratori anziani, i disabili, le persone prive di fissa dimora, le minoranze Rom. Gli strumenti adottati sono numerosi e vanno dalla definizione personalizzata delle necessità prioritarie dei gruppi a rischio che conducono ad attività di consulenza, formazione e riqualificazione professionale, al sostegno ad esperienze di partenariato sociale con la creazione di posti di lavoro nella economia no-profit, alla realizzazione di piani di azione per l'inclusione sociale.
- misure per l'ampliamento del campo operativo dei servizi per l'impiego, in particolare quelli di informazione e consulenza specialistica. Sono destinati sia ai datori di lavoro, sia agli studenti che stanno per concludere un ciclo di studi superiori o universitari, sia agli altri target già menzionati nelle precedenti misure. Si tratta di strumenti che prevedono la fornitura di servizi intensivi di consulenza prima che la disoccupazione intervenga (rischio di disoccupazione) e prima che essa si aggravi e divenga di lunga durata. Vengono pattuiti piani d'azione personalizzati per incrementare l'efficacia della ricerca di un nuovo lavoro. Specifici centri di consulenza sono stati istituiti presso alcune sedi dei 46 uffici locali del lavoro che rispondono al Centro per il Lavoro, gli Affari Sociali e la Famiglia del Ministero del Lavoro.
- misure per l'ampliamento del campo operativo dei servizi per l'impiego in materia di intermediazione. Sono strumenti che riguardano sia i lavoratori che i datori di lavoro. Per questi ultimi sono stati istituiti uffici periferici con personale specializzato nella fornitura di servizi alle imprese (preselezione). Ai lavoratori vengono date specifiche informazioni per il lavoro negli altri Paesi UE ed una adeguata formazione linguistica per chi è interessato a trasferirsi all'estero.
- misure per incrementare i tassi di occupazione dei lavoratori anziani. La soglia dell'età pensionabile dal 2004 è stata alzata e raggiungerà in

breve i 62 anni. Per disincentivare il ricorso al pensionamento anticipato è stata prevista una riduzione dello 0,5% della pensione per ogni mese di anticipo rispetto alla soglia massima di età pensionabile.

- misure per la conciliazione vita familiare – lavoro. Sono in corso di implementazione le strutture di accoglienza e ospitalità per i bambini e l'erogazione di sussidi economici per la cura degli anziani.

Scheda Paese: ROMANIA

Superficie	238.891 km. quadrati
Popolazione	22.810.000 (2003) tasso di incremento demografico: - 0,28%
Suddivisione amministrativa	40 contee Capitale Bucarest: vi risiede il 10 % della popolazione
Membro di	ONU, NATO, WTO, FAO, EBRD
Sezione A	LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO
Sezione B	PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

ROMANIA - SEZIONE A: LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO

Il mercato del lavoro rumeno presenta significativi divari regionali nell'ambito delle 40 contee e dell'area della capitale. Si pensi a titolo indicativo che nel 2003 i tassi di disoccupazione nelle diverse aree andavano dal 2,5% nella contea di Bimor, al 2,7% di Bucarest, al 12,3% di Hunedoara.

Poiché il paese sta vivendo un declino demografico ed un forte flusso migratorio la popolazione in età lavorativa è in diminuzione (ad esempio nel triennio 1999-2002 questa si è ridotta del 10%), mostrando un tasso di attività nel 2003 del 62,4%.

Risultano in controtendenza le persone tra i 55 ed i 64 anni, con un aumento dello 0,5% tra il 2002 ed il 2003.

I giovani tra i 15 e i 24 anni rappresentano (insieme ai disoccupati di lunga durata) uno degli elementi strutturali della disoccupazione, con un tasso del 18,5 % nel 2003.

Nel 2004 la disoccupazione femminile era del 5,4%, anche se si ritiene che il dato sia sottostimato a causa dell'alto numero di donne che nelle aree rurali operano in agricoltura, risultando però casalinghe. Ciò si riflette anche nelle indicazioni espresse dal NAP Occupazione, che indica chiaramente come "... ci sarà bisogno di ulteriori risorse sia pubbliche che private per aumentare gli

investimenti nel settore agricolo e creare nuovi posti di lavoro alternativi per determinare una diversa distribuzione della forza lavoro in settori più produttivi..." e che "... si prevede che nel 2006 i programmi di sviluppo nelle aree rurali porteranno la popolazione occupata in agricoltura al 26% (ndr: nel 2003 risultava al 35,7%) avendo ricollocato questi lavoratori in settori a maggiore produttività come i servizi...".

ROMANIA - SEZIONE B: I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

Lo strumento legislativo di riferimento è la L.76/2002, modificata dalla L.107/2004. Il principale soggetto per la realizzazione delle politiche e dei programmi in materia di lavoro è l'Agenzia Nazionale per l'Impiego (ANOFM).

Le politiche del lavoro sono attuate mediante lo strumento dei programmi nazionali e sostenute dal budget assegnato all'Agenzia dal Ministero del Lavoro. L'Agenzia presenta al Ministero del Lavoro, della Solidarietà Sociale e della Famiglia (MoLSSF) una propria proposta che definisce il mix delle misure da mettere in campo nelle 40 contee e nell'area metropolitana di Bucarest; il consiglio di amministrazione dell'Agenzia Nazionale per l'Impiego, organo tripartito, sulla base del budget a valere sul "Fondo di Assicurazione per la Disoccupazione" approvato dal MoLSSF, autorizza il Direttore Generale Esecutivo a procedere con le attività ed a stipulare convenzioni con le 40 Agenzie di Contea.

I servizi legati alle misure passive prevedono la registrazione dei disoccupati e l'eventuale riconoscimento del diritto al sussidio, e quindi l'erogazione dello stesso.

I principali programmi e servizi connessi a misure attive, offerti dalle Agenzie di Contea, dalle Agenzie Locali e dagli Sportelli decentrati, sono gratuiti per gli utenti disoccupati.

- misure di accoglienza e primo colloquio, servizi di informazione, orientamento professionale e counselling, job club: sono rivolte a tutti i tipi di disoccupati.
- formazione professionale "on demand", richiesta e realizzata dalle imprese attraverso un contratto finanziato dall'agenzia, è finalizzata all'occupazione.
- formazione professionale (di qualificazione e di riqualificazione) rivolta ai disoccupati, con l'offerta di corsi di qualificazione e di riqualificazione. I corsi sono gratuiti (è previsto il rimborso dei trasporti per chi proviene da aree limitrofe e la residenzialità, se disponibile nel Centro di F.P. che eroga il corso) ed organizzati sia nei Centri di F.P. direttamente gestiti dall'Agenzia Nazionale, che attraverso fornitori esterni accreditati per la formazione di specifici profili professionali. La programmazione delle tipologie corsuali viene svolta dalle Agenzie di Contea e riguarda profili su cui le previsioni di domanda da parte del mercato del lavoro locale

sono ritenute alte (in questo caso l'agenzia ha l'obiettivo di occupare almeno il 60 % dei partecipanti) oppure medie (in tal caso l'impegno a collocare i partecipanti è del 30%).

- formazione all'autoimprenditorialità, rivolta a tutti i disoccupati per l'avvio di microimprese o di iniziative di autoimpiego. Questo tipo di servizio può essere utilizzato dal disoccupato gratuitamente solo per una volta nel corso del periodo in cui detiene i diritti al sussidio di disoccupazione. Viene finanziata dall'agenzia, ma affidata a fornitori esterni specializzati nei vari campi tematici (ricerche di mercato, tecnologie, management, finanza, affari giuridici). Inoltre, a chi avvia una forma di autoimpiego in qualsiasi settore (ad esclusione delle professioni liberali in medicina e in giurisprudenza e del settore del commercio al dettaglio) viene riconosciuto un contributo a fondo perduto di 100 ml di Lei (sul quale, però, vanno prestate garanzie reali), se l'iniziativa è mantenuta per almeno 5 anni.
- incontro domanda/offerta e "borsa-lavoro": Le imprese hanno l'obbligo di comunicare qualità e quantità dei posti vacanti all'Agenzia Locale, che offre informazioni a chi è in cerca di occupazione o intende cambiare lavoro, mettendo in relazione domande e offerte di lavoro. Vengono anche organizzate "fiere del lavoro", in particolare per i giovani, per i profili qualificati e per le varie tipologie di target (ad esempio gli over 45, donne e disabili), durante le quali le aziende dispongono di spazi per proporsi ed incontrare i candidati. Nell'agosto 2000 è stata lanciata la Borsa Lavoro Elettronica (SEMM) in 9 contee, poi allargatasi a tutte le altre. Sono consultabili dal sito internet www.semm.ro le richieste di lavoro, classificate per area territoriale, per settore produttivo e per area professionale.
- premio di occupazione ai disoccupati che, pur avendo diritto al sussidio di disoccupazione, accettano un posto di lavoro prima del termine del periodo di sussidio: viene riconosciuto un premio pari al 30% delle mensilità residue.
- premi di occupazione per le imprese: il sussidio di 100 milioni di Lei spetta anche a chi assume un lavoratore al quale mancano tre anni alla pensione.
- premio di mobilità: ai disoccupati che accettano un posto di lavoro situato oltre 50 km dal luogo di residenza è riconosciuto un premio pari a due mensilità del salario di riferimento dovuto alla posizione lavorativa accettata.
- aiuti all'occupazione per le imprese, sotto forma di credito agevolato o a fondo perduto, per l'assunzione di disoccupati. Le imprese ammesse al beneficio possono appartenere ai settori manifatturiero, agricolo e zootecnico, turistico, dei servizi, e il loro fatturato, al termine del periodo di riferimento del contributo agevolato, può provenire al massimo per il 49% dall'intermediazione commerciale (trading). Tutte le operazioni di credito sono condotte dall'Agenzia (NAE) con l'assistenza della Banca Commerciale Rumena, assegnataria, a seguito di gara, del servizio di istruttoria e tesoreria. Le imprese che assumono per almeno due anni disoccupati over 45 o disoccupati di famiglia monoreddito o, se imprese

con meno di 100 dipendenti, persone disabili, ricevono un contributo a fondo perduto pari a 12 mensilità del salario minimo garantito. Le imprese che assumono giovani diplomati o laureati con un contratto almeno triennale hanno il diritto a ricevere la copertura delle spese di formazione interna fornita dall'impresa e un contributo pari a 12 mensilità del salario minimo garantito di legge, che sale a 18 mensilità, se il diplomato o laureato è disabile. Le PMI, le cooperative o le imprese familiari che creano nuovi posti di lavoro (fino ad un massimo di 100), di cui la metà vengano ricoperti da disoccupati, possono richiedere un contributo agevolato ad un tasso di interesse pari al 50% del prime rate nelle aree con disoccupazione uguale o inferiore al tasso medio nazionale, e del 25% nelle aree con disoccupazione superiore alla media nazionale. Il contributo può raggiungere i 100 ml di Lei per posto di lavoro ed i posti di lavoro creati devono essere mantenuti almeno 5 anni, nel senso che eventuali licenziamenti individuali devono essere reintegrati con un altro lavoratore disoccupato. Il credito agevolato va garantito con garanzie reali (immobili, terreni, macchinari, cessione del credito commerciale).

- assistenza alla gestione anticipata degli esuberanti nei casi di ristrutturazioni d'azienda. Per sostenere i lavoratori a rischio di esuberanti durante i processi di ristrutturazione aziendale, il Codice del Lavoro, emanato nel 2003, ed i CCNL prevedono che l'impresa debba segnalare alla ANOFM, quantità e qualità degli esuberanti almeno 30 giorni prima della comunicazione del licenziamento collettivo. In questo periodo l'impresa ha anche l'obbligo di utilizzare i servizi della agenzia, inviando i lavoratori ai programmi di accompagnamento da questa predisposti per assistere i lavoratori nel reimpiego. Le misure comprendono l'informazione sui sussidi di disoccupazione, l'orientamento professionale, la frequenza di brevi corsi di riqualificazione, l'assistenza alla ricerca di un nuovo lavoro anche attraverso il sistema di incontro domanda e offerta "Semm".
- attivazione di partenariati locali sui temi dell'occupazione. Questa modalità di servizio è una forma di "animazione territoriale", curata di norma personalmente dal direttore esecutivo delle agenzie di contea e rivolta a coinvolgere altri soggetti pubblici (ad esempio gli istituti scolastici professionali) in programmi d'azione congiunta predisposti ad hoc.

Scheda Paese: UNGHERIA

Superficie	93.033 km. quadrati
Popolazione	10.152.000 (2003) - ca. 3 % del tot. UE tasso di incremento demografico: - 0,30 %
Suddivisione amministrativa	19 contee Budapest: vi risiede il 18 % della popolazione
Membro di	UE, ONU, NATO, OSCE, WTO, OCDE, EBRD, BEI, CEFTA
Sezione A	LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO
Sezione B	I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

UNGHERIA - SEZIONE A: LA SITUAZIONE DEL MERCATO DEL LAVORO

Il mercato del lavoro ungherese è caratterizzato da profonde differenze regionali. Le contee centrali e quelle transdanubiane occidentali presentano il tasso di occupazione più alto. In base agli ultimi dati 3.928.000 persone (seconda metà del 2006 – Istituto Nazionale di Statistica – HCSO www.ksh.hu) erano occupate, con un incremento di 42.000 unità rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Il tasso di disoccupazione è del 7,3% in base alle statistiche ILO. Il 18,5% dei disoccupati sono in età compresa tra i 15 ed i 24 anni.

I dati Eurostat 2000-2003 registrano un tasso di disoccupazione medio nazionale del 6,3% e del 5,8%, rispettivamente nei due anni; solo il tasso di disoccupazione giovanile (15-26 anni), confrontato nei medesimi due anni, aumenta dal 12,1% al 12,8%, pur restando di 2,6 punti percentuali inferiore a quello della media dei 15 paesi membri UE nel 2003. Nel 2004 il numero dei disoccupati iscritti era su media annua di 376.000 unità, superiore di 19.000 persone (5,2%) all'anno precedente. Nel 2004 il tasso di disoccupazione femminile ha raggiunto quello maschile. Dagli ultimi dati registrati la disoccupazione registrata ha raggiunto le 359.628 unità (Giugno 2006, AFSZ,

Centro Nazionale per l'Impiego (www.afsz.hu), con una percentuale inferiore rispetto all'anno precedente del 7,3%.

Il numero della popolazione adulta economicamente attiva dell'Ungheria (in età 15-74) è diminuita di 13.000 unità nel 2004, come risultato di un declino di 21.000 persone occupate e l'incremento di 8.000 soggetti senza lavoro.

Nella popolazione in età 15-64 anni, ossia i soggetti attivi come definiti dalle statistiche internazionali, 6.8 milioni di essi (60,5%) erano presenti nel 2004 all'interno del mercato del lavoro come occupati (57%) o come soggetti alla ricerca attiva di un impiego (4%). Il numero della popolazione in età lavorativa è incrementato di 50.000 unità, per via dell'aumento dell'età pensionabile femminile da 58 a 59 anni. Tra queste, il rateo della popolazione attiva era del 58,4% (2003: 59,2%).

Come altrove, il tasso di attività è più elevato nel Paese tra coloro in età 25-54, essendo i più attivi gli uomini in età 30-39 (con un tasso di circa il 90%), mentre per la popolazione femminile il rateo di attività è più alto per coloro comprese nel gruppo di età 40-49 (con un tasso del 75-80%). Allo stesso tempo, soltanto il 48% di coloro compresi tra i 20-24 anni e 50-59, è presente nel mercato del lavoro e per i soggetti in età 60-64, il valore corrispondente è di circa il 14%.

In una comparazione internazionale, il tasso economico ungherese ancora non raggiunge livelli elevati dei Paesi Membri dell'Unione Europea a 15. Questo arretramento è dovuto in prima istanza alla bassa partecipazione nel mercato del lavoro dei giovani e dei soggetti più anziani, ma anche il tasso di attività economica per i soggetti in età 25-54 è sotto la media.

Al confronto con la media UE del 2003, il tasso di occupazione maschile (63,5%) e quello degli anziani (28%) sono bassi. Anche l'occupazione femminile è inferiore alla media europea (50,9% nel 2003 contro 55,1%). I tassi di occupazione femminile e dei soggetti più anziani stanno tuttavia aumentando, principalmente per via dell'innalzamento dell'età pensionabile.

Il numero dei soggetti occupati è sensibilmente diminuito nel 2004 di circa 21.000 persone (9.000 uomini e 12.000 donne). Il tasso di occupazione tra la popolazione in età 15-64 è sceso al 56,8%, abbassando ancora di più la graduatoria dell'Ungheria tra i 25 Paesi Membri UE: nel 2004 solamente i tassi occupazionali della Polonia e di Malta erano più bassi, tanto più che la media UE negli ultimi due anni è cresciuta sensibilmente. La percentuale dei salariati maschili e femminili non si è modificata, rimanendo rispettivamente al 54% ed al 46%.

I disoccupati di lungo periodo nel 2002 rappresentavano il 44,5% della forza lavoro. Nel 2004 il rapporto tra i disoccupati di lunga durata rispetto al totale dei disoccupati era pari al 40%, e più della metà di essi (54%) è rimasta fuori

dal mercato del lavoro per più di due anni. I disabili sono stati stimati dal Ministero Affari Sociali nel 2002 intorno ai 600.000 e solo 20.000 di questi sarebbero occupati nello stesso anno.

Nel 2002 il 3,6% degli occupati aveva un contratto part-time (la media dei 15 paesi membri UE nello stesso anno è del 18,2%), adottato soprattutto nei settori del commercio, dei trasporti, delle telecomunicazioni.

UNGHERIA - SEZIONE B: I PROGRAMMI NAZIONALI DI POLITICA ATTIVA E PASSIVA DEL LAVORO

Fin dal 1999 l'Ungheria ha avviato una serie di riforme comprendenti ampie modifiche al Codice del Lavoro e alla Legge sull'Occupazione.

In particolare con l'implementazione dei Servizi Pubblici per l'Impiego sono state utilizzate anche le risorse dei programmi PHARE per rivolgere innanzitutto politiche mirate alle categorie svantaggiate e migliorarne l'occupabilità.

Il Fondo per l'Occupazione è lo strumento finanziario a sostegno del sistema dei Servizi Pubblici per l'Impiego e delle politiche attive e passive. Viene alimentato per circa il 90% dai contributi delle imprese (3% del monte salari) e dei lavoratori occupati. Il contributo dei lavoratori è del 1,5% a partire dal mese di Agosto 2006.

Attualmente la spesa per le politiche attive è ca. il 45% del totale della spesa per le politiche del lavoro, che assorbe il 50% del Fondo per l'Occupazione.

A) Politiche Attive

Il capo IV della Legge sulla Promozione dell'Occupazione e degli Strumenti per i Disoccupati consiste non soltanto in una serie di misure passive per il mercato del lavoro, ma anche in misure attive.

Queste sono per esempio i servizi verso il mercato: collocazione, formazione, supporto al datore di lavoro, lavori di pubblica utilità, sussidio ai salari, sussidio per la creazione di impresa e per l'avvio di un'attività imprenditoriale, riduzione dell'orario di lavoro.

- per i Rom e per i disoccupati di lunga durata: i programmi di lavori socialmente utili sostengono in particolare i soggetti che si trovano nelle situazioni più sfavorevoli.
- per i disabili: l'integrazione è promossa dai gruppi di riabilitazione dei Centri per l'Impiego, che forniscono assistenza per migliorare l'accessibilità dei posti di lavoro per i disabili, i quali inoltre se disoccupati ricevono un sussidio più alto rispetto ad altri target. Le imprese con più di 20 occupati devono assumere per legge una quota di persone diversamente abili.
- per le donne lavoratrici con figli esistono servizi di assistenza per la cura dei bambini o sussidi economici.

- per i giovani: le esperienze di lavoro denominate “formazione-lavoro”, rappresentano uno speciale rapporto tra impresa e allievo, attraverso cui l’allievo svolge nel processo produttivo esclusivamente mansioni direttamente legate al proprio programma formativo, non può sostituire altri lavoratori né essere trasferito ad altro datore di lavoro. Al termine dell’occupazione formativa l’imprenditore corrisponde all’allievo una somma a forfait a titolo di remunerazione e gli consegna un certificato dettagliato del rapporto intercorso, che descrive le mansioni previste nel programma formativo, la valutazione dell’attività del praticante, la somma dovuta, eventuali raccomandazioni a scopo di assunzione. L’impresa ospitante gode di uno sgravio del 50% dei contributi sociali per un massimo di un anno di durata dell’esperienza di occupazione formativa.
- per tutti i tipi di disoccupati: gli strumenti principali utilizzati per migliorare l’occupabilità dei disoccupati sono un approccio personalizzato, l’orientamento, il job club, i corsi di sostegno personale, la formazione e riqualificazione professionale.
- la legge di riforma dell’alta formazione del 2005 prevede l’obbligo di svolgere presso le imprese un semestre di tirocinio, per il cui finanziamento esistono specifiche linee di budget.

B) Incentivi alle imprese per favorire l’impiego di specifiche tipologie di persone quali:

- giovani con meno di 25 anni che abbiano stipulato il primo contratto di lavoro dopo gli studi: il datore di lavoro beneficia di una sovvenzione se prolunga il rapporto di lavoro di almeno 3 mesi (a tempo pieno o con part-time non inferiore a 4 ore al giorno);
- persone in cerca di impiego dopo prolungata astensione per maternità o assistenza a membri familiari: il datore di lavoro beneficia di una sovvenzione se proroga il rapporto di lavoro di almeno 9 mesi (a tempo pieno o con part-time non inferiore a 4 ore al giorno);
- disoccupati over 50: opera su richiesta del datore di lavoro ed in misura variabile secondo vari parametri (è finanziata dal Fondo del MDL);
- apprendistato: le sovvenzioni mirano a consentire agli apprendisti di acquisire abilità professionali mediante programmi personalizzati e specifici seguiti da un tutor aziendale. La durata del rapporto di apprendistato va dai 9 ai 12 mesi e riguarda persone sotto i 30 anni. L’apprendistato viene normalmente gestito da istituti professionali che offrono corsi triennali, che non aprono l’accesso al circuito dell’alta formazione. Sulla base di specifici accordi con il Ministero del Lavoro, i rappresentanti del sistema delle imprese possono supervisionare la definizione dei programmi offerti da tali istituti e possono stipulare con essi accordi bilaterali per organizzare specifici corsi di apprendistato.

Tra le misure per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, si è provveduto ad allineare i costi previdenziali e fiscali del lavoro part-time con quelli del lavoro a tempo pieno.

Per agevolare la creazione d'impresa sono stati semplificati gli oneri amministrativi della fase di start up e si è avviato un progetto di riforma fiscale volto ad alleggerire gli oneri contributivi.

Per contrastare l'emigrazione interna dalle zone più svantaggiate e rafforzare la competitività e innovazione delle imprese con produzioni a basso valore aggiunto, uno specifico programma accompagna l'inserimento delle persone ad alto livello di scolarità (Transit Employment Programme For New Universities Graduate).

C) Le politiche passive

Il Capo IV della Legge del 1991 sulla Promozione al Lavoro e sull'Assistenza ai Disoccupati è stato emendato di recente. Questo emendamento è entrato in vigore il 1 novembre del 2005. I precedenti "Sussidi alla Disoccupazione", "Sostegno alla Disoccupazione Prima del Pensionamento", e gli "Incentivi alle Persone in Cerca di Lavoro", sono stati sostituiti dall'"Benefit per chi cerca Occupazione" e dal "Supporto nella Ricerca di Occupazione".

Il primo strumento verrà garantito a colui che cerca un lavoro, ha impiegato nei quattro anni precedenti almeno 365 giorni in un'attività lavorativa, non è passibile di disabilità o di sussidi di invalidità causata da un incidente e non riceve alcun sostegno economico per la malattia. Egli desidera trovare un impiego, ma non vi è riuscito ed il centro per l'impiego competente di zona non è in grado di supportarlo. L'ammontare del sussidio per la ricerca di un lavoro verrà calcolato sulla base dei salari medi percepiti dal soggetto in cerca di occupazione, durante il suo periodo di attività.

Fino al termine della prima metà di erogazione (non eccedente i 91 giorni), il sussidio sarà pari al 60% del beneficio di base calcolato con la modalità sopracitata. Nel secondo periodo di intervento, l'ammontare sarà pari al 60% del salario minimo obbligatorio vigente dal primo giorno di idoneità alla percezione di tale sussidio. La durata del pagamento verrà calcolata sulla base di un periodo trascorso al lavoro dal soggetto durante i quattro anni precedenti il periodo di inattività. Il periodo massimo di erogazione del sussidio è di 270 giorni.

"Supporto nella Ricerca di Occupazione". Su richiesta, al soggetto in cerca di lavoro verrà garantito un supporto economico, se ha percepito il benefit di cui sopra per un periodo di almeno 180 giorni ed ha terminato il periodo di durata del benefit e il beneficiario dovrebbe aver richiesto l'applicazione di tale ulteriore misura entro 30 giorni dal termine dell'erogazione del beneficio. Oppure il soggetto deve aver passato almeno 200 giorni in un periodo di quattro anni in attività lavorative, prima di acquisire l'attuale condizione e non rientrare nelle condizioni che danno diritto al "Benefit per chi cerca

Occupazione", oppure ancora se gli mancano non più di cinque anni per arrivare all'età pensionabile, ha ricevuto supporto al reddito per almeno 140 giorni ed ha terminato il periodo di applicazione per tale sussidio (e dovrebbe raggiungere l'età pensionabile nell'arco di tre anni dopo aver terminato il periodo di fruibilità del sussidio, con i contributi necessari per ricevere la pensione di anzianità).

L'ammontare del supporto dovrebbe essere pari al 40% del salario minimo obbligatorio vigente al giorno di richiesta di tale aiuto. Il pagamento durerà 90 giorni o 1180 se il soggetto in cerca di lavoro ha raggiunto i 50 anni di età al tempo di apertura della pratica o, nel caso di soggetti anziani, fino a che egli non può godere della pensione di vecchiaia, di invalidità o di infortunio.

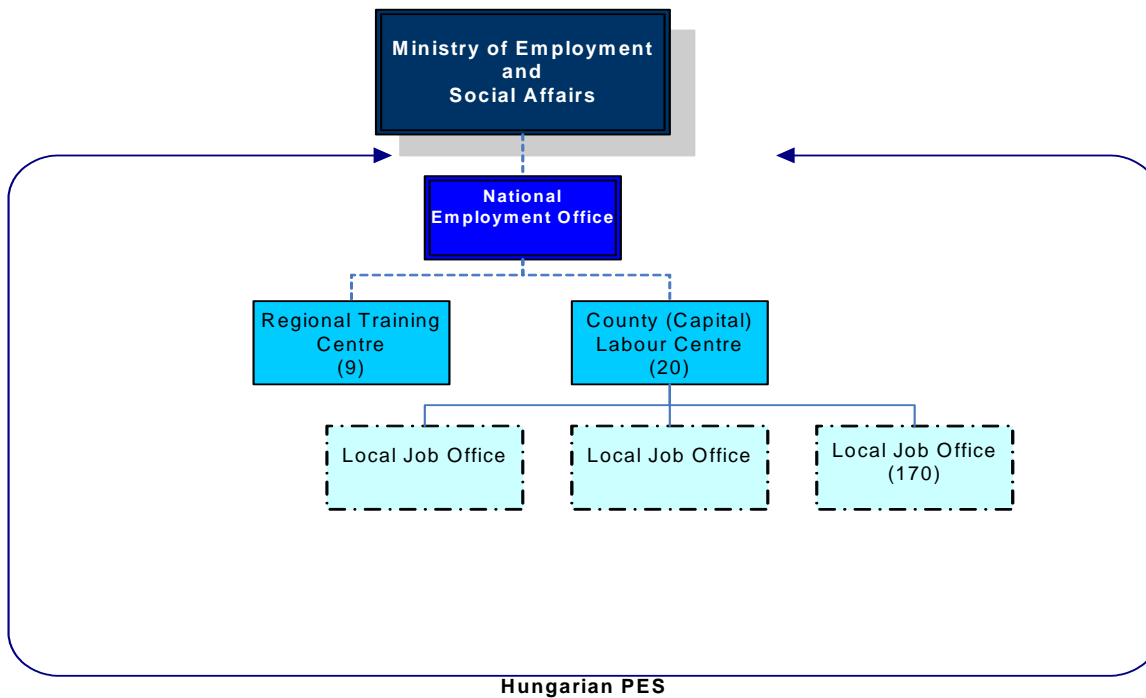
Il sussidio per l'autoimpiego è impostato sul sostegno alla disoccupazione ed è stato introdotto il 1 gennaio 2005, dalla Legge CI del 2004.

Tale aiuto verrà garantito ai soggetti che nei quattro anni precedenti allo stato di disoccupazione attuale, erano attivi al lavoro come imprenditori o membri di un'associazione di imprese, con il requisito di avere pagato durante lo svolgimento della propria attività tutta la contribuzione obbligatoria.

L'ammontare di questo sostegno sarà calcolato sulla base del reddito che caratterizza la contribuzione dell'autoimpiego e sui proventi guadagnati nell'ultimo anno dei quattro stabiliti che precedono lo stato di disoccupazione (dove il soggetto ha regolato almeno sei mesi di contributi) e corrisponde al 65% dell'ammontare mensile dei profitti. L'ammontare minimo garantito è pari al 90% della retribuzione pensionistica minima ed il limite è costituito dall'importo precedente raddoppiato. Durata del pagamento: nel calcolare il periodo di pagamento del sussidio del libero professionista, cinque giorni di pagamento contributivo equivalgono ad un giorno di sussidio. La durata massima di erogazione è stabilita in 270 giorni, la minima in 73 giorni.

Struttura dei Servizi per l'Impiego Ungheresi

In Ungheria, i servizi pubblici per l'impiego sono erogati dalle unità del Sistema Nazionale Pubblico per il Lavoro (PES), un organismo integrato nella pubblica amministrazione che impiega circa 4.200 persone:



(Componenti del servizio: Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali, Ufficio Nazionale per l'Impiego, Uffici di Contea per il Lavoro (20), Uffici Locali per l'Impiego (170), Punti Informativi per il mercato del lavoro (350), Centri Regionali per lo Sviluppo del Lavoro e la Formazione (9).

- Ufficio Nazionale per l'Impiego (NEO): la sua principale funzione è di provvedere alla supervisione tecnica ed il coordinamento per i servizi tecnici e per la gestione del mercato del lavoro.
- Servizi di Contea per il Lavoro (LCs): queste 20 strutture promuovono l'operatività e l'efficienza del segmento del mercato del lavoro di competenza territoriale ed operano il sistema di fornitura di servizi per il lavoro.
- Uffici per l'Impiego (LOs): questi uffici basati nelle città (in totale ce ne sono 170) operano come divisione dei servizi nazionali per il completamento dei servizi ai clienti e la realizzazione di attività amministrative e di servizio a livello locale.
- Centri Regionali per lo Sviluppo del Lavoro e la Formazione: questi soggetti portano a termine programmi formativi relativi al mercato del lavoro e le varie attività collegate.

CAPITOLO III

I SISTEMI DI AUTORIZZAZIONE DEI SERVIZI PRIVATI PER L'IMPIEGO: QUADRO SINOTTICO

Introduzione

Dalla analisi dei *Country Report* pervenuti emergono dati ed indicazioni simili, se non del tutto simmetrici, a quanto è stato sottolineato da numerosi altri studi condotti per conto di vari istituti di ricerca europei. Chiunque si accinga ad analizzare il mercato del lavoro sul tema dei servizi all'impiego in questi anni di fervidi studi registra e tende a sottolineare l'impressione che tutti i paesi europei stiano procedendo "in ordine sparso" verso il comune obiettivo di ottimizzare il mercato del lavoro attraverso la cooperazione tra operatori pubblici ed operatori privati.

L'obiettivo, peraltro, appare comune: in conseguenza della caduta del "monopolio" pubblico del collocamento, integrare i sistemi pubblici con quelli privati utilizzando anche questi come "motori" dello sviluppo del mercato del lavoro di ciascun paese. A differenza di questa tensione che potremmo definire generale per tutti i paesi dell'Unione Europea, resta del tutto peculiare e specifico l'approccio che ciascun Paese riversa in questo sforzo.

Tutti i Paesi oggetto di questa ricerca hanno dimostrato di aver recepito in maniera piuttosto esplicita l'orientamento emerso in seno alle istituzioni europee¹, a lungo dialetticamente opposte all'ILO², circa l'opportunità che ciascuno Stato preveda l'apertura ai privati dei servizi per il collocamento e dei servizi per il lavoro. In questo modo il sistema di collocamento, presente in ciascuno di essi, si è arricchito di soggetti privati, spesso specializzati, che a volte cooperano, altre competono, altre ancora sostituiscono i servizi per l'impiego pubblici.

¹ Vedi sentenze 19 ottobre 1995 job centre e sentenza 11 dicembre 1997 job centre II del luglio 1997 della Corte di Giustizia europea e le proposte di direttiva in merito alle condizioni di lavoro dei lavoratori somministrati.

² Come noto l'ILO con la convenzione n° 86 vietava esplicitamente ai Paesi partecipanti, di mantenere in essere o di dar vita ad agenzie per il lavoro, suggerendo viceversa agli stessi paesi di attivarsi per la realizzazione di un sistema di collocamento pubblico articolato sul territorio. Tale posizione, a favore del "monopolio" pubblico del collocamento, da parte dell'ILO, è stata posta in discussione dal "governo" dell'Unione Europea che ha invece sostenuto la liberalizzazione dei servizi all'impiego e il correlato sorgere di iniziative private in tale settore.

Allo stato attuale si può con certezza affermare, come alcuni autori del resto hanno già fatto, che è nato in Europa un nuovo settore, un vero e proprio nuovo argomento anche sotto il profilo giuridico, a cui dedicare specifici studi come quello in oggetto, applicandovi una specifica branca del diritto e delle scienze sociali.

Tuttavia, pur nella cornice di un comune ed identico "sentire e volere" va sottolineato che le differenze tra i diversi Paesi sono ancora particolarmente significative.

Alcuni Paesi appaiono "timidi" nell'apertura, è per esempio il caso della Bulgaria all'interno della quale tutti i servizi di mediazione sono ancora sotto il controllo di un istituto di natura pubblica (NAE) che detiene anche la responsabilità di accreditare tutte le realtà private che desiderano svolgere la medesima attività.

In alcuni altri Paesi i servizi all'impiego appaiono nettamente distinti da altri settori di intervento nel sociale da parte delle istituzioni: è il caso dell'Italia e della Slovacchia.

Quest'ultima è infatti caratterizzata da una netta distinzione tra le agenzie private di mediazione e tutte le strutture pubbliche che erogano servizi di garanzia per l'impiego: le prime risultano sottoposte ad un rigido controllo da parte delle istituzioni che vigilano costantemente sul rispetto di rigidi parametri di qualità. Sono rari i casi in cui le strutture private, secondo quanto definito dalla Legge 5 del 2004, sono disponibili per particolari situazioni sociali: personale disabile e disoccupati di lunga durata, i loro spazi, le loro risorse ed il loro personale.

In altri Paesi, viceversa, gli interventi nel campo del lavoro si intersecano ad interventi in materia di formazione, come per esempio accade nel Belgio.

Qui infatti la Forem, suddivisa in due strutture, Forem per la formazione e Forem per la consulenza, gestisce ed eroga servizi che aiutano le persone a specializzarsi per l'ingresso nel mondo del lavoro e viceversa le imprese a costruire piani di formazione e selezione di personale specializzato. Il supporto alla collocazione è molto legato alla preparazione professionale ed alla formazione professionale.

In tutti i paesi trattati si avverte una forte "coloritura" ideologica e storica e si avverte come questo nuovo settore sia un soggetto di "frontiera" fortemente influenzato, come una popolazione di confine, da culture, linguaggi e valori appartenenti sia al nuovo che al vecchio sistema.

Nei Paesi da più tempo appartenenti al sistema economico europeo, in cui il mercato del lavoro ha avuto un veloce sviluppo specialmente negli ultimi anni, agli operatori dello stesso sistema economico e sociale di riferimento richiede specializzazione e lo sviluppo di sistemi che facciano della tempestività il proprio punto forte.

Mentre in quasi tutti i Paesi considerati le società di somministrazione del lavoro (*TWA, Temporary Work Agency*) vengono considerate e normate alla stessa stregua di altri servizi di collocamento privati, nei sistemi Paese di recente ingresso o di prossimo ingresso nell'Unione Europea, si rischia di essere esclusi dalla licenza per tre anni consecutivi (è il caso della Slovacchia) qualora questi operatori privati violino le norme per l'autorizzazione ad operare come intermediari. Il sospetto e/o la resistenza verso soggetti che realizzano "profitto" rispondendo alla esigenza di lavoro e di lavoratori è ancora forte e per questo si concede loro uno spazio limitato.

Avviene però, in questo modo, che alcuni "servizi" più moderni (segnatamente la ricerca e selezione del personale, la ricollocazione del personale) vengano ignorati dalla legislazione nazionale lasciando in alcuni casi senza normativa tali settori (è il caso della Bulgaria per le società di *outsourcing*).

In entrambi i casi tale atteggiamento (per lo meno per come emerge dai *country report*) indica forse una sorta di timidezza nell'apertura agli operatori privati, ovvero segna il diverso "passo" e la diversa fase storica che il singolo Paese sta attraversando.

Non si può quindi parlare di un sistema parallelo, né di un sistema del tutto confrontabile. Tale diverso atteggiamento, e soprattutto tale diverso stato di avanzamento del processo di privatizzazione e di sviluppo del sistema di operatori pubblici e privati del Mercato del Lavoro dei singoli paesi considerati, è una peculiarità del sistema europeo del lavoro che emerge con chiarezza dai contributi pervenuti.

Collaborazione pubblico-privato

Analoga valutazione va fatta conseguentemente per lo stato di avanzamento dei diversi processi di collaborazione tra operatori privati e pubblici.

In tutti i sistemi Paese considerati infatti la legislazione non vieta, pare invece incentivare, tale forma di virtuoso cooperare. In ogni caso non sono previste forme specifiche di collaborazione, che rimane, pertanto, affidata a forme di sperimentazione, a tentativi legati più alla volontà e all'ingegno di singoli funzionari ed operatori, che non ad una specifica previsione normativa.

Così, mentre in Italia si evidenziano tentativi importanti ma legati soprattutto ad operatori specifici del sistema (per esempio le Università) o alla "regia" del sistema di governo del mercato del lavoro, in altri Paesi viene costituito un sistema di servizi erogabili in modo paritetico sia da operatori privati che pubblici (come avviene in Ungheria), oppure un sistema di concorrenza tra operatori pubblici e privati (come previsto in Romania, sebbene non venga precisato in cosa consiste il regime concorrenziale, ossia se vi siano "premi" al raggiungimento di determinati parametri di efficacia/efficienza del sistema organizzato da privati e/o pubblici).

Belgio e Slovacchia non segnalano attività specifiche in termini di concorrenza o collaborazione tra operatori privati e pubblici anche se presumiamo possano essere normalmente presenti, sebbene non menzionati.

In generale si segnala come l'approccio seguito dai diversi Partners di progetto evidenzia una specializzazione degli operatori pubblici verso le aree del disagio e dei lavoratori svantaggiati, mentre si sottolinea che gli operatori privati si occupano in modo peculiare dei lavoratori da avviare, in particolar modo a tempo determinato, verso le imprese, senza una specifica attenzione al loro *status* precedente all'inserimento lavorativo.

Tale "specializzazione", frutto più della "tradizione" e di una specializzazione derivante da precedenti esperienze, nonché dalla *mission* prevalentemente avvertita dai singoli operatori, sembra definire ad oggi un sistema in cui in larga parte operatori privati e pubblici si considerano paralleli sul mercato del lavoro, piuttosto che concorrenti o co-operanti.

Peculiarità, esclusività e specializzazione dei singoli modelli-Paese

Nei casi esaminati, in genere, ai servizi pubblici per l'impiego viene riservato un ruolo di gestione dei processi finanziati e di controllo dell'operato delle agenzie per il lavoro.

Un'importante funzione che viene condivisa tra operatori pubblici e privati riguarda la raccolta dei dati relativi al mercato del lavoro. In alcuni Paesi infatti agli operatori privati e pubblici viene richiesto di fornire al sistema centrale (di norma governato dallo Stato attraverso apposite strutture) i dati relativi sia alle attività svolte, sia alla domanda ed offerta di lavoro che transita attraverso il canale dei servizi pubblici o privati all'impiego.

In Italia, ad esempio, tale compito è affidato alla Borsa Continua Nazionale del Lavoro, mentre in Romania viene svolto dall'Agenzia Nazionale per l'Impiego (NAE), che si avvale anche dei dati obbligatoriamente forniti dalle agenzie per il lavoro autorizzate.

Ma i diversi paesi analizzati, come enunciato in premessa, si differenziano anche per la tipologia di servizi erogati ai propri utenti.

Su questo punto va fatta una precisazione, che ci appare particolarmente significativa nel contesto di questo lavoro.

In genere gli utenti principalmente considerati dai Country Report sono i lavoratori e solo marginalmente le imprese o le organizzazioni (sia pubbliche sia private) che inseriscono al lavoro le persone.

Tale considerazione testimonia da un lato la "tradizione" dei sistemi per l'impiego (almeno dai testi che hanno costituito la base per il presente studio) di adottare un approccio rivolto alla persona in cerca di occupazione e non di concepirla come sistemi "intermediari", dall'altro un'attenzione ancora debole a

porsi come elementi di sviluppo dell'economia nazionale da parte di tali soggetti.

Tale approccio, seppur in corso di mutamento, appare tipico degli operatori pubblici e talvolta risulta non appropriato a contenere le istanze dei "privati". Questo marca ancora in modo significativo le due differenti "culture" dimostrandosi una barriera culturale da abbattere a favore di una logica di maggior collaborazione tra pubblico e privato.

Verso gli utenti i singoli Paesi hanno dimostrato un approccio differenziato.

Mentre l'Italia nel contesto della recente riforma del mercato del lavoro si occupa principalmente dei servizi all'impiego che solo marginalmente sono chiamati ad un ruolo diretto nelle attività di orientamento e formative, di norma affidate a soggetti, specializzati e dedicati, esterni al sistema del collocamento, negli altri Paesi partecipanti alla ricerca, l'orientamento al lavoro è considerato un servizio specialistico tipico dei servizi pubblici dell'impiego verso le "persone in cerca di lavoro".

Così avviene in Ungheria ed in Romania dove è il sistema di collocamento che si occupa di accreditare anche le agenzie formative e di orientamento.

In Belgio il FOREM stesso, ossia l'ente che si occupa del mercato del lavoro, possiede due distinte divisioni operative che si occupano di lavoro e di formazione, curando nello specifico l'intero percorso di inserimento lavorativo.

Analogamente, per quanto concerne l'inserimento lavorativo dei disabili Ungheria e Slovacchia menzionano appositi servizi integrati nel sistema dei servizi all'impiego, sebbene non vada dimenticato che almeno per quanto concerne l'Italia tale ruolo, è anch'esso svolto con peculiare professionalità proprio dai servizi pubblici al lavoro.

In nessun *Country Report* viene specificatamente menzionato il termine "*employability*" nonostante che il percorso integrato dei servizi di inserimento, formato da "orientamento - formazione - avviamento al lavoro" possa costituire una concreta risposta all'esigenza, ben delineata nella Strategia Europea per l'occupazione, di favorire il *life long learning* e lo sviluppo dell'occupabilità anche in età matura per tutti i lavoratori.

Criteri di qualità

In generale si evidenzia come in tutti i paesi oggetto di ricerca i parametri di qualità siano definiti *ex ante* rispetto al rilascio di un apposita autorizzazione/licenza per operare.

Tale "Licenza" viene richiesta agli operatori privati di pressoché tutti i paesi considerati attraverso il rispetto di alcune norme stabilite, nella maggior parte dei casi, da enti di garanzia del mercato del lavoro, delle vere e proprie

agenzie pubbliche specializzate, atteso che quelli pubblici sono considerati abilitati "ope legis", derivando nella maggior parte dei casi la loro liceità dalla situazione normativa e organizzativa dei sistemi di collocamento.

Nessuno dei Paesi oggetto di indagine vanta, o evidenzia, un sistema di verifica *ex post* dell'operato degli operatori privati e pubblici, pur operando controlli *in itinere*

Tale situazione, in contrasto con le prassi in uso in altri Paesi, non oggetto della ricerca (il Regno Unito, ad esempio) denuncia un sistema ancora poco propenso a "misurare" gli effetti delle azioni intraprese. Si presume infatti che un sistema di operatori dotati delle necessarie strutture organizzative, di solidità economica e di adeguate competenze professionali - che sono i tre requisiti richiesti nella generalità dei casi esaminati sia pure con sostanziose modifiche tra i Paesi oggetto di indagine - possa assicurare i risultati necessari al mercato del lavoro.

Il monitoraggio dei risultati realmente prodotti sul mercato del lavoro da parte dei servizi privati è ancora nella gran parte dei casi da consolidare, forse anche per la difficoltà intrinseca a misurare il contributo di ciascun singolo operatore al mercato in generale.

L'attenzione rivolta però dalla presente ricerca ai criteri di qualità degli operatori privati e pubblici vuole partecipare ad orientare il lavoro futuro dei responsabili dei sistemi paese verso sistemi in grado di monitorare con maggior precisione sia il processo di produzione dei servizi (come le esperienze di Certificazione di qualità segnalati da alcuni dei Paesi, quali l'Italia, la Bulgaria, la Slovacchia ed il Belgio), sia i risultati ottenuti dai singoli operatori e dal loro interagire.

Struttura del quadro sinottico

Di seguito riportiamo la griglia utilizzata per analizzare e riepilogare in maniera organica le informazioni contenute all'interno dei *Country Report*.

Sono stati individuati alcuni elementi "centrali" di analisi e cioè:

1) il quadro normativo, nel senso della individuazione degli elementi che compongono il l'organizzazione giuridica del mercato del lavoro ed in particolare:

- Cosa possono fare gli operatori privati del mercato del lavoro
- Cosa possono fare gli operatori pubblici
- Caratteristiche che compongono la struttura legale costruita per assicurare e garantire un determinato livello di qualità nei servizi di collocamento.

- Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori del mercato del lavoro.
- Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori della formazione

2) le esperienze di cooperazione e partenariato tra i servizi pubblici e quelli privati, attraverso la

- individuazione di attività svolte in stretta collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le realtà private operanti nel mercato del lavoro

3) le esperienze di concorrenza, attraverso la

- individuazione di attività professionali specifiche svolte contemporaneamente da strutture pubbliche e private in libera competizione tra loro.

4) i servizi riservati all'Operatore Pubblico, attraverso la

- individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da enti e strutture pubbliche

5) i servizi riservati all'operatore privato, attraverso la

- individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da società private.

Quadro sinottico dei PAESI :

Belgio, Bulgaria, Italia, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Ungheria

Elementi "centrali" dei Country Reports	BELGIO
<p>STRUTTURA NORMATIVA:</p> <p><u>Individuazione degli elementi che compongono l'organizzazione giuridica del mercato del lavoro.</u></p>	<p>La riorganizzazione del mercato del lavoro nella Regione della Vallonia è stata attuata a seguito dell'adozione di quattro decisioni da parte del Parlamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ratifica della Convenzione n. 96 dell'OIL ed introduzione della convenzione n. 181: permesso alle agenzie private di operare nel Mercato del Lavoro belga; b) riorganizzazione del FOREM (il Servizio pubblico per l'impiego e la formazione professionale della Vallonia); c) attuazione del regolamento sul settore dei servizi privati di collocamento; d) creazione di un'azienda vallone per la fornitura di servizi di collocamento a pagamento. <p>Le nuove <i>mission</i> del FOREM stabilite nel 2002 sono attualmente sancite dalla legge entrata in vigore in data 1° aprile 2003, contemporaneamente al decreto che ha portato alla creazione di una società privata per la fornitura di servizi di collocamento a pagamento (TRACE).</p> <p>Ordinanza della comunità francese del 12 maggio del 1987: viene rimodellato il ruolo degli uffici pubblici di collocamento (SPE) che, da operatori monopolistici diventano amministratori del Mercato del Lavoro.</p>

IN PARTICOLARE: (qualora ci fossero)	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori privati del Mercato del Lavoro 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori pubblici 	<p>FOREM, ufficio comunitario e regionale della formazione professionale e dell'impiego ente che quindi si occupa di occupazione e formazione. Dispone di un ufficio centrale e di 97 sedi regionali. Sono 57 i centri di formazione professionale e 17 i centri di collocamento (<i>maison pour l'emploi</i>). Questi ultimi forniscono servizi di consulenza iniziale e strumenti per la ricerca di un posto di lavoro nonché orientamento sui servizi specializzati.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono la struttura legale costruita per assicurare e garantire un determinato livello di qualità nei servizi di collocamento 	<p>SRP, articola e coordina perizie interne alle strutture pubbliche per l'impiego e la formazione ed esterne con l'obiettivo di aumentare la qualità dei servizi rivolti al pubblico: persone ed imprese</p> <p>AMEF, produce e diffonde studi sul funzionamento del Mercato del Lavoro e sull'efficacia delle misure in favore delle persone in cerca di un impiego</p> <p>L'ottenimento dell'autorizzazione da parte della Regione Vallonea è considerata già garanzia di buona qualità dei servizi erogati al pubblico e di stabilità della struttura stessa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori del Mercato del Lavoro 	<p>L'autorizzazione ad esercitare come operatori del Mercato del Lavoro, nel settore dell'impiego così come in quello della formazione, sia pubblici che privati è costituita di alcune norme obbligatorie dettate dalla SPE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rispetto della deontologia professionale. • Invio di comunicazioni periodiche relative ai servizi prestati, ai profili dei lavoratori ed imprese trattate e che hanno beneficiato dei servizi proposti.

<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori della formazione 	
<p>ESPERIENZE DI COOPERAZIONE E PARTENARIATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività svolte in stretta collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le realtà private operanti nel Mercato del Lavoro 	<p>La nozione di partnership tra pubblico e privato in merito ad interventi nel Mercato del Lavoro viene normata nel Decreto del 6 maggio del 1999: ogni forma di associazione o di collaborazione tra enti pubblici e privati che mettono in comune mezzi finanziari, uomini, materiali per il raggiungimento di un obiettivo comune al fine di rispondere ad un'esigenza in modo migliore rispetto alla risposta di una sola delle due entità.</p> <p>Lo stesso articolo arricchisce la collaborazione tra pubblico e privato di una serie di condizioni obbligatorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La collaborazione deve prevedere la creazione di un'istanza collegiale che vigili sulla buona riuscita dei progetti via, via commissionati. • La collaborazione deve garantire una partecipazione appropriata di tutte le parti che permetta di raggiungere gli obiettivi della partnership. • La collaborazione deve definire i mezzi messi a disposizione nel corso delle attività. • La collaborazione deve prevedere che qualsiasi provvedimento venga valutato preventivamente e di concerto. <p>Tra enti pubblici e società private non-profit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Srp, articola e coordina perizie interne alle strutture pubbliche per l'impiego e la formazione ed esterne con l'obiettivo di aumentare la qualità dei servizi rivolti al pubblico: persone ed imprese <p>Amef, produce e diffonde studi sul funzionamento del Mercato del Lavoro e sull'efficacia delle misure in favore delle persone in cerca di un impiego</p>
<p>ESPERIENZE DI COMPETIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività professionali specifiche 	<p>Nell'ambito dei servizi per il lavoro condivisi e svolte contemporaneamente da pubblico e privato vanno citati;</p>

<p>svolte contemporaneamente da strutture pubbliche e private in libera competizione tra loro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ OISP, costituzione di organismi specializzati nella pubblicazioni di inserzioni socio-professionali. ○ EFT, imprese di formazione per il lavoro. ○ MIRA, missioni regionali per l'inserimento lavorativo e per il supporto tecnico alle imprese.
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PUBBLICI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da enti e strutture pubbliche 	<p>SAP, servizio di accoglienza, di primo orientamento e di accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro.</p> <p>SAE, servizio rivolto principalmente alle imprese è centrato sulla diffusione di offerte d'impiego e sulla consulenza alle aziende in materia di formazione professionale e inserimento agevolato del personale (gestisce anche l'erogazione di eventuali incentivi finanziari pubblici).</p>
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PRIVATI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da società private 	

Elementi "centrali" dei Country Reports	BULGARIA
<p>STRUTTURA NORMATIVA:</p> <p><u>Individuazione degli elementi che compongono l'organizzazione giuridica del mercato del lavoro</u></p>	<p>Atto Di Promozione del Lavoro, in particolare negli artt. 26-29. Si dettano le condizioni di accreditamento delle agenzie di mediazione del lavoro.</p> <p>La mediazione del lavoro è svolta da:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ufficio di collocamento Nazionale(NEA) 2) Persone fisiche e persone legali, accreditate ad offrire servizi di mediazione secondo le leggi bulgare
<p>IN PARTICOLARE: (qualora ci fossero)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori privati del Mercato del Lavoro 	<p>Secondo l'art. 27 dell'Atto di Promozione del Lavoro (EPA) gli operatori privati possono offrire questi servizi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mediazione domanda/offerta lavoro 2) Appoggio psicologico alle persone in cerca di lavoro 3) Addestramento motivazionale 4) Consulenza per lo start-up delle aziende
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori pubblici 	<p>Secondo l'art. 27 dell'Atto di Promozione del Lavoro(EPA) viene creato l'ufficio del lavoro nazionale (NEA), fornisce mediazione al lavoro ed è diviso in 127 uffici.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono la struttura legale 	<p>L'accREDITAMENTO delle agenzie del lavoro (private) viene svolto dalla NEA, si divide in tre possibili licenze:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Registrazione per offrire servizi di mediazione lavoro nella Repubblica della Bulgaria; b) Registrazione per offrire servizi di mediazione lavoro negli altri paesi, e per la mediazione del lavoro di specialisti marittimi; c) Registrazione di accordi di mediazione con datori di lavoro

<p>costruita per assicurare e garantire un determinato livello di qualità nei servizi di collocamento.</p>	<p>straniere</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori del Mercato del Lavoro. 	<p>La domanda viene esaminata dai "servizi per la mediazione dei privati", una divisione della NEA, entro 30 giorni dalla sua presentazione agli organi competenti. In caso di incompletezza, di scarsa accuratezza o di irregolarità trovate, l'ente richiedente che vuole essere accreditato deve risolvere le inadempienze entro 14 giorni.</p> <p>I documenti da presentare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modulo di domanda corredato da certificato di registrazione della società, • Certificato di mancanza di pendenze legali, • Certificati di istruzione, • Certificati di pregresse esperienze di lavoro che dimostrino la competenza a effettuare il servizio <p>Non esistono pratiche di accreditamento per le società di outsourcing</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori della formazione 	
<p>ESPERIENZE DI COOPERAZIONE E PARTENARIATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività svolte in stretta collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le realtà private operanti nel Mercato del Lavoro 	
<p>ESPERIENZE DI COMPETIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività professionali specifiche svolte contemporaneamente da strutture pubbliche e private in libera competizione tra loro 	
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PUBBLICI</p>	

<ul style="list-style-type: none">• Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da enti e strutture pubbliche	
SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PRIVATI <ul style="list-style-type: none">• Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da società private	

Elementi "centrali" dei Country Reports	ITALIA
<p>STRUTTURA NORMATIVA:</p> <p><u>Individuazione degli elementi che compongono l'organizzazione giuridica del mercato del lavoro</u></p>	<p>Decreto Legislativo 196/1997 Recepimento della convenzione OIL 181</p> <p>Decreto Legislativo 469/1997 Superamento del monopolio pubblico del collocamento e decentramento a livello regionale della gestione dei servizi.</p> <p>Decreto Legislativo 276/2003 modificato e corretto dal D.Lgs 251/2004 Operatori pubblici (Centri per l'Impiego) ed operatori privati autorizzati (Agenzie del Lavoro) svolgono la propria attività in un regime di competizione e concorrenza.</p>
<p>IN PARTICOLARE: (qualora ci fossero)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori privati del Mercato del Lavoro 	<p>In base al Decreto Legislativo 181/00 ed al Decreto Legislativo 297/02 i Privati, accreditati dalle competenti istituzioni regionali, possono partecipare direttamente alla realizzazione delle politiche attive delle regioni in materia di sviluppo dell'occupazione. In particolare ai soggetti autorizzati è consentito di erogare servizi in regime di sussidiarietà orizzontale e verticale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori pubblici 	<p>Ai servizi pubblici resta in via esclusiva la titolarità delle funzioni pubbliche, la cui gestione, tuttavia, può essere affidata agli operatori privati accreditati</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono la struttura legale costruita per assicurare e garantire un determinato livello di qualità nei servizi di collocamento. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di 	<p>Il sistema di autorizzazione si può riassumere in 4 punti:</p>

<p>autorizzazione o di controllo per gli operatori del Mercato del Lavoro.</p>	<ol style="list-style-type: none">1) un unico regime di autorizzazione per i soggetti privati che svolgono attività di somministrazione di lavoro, intermediazione, ricerca e selezione del personale, supporto alla ricollocazione professionale;2) vengono stabiliti i principi generali per la definizione dei regimi di accreditamento regionali degli operatori pubblici o privati che forniscono servizi al lavoro nell'ambito dei sistemi territoriali di riferimento anche a supporto delle attività'.3) vengono identificate le forme di coordinamento e raccordo tra gli operatori, pubblici o privati, al fine di un migliore funzionamento del mercato del lavoro;4) vengono stabiliti i principi e criteri direttivi per la realizzazione di una borsa continua del lavoro. <p>INOLTRE</p> <ol style="list-style-type: none">1) Viene creato presso il ministero del lavoro e delle politiche sociali il "registro " delle agenzie per il lavoro.2) Per le agenzie per il lavoro l'iscrizione al registro è subordinata all'obbligo a effettuare l'interconnessione con la Borsa Continua Nazionale del Lavoro, attraverso il raccordo con uno o più nodi regionali, nonché l'invio alla autorità concedente (Regione) di ogni informazione strategica per un efficace funzionamento del mercato del lavoro.3) L'autorizzazione rilasciata ha la durata provvisoria di due anni e solo a seguito della verifica del corretto andamento dell'attività svolta, diviene a tempo indeterminato. <p><u>GLI INTERMEDIATORI SPECIALI</u>: operatori pubblici (per esempio le università, i comuni, le camere di commercio ed altri ancora) e quelli privati "collettivi " (ad esempio: le associazioni dei datori di lavoro) sono sottoposti alla condizione di svolgere</p>
--	--

	<p>la attività d'intermediazione</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) disponendo di adeguati locali; 2) operando senza finalità di lucro; 3) rispettando le leggi di tutela della privacy; 4) con l'obbligo della interconnessione alla Borsa Continua Nazionale del Lavoro per l'invio di ogni informazione relativa al funzionamento del mercato del lavoro.
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori della formazione 	
<p>ESPERIENZE DI COOPERAZIONE E PARTENARIATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività svolte in stretta collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le realtà private operanti nel Mercato del Lavoro 	<p>Progetto 2004 nell'ambito di SPINN / BORSA LAVORO – UNIV. La Sapienza: per sviluppare e valorizzare i servizi dell'intermediazione dell'Università in modo da accompagnare gli studenti al mondo professionale.</p>
<p>ESPERIENZE DI COMPETIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività professionali specifiche svolte contemporaneamente da strutture pubbliche e private in libera competizione tra loro 	
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PUBBLICI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da enti e strutture pubbliche 	
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PRIVATI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da società private 	

Elementi "centrali" dei Country Reports	REPUBBLICA CECA
<p>STRUTTURA NORMATIVA:</p> <p><u>Individuazione degli elementi che compongono l'organizzazione giuridica del mercato del lavoro</u></p>	<p>La risoluzione N° 7 del 7 gennaio 2004 "Public-Private partnership policy of the government of the Czech Republic", contiene i principi che regolano l'approccio del Governo per raggiungere e gestire la partnership tra pubblico e privato. Nasce il Public Private Partnership su iniziativa del Ministero delle Finanze.</p> <p>La risoluzione N° 791 del 25 agosto del 2004: "Information on the systematic implementation of public-private partnerships", fissa delle regole sullo sviluppo della collaborazione tra società private e strutture pubbliche.</p> <p>Gli obiettivi della PPP sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allocazione più efficiente delle risorse pubbliche; - Fornitura di servizi pubblici di migliore qualità; - Crescita economica attraverso il sostegno degli investimenti privati nelle infrastrutture e nei servizi pubblici; - Controllo e sviluppo della formazione per l'ingresso nelle strutture pubbliche. <p>L'atto che coordina la Partnership tra pubblico e privato si chiama: "Public procurement Act". Legge riformulata il 19 aprile del 2006 che coordina il sistema di funzionamento di tutti gli enti privati.</p>

	<p>L'Atto n° 435 sull'impiego, entrato in vigore il 1° ottobre del 2004, definisce lo status dei partecipanti al Mercato del lavoro ed è la Legge fondamentale che regola la cooperazione tra i servizi pubblici per l'impiego ed il settore privato.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sezione 7: definisce i poteri degli uffici pubblici per l'impiego, responsabili di un preciso e stabilito distretto geografico eccetto alcuni uffici delegati con responsabilità regionali. - Sezione 8: specifica le attività specifiche in materia di lavoro ed occupazione sviluppate dagli uffici per l'impiego. <p>Sezione 9: coordina la cooperazione tra l'ufficio per l'impiego ed i centri sanitari pubblici e privati.</p>
<p>IN PARTICOLARE: (qualora ci fossero)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori privati del Mercato del Lavoro 	<p>Sezione 14 dell'Employment Act: accanto agli uffici pubblici i servizi per l'impiego possono essere erogati anche da strutture private che possiedono una licenza ottenuta dal Ministero del Lavoro.</p> <p>Possono svolgere attività d'intermediazione: all'interno della Repubblica Ceca, dalla Repubblica Ceca all'estero e dall'estero alla Repubblica Ceca.</p> <p>Per il candidato il servizio è gratuito per legge.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori pubblici 	
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono la struttura legale costruita per assicurare e garantire un determinato livello di qualità nei servizi di collocamento 	<p>Secondo la Sezione 14 dell'Employment Act per ottenere l'autorizzazione ad operare è necessario che le persone fisiche e le persone giuridiche:</p> <p>Compilino un report aggiornato sulle procedure e le modalità di svolgimento delle attività per cui si è richiesta la licenza.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori del Mercato del Lavoro 	<p>Secondo la Sezione 14 dell'Employment Act per ottenere l'autorizzazione ad operare è necessario che le persone fisiche abbiano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almeno 23 anni;

	<ul style="list-style-type: none"> - Essere residenti in Repubblica Ceca; - Non avere alcuna pendenza penale e civile; - Professionalmente preparato: laurea e due anni di esperienza nel settore oppure diploma e cinque anni di esperienza nel settore; - E' necessario specificare la forma di mediazione per cui si richiede l'autorizzazione; - Il distretto geografico. <p>Secondo la Sezione 14 dell'Employment Act per ottenere l'autorizzazione ad operare è necessario che le persone giuridiche o società abbiano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almeno 23 anni; - Essere residenti in Repubblica Ceca; - Non avere alcuna pendenza penale e civile; - Professionalmente preparato: laurea e due anni di esperienza nel settore oppure diploma e cinque anni di esperienza nel settore; - Possedere una sede legale ed amministrativa; - Avere in organico almeno un dipendente. - E' necessario specificare la forma di mediazione per cui si richiede l'autorizzazione; - Il distretto geografico. <p>La licenza è fornita per un periodo massimo di tre anni ed è concessa dal Ministero del Lavoro e degli affari sociali. Allo scadere del periodo triennale l'autorizzazione può essere rinnovata.</p> <p>La revoca avviene tutte le volte che non vengono rispettati i requisiti legali richiesti con la possibilità di ricevere una multa. Operare senza licenza viene considerato un crimine molto grave.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori della formazione 	<p>La Sezione 108 dell'Atto n° 435 del 2005 afferma che per Formazione professionale s'intende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione di una nuova competenza specifica;

	<p>- Sviluppo ed intensificazione di competenze già presenti.</p> <p>La formazione può essere fornita solo da strutture accreditate secondo il Decreto 519 del 2004.</p>
<p>ESPERIENZE DI COOPERAZIONE E PARTENARIATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività svolte in stretta collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le realtà private operanti nel Mercato del Lavoro 	<p>L'ente che coordina la partnership e l'implementazione tra le istituzioni pubbliche e le società private è la PPP Centrum che è un organo interdipertimentale sotto il controllo del Ministero delle Finanze.</p> <p>L'Employment Act contiene le condizioni di partnership tra pubblico e privato che si concentrano principalmente in: Scambio d'informazioni riguardo le vacancies ed i curricula; Cooperazione per l'inserimento lavorativo dei disoccupati.</p> <p>E' in corso d'opera l'implementazione di un data base condiviso contenente le vacancies: MoLSA Integrated Information Portal.</p>
<p>ESPERIENZE DI COMPETIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività professionali specifiche svolte contemporaneamente da strutture pubbliche e private in libera competizione tra loro 	
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PUBBLICI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da enti e strutture pubbliche 	<p>La Sezione 35 dell'Atto n° 435 del 2005 afferma che tutte le società che disponessero di posti vacanti di lavoro, relativi a nuovi profili o a profili da sostituire, sono obbligati a comunicarlo a tutti i centri per l'impiego. Sono inoltre obbligati a comunicare l'avvenuta assunzione.</p> <p>I servizi pubblici si concentrano su profili medio bassi</p>
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PRIVATI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da società private 	<p>La Sezione 35 dell'Atto n° 435 del 2005 afferma che tutte le società che disponessero di posti vacanti di lavoro, relativi a nuovi profili o a profili da sostituire, sono obbligati a comunicarlo a tutti i centri per l'impiego. Sono inoltre obbligati a comunicare l'avvenuta assunzione.</p>

	I servizi privati si concentrano su profili di medio ed alto livello.
--	---

Elementi "centrali" dei Country Reports	REPUBBLICA SLOVACCA
<p>STRUTTURA NORMATIVA:</p> <p><u>Individuazione degli elementi che compongono l'organizzazione giuridica del mercato del lavoro</u></p>	<p>Legge 71/1997, con questa legge viene recepita la convenzione OIL 181</p> <hr/> <p>Le agenzie di lavoro interinale e quelle di lavoro a tempo determinato possono fornire i servizi di occupazione come persone fisiche legali o nelle circostanze dichiarate dalla Legge 5/2004</p>
<p>IN PARTICOLARE: (qualora ci fossero)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori privati del Mercato del Lavoro 	<p>Ai sensi della legge 5/2004 sui servizi di occupazione le agenzie per l'impiego sostenuto forniscono dei servizi ai disabili , a disoccupati di lunga durata e a datori di lavoro interessati ad assumere personale delle due precedenti tipologie. I servizi sono sostenuti dai fondi dell'Unione Europea dei progetti FSE e EQUAL.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori pubblici 	
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono la struttura legale costruita per assicurare e garantire un determinato livello di qualità nei servizi di collocamento. 	
	<p>Alle agenzie di mediazione del lavoro viene rilasciata una licenza. L'ispettorato nazionale del Lavoro, deve costantemente accertante che non ci siano violazioni delle legge sul lavoro e nel campo della protezione e della sicurezza professionale.</p> <p>La licenza può essere annullata in caso di violazioni della</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori del Mercato del Lavoro. 	<p>legge, nel caso succeda non verrà concessa una nuova licenza prima dei tre anni</p> <p>I requisiti che dovranno rispettare sono :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nel caso di persona fisica, dovrà fornire dei documenti che provino il livello di formazione compiuto e della reputazione, 2) nel caso della persona legale, dei documenti che provino il livello di formazione e di reputazione del responsabile del progetto . <p>Le agenzie private devono inoltre seguire rigorosamente la legge 428/2002 sulla protezione dei dati personali.</p> <p>Le tariffe da applicare ai clienti sono rigorosamente fissate.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori della formazione 	
<p>ESPERIENZE DI COOPERAZIONE E PARTENARIATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività svolte in stretta collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le realtà private operanti nel Mercato del Lavoro 	
<p>ESPERIENZE DI COMPETIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività professionali specifiche svolte contemporaneamente da strutture pubbliche e private in libera competizione tra loro 	
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PUBBLICI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali 	

specifiche svolte unicamente da enti e strutture pubbliche	
SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PRIVATI • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da società private	

Elementi "centrali" dei Country Reports	ROMANIA
<p>FRAMEWORK NORMATIVO:</p> <p><u>Individuazione degli elementi che compongono l'organizzazione giuridica del mercato del lavoro</u></p>	
<p>IN PARTICOLARE: (qualora ci fossero)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori privati del Mercato del Lavoro 	<p>Legge 76/2002, mira a aumentare l'opportunità di impiego dei disoccupati, come pure a stimolare i datori di lavoro ad assumere disoccupati e a creare nuovi posti di lavoro.</p> <p>Nasce un regime di concorrenza su alcuni servizi come per esempio la consulenza e l'assistenza per lo start-up delle imprese, l'addestramento professionale, la ricerca del lavoro che possono essere offerti sia dalla NAE, Agenzia Nazionale per Impiego che nasce con legge speciale il 1 Gennaio 1999, che da agenzie per l'impiego private e specializzate</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori pubblici 	<p>Erogano tutti i servizi di carattere finanziario come per esempio: bassi tassi di interesse sui prestiti concessi ad aziende che assumono nuovi lavoratori</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono la struttura legale costruita per assicurare e garantire un determinato livello di qualità nei servizi di collocamento 	

<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori del Mercato del Lavoro. 	<p>L'accREDITAMENTO delle agenzie autorizzate ad erogare i servizi è svolto dalla NAE (National Agency Employment). In attesa di precisi criteri di accREDITAMENTO il presidente della NAE ha dettato dei criteri per il controllo e la registrazione delle agenzie per l'impiego accREDITATE.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori della formazione 	<p>Le agenzie di formazione vengono invece accREDITATE dall'NATB (commissione nazionale per la formazione degli adulti).</p>
<p>ESPERIENZE DI COOPERAZIONE E PARTENARIATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività svolte in stretta collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le realtà private operanti nel Mercato del Lavoro 	
<p>ESPERIENZE DI COMPETIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività professionali specifiche svolte contemporaneamente da strutture pubbliche e private in libera competizione tra loro 	<p>Con la legge 76/2002 le agenzie per il lavoro private possono fornire in regime di concorrenza con la NAE una parte dei servizi come per esempio la consulenza e l'assistenza per lo start-up delle imprese, l'addestramento professionale e la ricerca del lavoro.</p>
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PUBBLICI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da enti e strutture pubbliche 	
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PRIVATI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da società private 	

Elementi "centrali" dei Country Reports	UNGHERIA
<p>FRAMEWORK NORMATIVO:</p> <p><u>Individuazione degli elementi che compongono l'organizzazione giuridica del mercato del lavoro</u></p>	<p>Decreto 247/1997 Recepimento della convenzione OIL n 181 del 1997 e creazione della PES (Servizio pubblico dell'impiego) che è composto da:</p> <p>a) L'Ufficio Nazionale del lavoro che svolge la supervisione tecnica; b) 20 Centri del lavoro che promuovono il lavoro localmente; c) Uffici locali del lavoro, d) Centri di addestramento al lavoro.</p>
<p>IN PARTICOLARE: (qualora ci fossero)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori privati del Mercato del Lavoro 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cosa possono fare gli operatori pubblici 	
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono la struttura legale costruita per assicurare e garantire un determinato livello di qualità nei servizi di collocamento. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori del Mercato del Lavoro. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche che compongono il sistema di autorizzazione o di controllo per gli operatori della 	

formazione	
<p>ESPERIENZE DI COOPERAZIONE E PARTENARIATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività svolte in stretta collaborazione tra le istituzioni pubbliche e le realtà private operanti nel Mercato del Lavoro 	
<p>ESPERIENZE DI COMPETIZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di attività professionali specifiche svolte contemporaneamente da strutture pubbliche e private in libera competizione tra loro 	
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PUBBLICI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da enti e strutture pubbliche 	
<p>SERVIZI RISERVATI AGLI OPERATORI PRIVATI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di eventuali attività professionali specifiche svolte unicamente da società private 	

CAPITOLO IV

LE BUONE PRASSI : ALCUNI ESEMPI

NAZIONE

BULGARIA

TITOLO DELL'AZIONE

Controllo e monitoraggio delle azioni di intermediazione al lavoro dei Servizi Privati per l'Impiego (SPRI)

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

L'azione consiste in un esame (condotta dall'Agenzia per l'Ispettorato sul Lavoro) del registro dei servizi privati per l'impiego conservato presso la NEA; in aggiunta, l'Agenzia può condurre delle ispezioni mirate per rilevare la legittimazione delle imprese nell'esercizio dei servizi di mediazione per il lavoro.

OBIETTIVI PRINCIPALI

L'Agenzia osserva se il PRES rispetti le norme inerenti la Legge sulla promozione dell'occupazione e il Regolamento riguardante le condizioni di fornitura dei servizi di mediazione. Questa azione risulta utile al fine della prevenzione dei reati.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNER COINVOLTI NEL PROGRAMMA

Agenzia per l'Ispettorato sul Lavoro, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGETTO

Durante questo periodo di monitoraggio, 175 soggetti che esercitano tale attività in Bulgaria sono stati controllati, comprendendo anche società specializzate nel settore marittimo ed all'estero, comprendendo circa il 55,38% di tutti i servizi privati per l'impiego registrati presso la NEA al 1 maggio 2005.

I funzionari dell'Agenzia per l'Ispettorato sul Lavoro hanno condotto 243 ispezioni per l'accertamento della violazione della legislazione corrente. Durante tale attività sono state riscontrate 281 violazioni con il conseguente invio di 262 diffide e la pubblicazione di 62 protocolli per i reati accertati.

Durante la campagna nazionale dell'Agenzia per l'Ispettorato sul Lavoro, le principali violazioni accertate possono essere così sintetizzate:

- 1) Reati riguardanti il pagamento del compenso per l'attività di mediazione:

- Il mediatore fornisce il servizio di intermediazione al lavoro dopo avere ottenuto in anticipo il pagamento del proprio compenso dalla persona in cerca di lavoro. Tale compenso, denominato "tassa di registrazione" o "tassa per il servizio di consulenza" è richiesta per la registrazione del lavoratore. Ciò è in palese violazione della legislazione sulla promozione dell'occupazione. Sono stati accertati sette casi di questo tipo durante le attività di ispezione.
- La tassa concordata tra il mediatore ed il lavoratore eccede del 25% lo specifico importo del salario minimo garantito. Sono stati accertati sei casi di questo tipo durante le attività di ispezione.

Le violazioni appena citate sono compiute nella maggior parte dei casi cumulativamente e, solo in alcuni episodi, separatamente.

- 2) Reati riguardanti l'obbligo del mediatore di informare la NEA e l'Agenzia per l'Ispettorato al Lavoro per le modifiche e/o integrazioni dei documenti richiesti per la registrazione o la modifica del domicilio di lavoro senza alcuna notifica. Sono state rilevate 28 violazioni della norma.
- 3) Reati riguardanti l'obbligo del mediatore di completare il contratto con il lavoratore ed il datore di lavoro, per questo sono state riscontrate 31 violazioni.

I seguenti reati potrebbero essere identificati come attività nell'intermediazione al lavoro, per la fornitura di servizi volti alla ricerca di occupazione in Bulgaria:

- Il mediatore non fornisce alcun tipo di servizio ai soggetti che lo contattano;
- Il mediatore non comunica all'agenzia per l'impiego la collocazione del soggetto in un impiego.

I reati, condotti dai mediatori registrati per la fornitura di occupazione all'estero, possono così essere classificati:

- Il mediatore non registra presso l'Agenzia per l'Impiego tutti i contratti di mediazione condotti con i lavoratori stranieri;
- Il mediatore non fornisce ai soggetti in cerca di occupazione all'estero un estratto della corrente legislazione nei Paesi stranieri riguardante il mercato del lavoro e/o non traduce il contratto di lavoro in bulgaro;
- Il mediatore non fornisce assistenza alle persone in cerca di lavoro in base alle condizioni stabilite dal contratto con il datore straniero.

I seguenti reati sono considerati i più comuni tra i mediatori che forniscono consulenza per l'impiego di specialisti nel settore marittimo o personale navigante:

- Il mediatore non registra presso l'Agencia per l'Impiego il contratto concluso con l'armatore/operatore;
- Il mediatore non fornisce ai lavoratori il contratto, proposto dall'armatore, tradotto nella lingua Bulgara;
- Il mediatore non consegna all'Agencia per l'Impiego le informazioni relative alle prestazioni di ciascun contratto registrato con la società d'armamento.

NAZIONE ITALIA – REGIONE LOMBARDIA

TITOLO DELL'AZIONE

La Consulta del Lavoro

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

La Consulta del Lavoro è stata costituita nel marzo 2004, al fine di rispondere sia agli impulsi nazionali ed europei in materia delle tematiche riguardanti il lavoro, sia le iniziative che sono state create nel corso di questi anni per un contesto del mercato del lavoro basato sull'integrazione tra i servizi per l'Impiego pubblici e privati. La Consulta si riunisce mensilmente come una tavola rotonda tra i principali operatori privati del mercato del lavoro e la Regione Lombardia. Specificatamente, è il luogo dove gli operatori privati possono confrontarsi tra loro e con l'Agencia Regionale per l'Impiego (un ente pubblico della Regione istituito dalla legge regionale numero 1 del 1999), portando avanti suggerimenti e consigli sull'evoluzione del mercato del lavoro.

OBIETTIVI CHIAVE PRESTABILITI

Al momento, i principali obiettivi della Consulta sono:

- Migliorare il coinvolgimento nel mercato del lavoro degli operatori privati, all'interno del progetto "Borsa Lavoro Lombardia";
- Realizzare un piano di attività e di iniziative specificatamente indirizzate agli operatori privati del mercato del lavoro;
- Allestire un canale veicolare per rispondere alle esigenze degli operatori, per ricevere un supporto in un'ottica di crescita e di sviluppo.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

Sotto la direzione dell'Agencia Regionale del Lavoro ci sono tutte le associazioni che hanno come appartenenti agenzie private per il lavoro:

- A.P.L.A. (Agenzie per il Lavoro Associate)
- A.I.L.T. (Associazione Nazionale delle Imprese di Fornitura di Lavoro Temporaneo)
- CONFINTERIM (Associazione Nazionale delle Imprese di Fornitura di Lavoro Temporaneo)
- ASSORES (Associazione italiana fra Società e Studi di Consulenza per la Ricerca e Selezione del personale);
- ASCOP (Associazione Collocamento Privato);

- AISO (Associazione Italiana delle Società di *Outplacement*);
- ANCL (Associazione Nazionale dei Consulenti del Lavoro).

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

I seguenti sono i principali risultati ed attività del progetto:

- Regole convenzionali per l'occupazione dei disabili (liste nominative e liste dei lavoratori che percepiscono benefici);
- Condivisione della gestione dei punti in comune;
- Condivisione delle procedure per le crisi industriali;
- Condivisione delle politiche attive per il lavoro e delle ipotesi di realizzazione di convenzioni per l'inserimento lavorativo, ex art. 13 del D.Lgs 276/03;
- Gestione di percorsi formativi per gli operatori delle agenzie per il lavoro associate;
- Costituzione di un "osservatorio" degli operatori privati;

Questi ultimi due aspetti sono l'oggetto di uno specifico accordo siglato tra l'agenzia Regionale per l'Impiego e la maggioranza delle Associazioni per il collocamento. Nell'ambito delle competenze della Consulta e grazie all'impegno specifico dell'agenzia regionale per l'impiego, sono state realizzate specifiche attività formative, che hanno coinvolto circa 80 operatori privati.

NAZIONE ITALIA – REGIONE EMILIA ROMAGNA

TITOLO DELL'AZIONE

"Nuclei territoriali per l'inserimento lavorativo e l'accompagnamento al lavoro dei soggetti disabili ed in condizioni di svantaggio"

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

I Gruppi Territoriali sono composti da un insieme di soggetti, ciascuno dei quali con differenti professionalità, capaci di riunire i servizi territoriali sociali, sanitari, educativi e formativi, con la finalità di realizzare l'incontro e l'integrazione tra i datori di lavoro ed i soggetti disabili e, per il futuro, gli svantaggiati. Al di sopra dei Gruppi Territoriali c'è un Comitato congiunto composto da un coordinatore territoriale e monitorato da un membro della Provincia. I principali compiti di questo organismo sono:

- Supporto al comitato tecnico per la gestione dei documenti individuali;
- Condurre colloqui di lavoro per l'inclusione sociale e professionale;

- Richiedere ai nuclei territoriali di analizzare ed individuare tutte le posizioni vacanti.

Sulla base di quest'ultimo punto, dopo che tutte le offerte disponibili sono state analizzate dai Gruppi Territoriali e dopo avere completato i passi preliminari, l'azione consiste in un colloquio di lavoro tra il disabile ed il datore presso la Direzione Provinciale del Lavoro, realizzando – se necessario – piani di inclusione, prendendosi cura delle relazioni con i datori di lavoro, realizzando azioni di tutoraggio e garantendo il sostegno necessario alle famiglie dei disabili. Durante la sperimentazione, è stato inoltre definito il profilo dell'operatore esperto nel processo della mediazione al lavoro, una figura che lavora nel collocamento mirato con il principale obiettivo di unire i bisogni ed i contributi che provengono da una parte dall'area professionale del mercato del lavoro e dall'altra parte, dalle aree sociali professionali.

Durante la sperimentazione, è stato inoltre definito il profilo di "operatore esperto" nel processo di mediazione al lavoro, una figura che lavora per la collocazione mirata con il principale obiettivo di unire i bisogni ed i contributi che provengono, da una parte, dall'area professionale del mercato del lavoro e, dall'altra, dalle aree professionali sociali

OBIETTIVI CHIAVE PRESTABILITI

Il sistema si basa quindi sull'integrazione di tre funzioni principali, connesse rispettivamente alle competenze della Provincia, dei Comuni e delle ASL. Inoltre le cooperative sociali contribuiscono a quest'azione attraverso l'esperienza e le competenze maturate dal sistema cooperativo, le singole cooperative e gli operatori all'interno dei Gruppi Territoriali, allo scopo del collocamento mirato. Altri obiettivi chiave sono:

- La realizzazione a livello decentrato di un'approfondita e dettagliata conoscenza del mercato del lavoro e delle tematiche della disabilità.
- Razionalizzare i metodi di contatto con le imprese, attraverso la creazione di un singolo e credibile interlocutore.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

Provincia di Reggio Emilia, Azienda Sanitaria Locale, Comune di Reggio Emilia, Servizi Sociali dell'area di Correggio, cooperative sociali di Reggio Emilia "Oscar Romero" e "Quarantacinque"

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

L'obiettivo principale è quello di costituire su tutta la Regione i Gruppi Territoriali, per la realizzazione del collocamento dei disabili e dei lavoratori svantaggiati attraverso percorsi personalizzati. Fino ad ora l'integrazione territoriale ha riguardato la città di Reggio Emilia e gruppi di servizi sociali di sei comuni della zona di Correggio. Attualmente un nuovo programma di adesione ai Gruppi Territoriali è all'esame di 38 consigli comunali. La rete sociale pubblica e privata ad oggi realizzata è in procinto di essere sviluppata, da una parte includendo nel comitato congiunto tutti i comuni e dall'altra parte

integrando nei Gruppi Territoriali gli operatori dei servizi sociali. Durante il periodo ottobre 2003 – giugno 2005, 468 aziende sono state visitate dal progetto e circa 245 disabili sono stati collocati nel mondo del lavoro.

NAZIONE REPUBBLICA CECA

TITOLO DELL'AZIONE

"Lavoro Occasionale Regolare" - [Příležitostná registrovaná práce (PRP)]

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

Nell'aprile del 2004, è stato pubblicato un bando nell'ambito del progetto PHARE per lo sviluppo delle risorse umane, "misura 1.1. Rafforzamento delle politiche attive per l'occupazione". La società "Sodexo Pass Česká republika a.s" ha risposto a questo bando ed ha vinto la procedura per l'assegnazione. Il progetto garantisce al disoccupato registrato presso un Ufficio Per L'impiego di guadagnare del denaro supplementare, nell'ambito dei limiti definiti dalla legge 435/2004 sull'impiego regolare e senza restrizioni sul sussidio di disoccupazione. L'ufficio Per L'impiego offre a chi è in cerca di lavoro la possibilità di un impiego regolare e temporaneo. In caso di accordo, tale ufficio invia il soggetto al datore di lavoro che conclude con questo un accordo scritto sui risultati da conseguire. Il soggetto quindi completa quanto stabilito nel contratto e riceve un documento attestante il lavoro compiuto – un voucher. Questi certificati (precedentemente consegnati al datore di lavoro) sono inviati ad un operatore privato, la Sodexo Pass Česká republika a.s, che si impegna al pagamento del lavoratore nelle modalità stabilite. Il datore di lavoro comunica una posizione vacante al locale Ufficio Per L'impiego ed offre questa opportunità come Lavoro Occasionale Regolare. Quindi acquista il certificato di completamento dell'attività (il voucher) dall'operatore di sistema.

OBIETTIVI CHIAVE PRESTABILITI

Il principale obiettivo del progetto è quello di motivare il lavoratore nella conservazione delle proprie capacità lavorative e di concedere al datore di lavoro la possibilità di usufruire di rapporti lavorativi di breve durata, anche per la improvvisa necessità di assumere altra manodopera e per rispondere agli incrementi stagionali dettati dalla natura del lavoro.

L'obiettivo secondario è quello di creare un contesto per la lotta al lavoro irregolare e di permettere ai datori di lavoro la selezione di soggetti per un successivo ed eventuale impiego a tempo indeterminato.

- Durante il progetto, la società privata ha intensamente contattato i datori di lavoro, svolgendo un ruolo molto attivo.
- Poiché il compito consisteva nel ricercare persone per le attività connesse ai PRP, è stato possibile prestare la massima attenzione nei confronti dei datori di lavoro, selezionando i candidati più adatti alle loro richieste.
- Lo svolgimento del progetto non ha disturbato o ridotto le normali operazioni dei centri per l'impiego.

- Il progetto è stato amministrato con professionalità ed i centri per l'impiego hanno potuto applicare alcune delle procedure sperimentate per le loro specifiche finalità.
- La cooperazione tra i partners individuali del progetto (tra il settore pubblico e quello privato) è stata di livello elevato.
- Per i datori di lavoro, la tipologia del Lavoro Registrato Occasionale è stata attraente in termini di costo del lavoro
- I PRP sono stati implementati in base ad accordi sulle prestazioni di lavoro; i candidati rimangono registrati presso il centro per l'impiego per tutto il periodo e di conseguenza i datori di lavoro non devono pagare l'assicurazione sanitaria e sociale per questi lavoratori. Inoltre la quota di fiscalità sul reddito spettante al datore di lavoro è pagata dal pubblico.
- In particolare, è stata apprezzata la semplicità della procedura amministrativa dei PRP.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

Gli Uffici Per L'impiego di Hodonín, Vyškov and Znojmo sono diventati partners di progetto. L'Istituto di ricerca per il Lavoro e gli Affari Sociali, assieme a OKsystem s.r.o., sono stati inoltre coinvolti. Il Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali ha giocato un ruolo di coordinatore.

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

Il livello organizzativo del progetto è stato lanciato nel mese di maggio del 2005 ed è diventato operativo dopo il periodo preparatorio, nel mese di ottobre 2005. La sua conclusione è avvenuta nel mese di aprile 2006 con una valutazione finale condotta il 29 aprile 2006. Durante il progetto pilota, 581 soggetti alla ricerca di lavoro sono stati informati della possibilità data dal lavoro occasionale, 118 di essi sono stati collocati nel progetto. Il numero totale delle ore lavorate è stato di 3.770. 298 datori di lavoro sono stati contattati e fra questi 77 hanno manifestato un interesse all'iniziativa. Complessivamente, 47 di essi hanno preso parte al progetto.

FINANZIAMENTO

Il progetto è finanziato dal Fondo Sociale Europeo e dal budget nazionale

SOGGETTI DA CONTATTARE PER ULTERIORI INFORMAZIONI O DOCUMENTAZIONI RIGUARDANTI IL PROGETTO

Ing. Zbislav Moravek, Responsabile del Consiglio di Dipartimento ESA MoLSA

e-mail: Zbislav.Moravek@mpsv.cz

Tel: +420 221923561

Lingua parlata: tedesco

NAZIONE REPUBBLICA SLOVACCA

TITOLO DELL'AZIONE

"Agenzie per il lavoro temporaneo (ATEs)"

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

Le Agenzie per il Lavoro Temporaneo (ATE) sono state autorizzate a partire dal mese di febbraio 2004 e sono attualmente regolate da diversi provvedimenti della legislazione del lavoro che includono le principali garanzie per il lavoratori in materia di salario e di condizioni lavorative.

Le agenzie private di lavoro temporaneo devono ottenere un'autorizzazione per fornire i loro servizi senza alcuna commissione. Sebbene statistiche dettagliate sul loro operato non siano ancora disponibili, circa 50 agenzie hanno ottenuto la licenza dal 2004 ed alcuni datori di lavoro hanno mostrato interesse nell'occupazione di lavoratori interinali. L'agenzia per il lavoro temporaneo nella Slovacchia è intesa per aiutare i disoccupati nella rapida ricerca di un impiego. Alcune agenzie private hanno fornito servizi per i disoccupati dietro pagamento di un compenso, ma la scarsità di risorse economiche ne impedisce l'utilizzo da parte di molti potenziali utilizzatori.

Il Ministero del Lavoro, degli Affari Sociali e della Famiglia (Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, MPSVR SR) ha di conseguenza deciso di regolamentare le Agenzie di Lavoro Temporaneo attraverso la legge n° 5/2004 sui Servizi per l'Impiego. Nel processo di incontro della domanda e dell'offerta, le ATEs realizzano la loro banca dati di clienti con i requisiti per la classificazione del lavoratore, informando i cittadini sulle possibilità e le condizioni del lavoro temporaneo, in base alle richieste dei datori di lavoro. I clienti delle ATEs sono in particolare disoccupati alla ricerca di una collocazione professionale nel mercato del lavoro ed anche lavoratori che desiderano cambiare impiego; in ogni caso ciascuno di essi richiede un approccio personalizzato. L'inserimento al lavoro attraverso le ATE è più indicato nei confronti di quei soggetti che non possiedono adeguate risorse finanziarie, che invece sono richieste sotto forma di pagamento di una commissione nel processo di mediazione al lavoro.

OBIETTIVI CHIAVE PRESTABILITI

Allo scopo di realizzare nuove e migliori forme di lavoro, vengono perseguiti questi due obiettivi:

- 1) Cooperazione con i datori di lavoro: coloro che prendono in carico lavoratori temporanei, valutano le ATE come una valida opportunità.
- 2) Collaborazione con i sindacati: la cooperazione di per se è data dal contesto specifico, poichè all'interno delle agenzie c'è un rilevante movimento di soggetti in cerca di un'occupazione. Le agenzie stesse provvedono alla compensazione delle detrazioni, alla ricerca di un

alloggio ed all'anticipo di piccole somme di denaro, da ciò si rileva come questa sia una precondizione per buone relazioni con i sindacati.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

Ministero del Lavoro, Agenzie di Lavoro Temporaneo

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

Poiché la maggioranza dei rapporti di lavoro (circa il 75%) sono filtrati per l'estero, i mediatori danno rilievo alla scarsa conoscenza delle lingue straniere dei lavoratori slovacchi, per questo molti di loro organizzano corsi di lingua per l'acquisizione di un bagaglio minimo di conoscenza richiesta dai datori di lavoro stranieri, anche per i lavoratori con buone competenze o per gli impieghi di supporto (circa l'87% di tutti i lavoratori oggetto di mediazione). Inoltre, le ATE valutano come alternativa interessante il lavoro temporaneo, concepito come soluzione "ponte" in attesa di un impiego migliore.

Dall'altro lato rimangono da risolvere alcuni problemi:

- 1) La modifica della legge stabilisce che il datore di lavoro sia obbligato ad iscrivere almeno un giorno prima il lavoratore presso il sistema di assicurazione sociale e di cancellarlo non oltre il termine di compimento della propria attività. Ottemperare a questa disciplina è più difficile per le agenzie di lavoro temporaneo, per via del notevole movimento di lavoratori che esse registrano e per via del fatto che spesso il soggetto non desidera comunicare il termine della propria mansione al datore di lavoro. Questa è la ragione per cui le ATEs richiedono un periodo di tempo maggiore per le comunicazioni obbligatorie.
- 2) E' stata riscontrata una negativa esperienza con i datori di lavoro nella Repubblica Ceca, poichè non accettano le licenze per l'esecuzione di attività da parte di lavoratori temporanei, emesse nella Repubblica Slovacca. Essi richiedono l'autorizzazione del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali della Repubblica Ceca.

NAZIONE REPUBBLICA SLOVACCA

TITOLO DELL'AZIONE

"Agenzie per il supporto all'occupazione" (ASEs)

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

Oltre agli uffici pubblici per l'impiego, in Slovacchia sono state costituite le Agenzie Private per il Supporto all'Occupazione (ASEs), con lo scopo principale di:

- cooperare con i datori di lavoro per la collocabilità dei disabili o dei disoccupati di lunga durata,
- fornire consulenza sull'occupabilità dei disabili, sulla realizzazione di ambiti lavorativi protetti,
- verificare che le imprese ottemperino alle quote obbligatorie in azienda,
- fornire consulenza e informazione nell'ambito dei regolamenti vigenti.

Le ASEs utilizzano nuove tipologie di lavoro con i loro clienti, preparando ad esempio video-curricula per le persone in cerca di lavoro, includendo fotografie, caratteristiche generali, motivazioni, ecc... Ciascun cliente ha diritto alla consulenza personalizzata, fatta con interviste individuali, riunioni, fornitura di informazioni, modalità di trasporto sul luogo di lavoro, centri di reclutamento, ecc..

OBIETTIVI CHIAVE PRESTABILITI

- 1) Migliorare la qualità dei servizi forniti – requisiti, misure intraprese per il raggiungimento degli obiettivi: innanzitutto soddisfare l'esigenza di una migliore preparazione per i lavoratori e, in caso di disoccupati di lunga durata, anche il rafforzamento delle competenze attraverso la preparazione di base, di linguaggio e numerica, considerata dalle imprese come un requisito standard, ad esempio la capacità di distinguere le forme geometriche, i colori, la conoscenza dei pesi e delle misure, così come della lingua. Le ASE hanno mostrato interesse nell'incrementare la qualità dei servizi offerti, preparando nuovi progetti focalizzati sulla formazione sociale e psicologica, sull'orientamento nel mercato del lavoro, sulle capacità comunicative, sul marketing aziendale, sui corsi per l'accreditamento e sull'aumento della qualità dei servizi attraverso la selezione di insegnanti qualificati.
- 2) Migliorare l'accettazione dei servizi per l'impiego privati: i servizi per l'impiego forniti da agenzie non governative sono direttamente collegati al loro miglioramento qualitativo. Le ASE ritengono importante la possibilità di mostrare le loro qualità, i benefici che possono offrire, la propria capacità in merito alla loro esperienza e lunga attività nel mercato del lavoro. Inoltre contano di migliorare il lavoro in rete con gli Uffici Pubblici per l'Impiego per l'offerta di informazioni che riguardano sia la propria attività che quella degli altri servizi.
- 3) Cooperazione con le agenzie di mediazione nella Repubblica Slovacca ed all'estero: la cooperazione ha lo scopo di diffondere le informazioni sulle

vacancy sia in Slovacchia che all'estero, ad esempio in Ucraina, Georgia e l'Afghanistan.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

ASE, Uffici del Lavoro, imprese, mediatori

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

Le ASE hanno registrato, nell'ambito dell'iniziativa EQUAL, un marchio nel mese di ottobre 2005, denominato "CENTRUM ZAMESTNANOST" (Centro per l'Impiego), con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi offerti. Esse hanno creato un "Forum dei Centri dell'Impiego" e "L'Unione Slovacca per il supporto all'Impiego", per attenersi alla qualità di lunga durata dei servizi e dei criteri stabiliti - finalità e tipi di attività, capacità professionale, competenze dello staff ed equipaggiamento tecnologico disponibile. Inoltre le ASEs consultano più di 500 datori di lavoro, attraverso il contatto diretto, con la richiesta di accettare la collocazione dei loro clienti, nel rispetto della normativa in materia di lavoro.

FINANZIAMENTI

Le capacità finanziarie delle ASE sono limitate, esse infatti dipendono da progetti approvati, principalmente all'interno del Fondo Sociale Europeo e dell'iniziativa EQUAL.

NAZIONE ROMANIA

TITOLO DELL'AZIONE

"Programma di Accompagnamento Sociale nelle aree affette da licenziamenti collettivi"

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

Il programma riguarda le zone del Paese maggiormente colpite dalla disoccupazione ed ha costituito un "Gruppo d'Intervento" per i casi di licenziamenti collettivi, attraverso soggetti capaci di coordinare le azioni per ridurre l'impatto di tali crisi industriali a livello locale. Coloro che fanno parte di questo Gruppo conducono, nelle zone di riferimento, un'azione collettiva basata sul coinvolgimento diretto e su accordi con i soggetti coinvolti, rispettivamente sindacati, associazioni dei datori di lavoro ed autorità locali, al fine di rilevare le soluzioni migliori per lo sviluppo economico. Tre programmi operativi sono stati condotti all'interno di questo progetto:

- 1) La prima di tali attività è stata portata avanti all'interno dell'unità per il trattamento delle conseguenze sociali nella ristrutturazione dell'azienda automobilistica DACIA/RENAULT nelle contee di Pitesti ed Arges.
- 2) Il secondo progetto è stato attivato nella zona di Resita, affetta principalmente dai licenziamenti collettivi delle industrie metallurgiche ed automobilistiche.
- 3) La terza attività è stata portata avanti in favore della società mineraria Minvest Deva, in fase di liquidazione.

OBIETTIVI CHIAVE PRESTABILITI

- 1) DACIA / RENAULT: l'esigenza di un percorso strategico per azioni personalizzate, indirizzate a ciascun lavoratore, è stata condivisa tra l'Agenzia Nazionale per l'Occupazione (NAE) e la società Renault. Il partenariato così sviluppato ha consentito la realizzazione di un'unità pubblico-privata: un centro di assistenza per il reinserimento lavorativo, appositamente creato per i lavoratori della Dacia. In seguito sono state realizzate due ulteriori unità, responsabili per l'accoglienza ed il reintegro dei disoccupati (Unità Tecnica per la Reintegrazione) e per la fornitura di assistenza alle nuove imprese in fase di costituzione (Missione di supporto per le nuove imprese).
- 2) RESITA: gli obiettivi di progetto erano di creare e supportare un'Unità Tecnica per il Reintegro (TUR) al fine di fornire l'accompagnamento personalizzato per coloro che sono stati oggetto di licenziamenti collettivi e per la realizzazione di un gruppo che identificasse soluzioni per lo sviluppo economico della zona. Per il supporto di tale attività, a prescindere dai contributi finanziari e non, i partners hanno addestrato appositamente 9 persone in qualità di consulenti specializzati per l'occupazione ed hanno fornito assistenza ai lavoratori in esubero.
- 3) Minest DEVA: il progetto in questa zona ha dovuto affrontare anche una difficoltà supplementare, poiché le miniere in fase di chiusura sono dislocate su una vasta area geografica, sia nelle contee di Hunedoara, che in quelle di Alba e Cluj. Le metodologie utilizzate sono state le stesse di quelle adottate nella regione di Resita.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

- 1) Progetto DACIA/RENAULT: ANPE, Agenzia Nazionale per l'Impiego della Romania.
- 2) Progetto Resita: NAE, Agenzia di Contea per l'Occupazione (CAE), autorità locali, organizzazioni dei datori di lavoro e sindacati, le due unità affette dal processo di ristrutturazione.
- 3) Progetto Minvest Deva: partenariato sviluppato tra la Prefettura della Contea di DEVA, il Comune di DEVA, la compagnia mineraria, l'agenzia nazionale per la riorganizzazione delle miniere, i Comuni di DEVA, BRAD, CRISCIOR, CERTEJU DE SUS VORTA, GHELARI, TELIUC, BALAN, IARA, ABRUD AND ROSIA MONTANA, l'Agenzia Nazionale per l'Impiego e l'Agenzia di Contea per l'Impiego di HUNEDOARA.

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

- 1-2) Progetto DACIA/RENAULT e Progetto Resita: i risultati del TUR sono stati caratterizzati dalla fornitura di consulenza per circa 1.237 persone, delle quali 334 hanno trovato una nuova occupazione, 62 sono state incluse in programmi di formazione professionale e 7 sono state assistite nell'ottica della costituzione di attività imprenditoriali indipendenti.
- 3) Progetto Minvest Deva: al 31 marzo 2006, sono stati costituiti 28 consiglieri specializzati per l'occupazione, operanti nelle località dove attualmente le miniere sono in fase di chiusura, sono stati compilati 578 curricula di soggetti in esubero, di quest'ultimi 46 sono stati ricollocati nel mercato del lavoro e 83 inseriti in corsi di formazione professionale.

FINANZIAMENTI

DACIA / RENAULT: il costo per la messa a regime delle due unità specializzate (Unità tecnica per la Reintegrazione e Missione di Supporto per la Costituzione di Imprese) sono state supportate dalla Renault. L'agenzia Nazionale per l'Impiego ha partecipato nell'ambito delle spese per l'offerta di misure attive per l'occupazione, finanziate dal Fondo di Assicurazione contro la Disoccupazione.

RESITA e Minvest DEVA: I contributi finanziari per questi progetti provengono tutti dai partners progettuali (le compagnie coinvolte, le autorità locali e la NAE - con i costi per l'offerta di misure attive per l'occupazione coperti dal Fondo per l'Assicurazione contro la Disoccupazione).

SOGGETTI DA CONTATTARE PER ULTERIORI INFORMAZIONI O DOCUMENTAZIONI RIGUARDANTI IL PROGETTO

Mrs. Elena BABOI

Direttore Amministrazione Mercato Del Lavoro - NAE

Tel: +40 21 303 98 47, e-mail: elena.baboi@anofm.ro

NAZIONE ROMANIA

TITOLO DELL'AZIONE

"Incubatori Industriali"

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

L'Agenzia Nazionale per l'Occupazione ha costituito 3 incubatori industriali per coloro che sono risultati in esubero nel processo di ristrutturazione dell'Esercito (zone di Bucarest, Timis e Sibiu) ed altri 3 incubatori specifici per i disoccupati delle zone di Resita, Iasi e Plopeni. I fornitori di servizi per la gestione degli incubatori sono società private, con almeno due anni di attività, valutate in base alle qualifiche dello staff coinvolto nell'amministrazione dell'incubatore, in

base all'esperienza con le piccole e medie imprese, e alla capacità finanziaria ed amministrativa. I contratti sono stati siglati con i fornitori di servizi a seguito di una gara d'appalto promossa a livello nazionale dell'Agenzia Nazionale per l'Impiego.

OBIETTIVI CHIAVE

Lo scopo di tali incubatori industriali è di supportare lo sviluppo delle imprese nella loro fase embrionale, in cui queste risultano maggiormente vulnerabili. Le compagnie ammesse in tali incubatori sono attive in vari settori e sono di nuova costituzione, oppure si tratta di imprese che hanno iniziato la loro attività a seguito dell'assistenza loro concessa all'interno dell'incubatore.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

Banca Mondiale, Agenzia Nazionale per l'Occupazione, Fondo di Assicurazione contro la Disoccupazione, Società per la gestione degli incubatori.

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

All'interno dei 6 incubatori industriali costituiti risultano esserci circa 128 aziende.

FINANZIAMENTI

Il finanziamento degli incubatori industriali è garantito per un periodo di due anni, da un prestito della Banca Mondiale e dal Fondo di assicurazione per la Disoccupazione/Budget nazionale.

NAZIONE UNGHERIA

TITOLO DELL'AZIONE

Fondazione MOTIVACIO

"Agenzia per l'impiego ed Ufficio di Consulenza" – "Servizio di assistenza personalizzata"

<http://www.motivacio.hu>

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

"Agenzia per l'impiego ed Ufficio di Consulenza"

Sin dal 1991 il principale obiettivo è quello di fornire aiuto e consulenza nella risoluzione dei problemi occupazionali, nello stile di vita e nell'integrazione sociale delle persone disabili.

Basata su un accordo di cooperazione e su di un contratto con il locale servizio per l'impiego di Budapest (FMK), la Fondazione offre servizi inerenti il mercato

del lavoro nell'area di Bucarest per tutti i soggetti disoccupati regolarmente registrati nel BMK (centro per l'impiego), siano essi disabili o soggetti con mutata capacità lavorativa. La metodologia così elaborata, il sistema amministrativo, la documentazione e la metodologia di valutazione necessaria per il supporto finanziario, hanno contribuito a sviluppare un modello utile anche per altre iniziative. La Fondazione svolge la propria attività nel territorio di Budapest e nelle zone limitrofe.

"Servizio di assistenza personalizzata"

Questo servizio è rivolto a soggetti ad elevata disabilità (individui con problematiche psichiche, visive, uditive e mentali) che, vivendo da soli o in famiglia, non sono autonomi. *Motivacio* consente alle persone seguite dal proprio staff di vivere una vita più indipendente, assicurando loro una maggiore libertà nella vita quotidiana, fornendo assistenza professionale ed offrendo un'alternativa al ricovero ospedaliero o in analoghi centri di riposo, mentre per i membri della famiglia consente una migliore situazione finanziaria a seguito dell'individuazione di uno sbocco professionale. I metodi e i periodi di assistenza personalizzata sono definiti dal disabile, che è un partecipante attivo nella realizzazione dei propri obiettivi. Gli assistenti individuali sono soggetti con particolari qualifiche medico-sociali, possiedono la specifica conoscenza per lavorare con i disabili e aderiscono alla filosofia denominata "Movimento per la Vita Indipendente".

OBIETTIVI CHIAVE PRESTABILITI

"Agenzia per l'impiego ed Ufficio di Consulenza"

1. Coinvolgere i propri clienti a prendere parte ad un servizio di consulenza informativa. In questo contesto, essi riempiono un formulario e gli esperti di *Motivacio* li informano sulle attuali possibilità occupazionali del mercato del lavoro;
2. Servirsi della consulenza per il lavoro, attraverso un percorso basato sui principi professionali del lavoro sociale e dell'orientamento. Lo scopo di questo è di sviluppare la motivazione individuale di ciascun singolo soggetto, le sue abilità, e competenze e l'individuazione dei fattori di impedimento all'ingresso nel mondo del lavoro. Ciò è seguito dalla creazione di un piano individuale che aiuta i clienti nella risoluzione dei loro problemi, utilizzando anche test psicologici.
3. Mantenere strette relazioni con i datori di lavoro, attraverso visite frequenti, dando loro informazioni e cercando di cambiare le loro attitudini. I gruppi individuati per tale servizio sono organizzazioni economiche, istituzioni, aziende e soggetti privati la cui presenza nel mercato del lavoro assicura l'occupazione.
4. Fornire una rapida ed efficiente assistenza sia personalmente che telefonicamente su particolari questioni che riguardano i clienti della Fondazione.

“Servizio di assistenza personalizzata”

I principali obiettivi sono:

1. Assistenza sociale professionale e generale
2. Assistenza motoria
3. Aiuto individuale
4. Attività ricreative

Al momento della registrazione di una richiesta di intervento, il responsabile del Servizio contatta personalmente il soggetto disabile, definendo le sue necessità, esaminando il contesto e realizzando un contratto preliminare. In seguito viene nominato un assistente personale del cliente con le adeguate competenze e, dopo che il cliente ed il suo assistente si sono reciprocamente accettati, vengono completati tutti i documenti necessari per l'espletamento del servizio. Dopo che il medico curante del soggetto è stato contattato, viene predisposto un contratto, nel quale vengono definiti gli obiettivi, il periodo e la regolarità delle attività e le tariffe a carico del cliente.

Il principio di base è che questo servizio non deve eseguire le attività in sostituzione del cliente, bensì con la sua attiva partecipazione.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

“Agenzia per l'impiego ed Ufficio di Consulenza”

Centro per l'Impiego di Budapest (FMK), Organizzazioni non governative, Consiglio Comunale di Budapest.

“Servizio di assistenza personalizzata”

Comune di Budapest, Ministero della Salute e delle Politiche Sociali che ha supportato le attività sulla base di un contratto.

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

“Agenzia per l'impiego ed Ufficio di Consulenza”

Durante il 2003 lo Staff, composto da 54 persone (19 delle quali disabili), ha avuto 2.868 contatti personali con i suoi clienti fornendo il supporto a 330 di essi per la ricerca di un'occupazione mirata.

“Servizio di assistenza personalizzata”

Il programma ha iniziato la sua attività nel 1993 ed è tutt'ora in corso. Al momento il servizio assiste 45-50 persone al mese. Inoltre possono anche essere supportate le famiglie in situazioni di crisi. Considerando gli interessi del singolo, il Servizio di Assistenza Personalizzata mantiene stretti contatti con tutti i membri della famiglia ed anche con molteplici organizzazioni nazionali e civili. Questo servizio è operativo da dieci anni e, accumulando esperienza, ha contribuito significativamente alla creazione di un Piano Nazionale sui Servizi di Assistenza. Per questo, con la modificazione della legislazione sociale, i servizi di assistenza personalizzata sono stati integrati nel sistema sociale nazionale come servizi riconosciuti.

SOGGETTI DA CONTATTARE PER ULTERIORI INFORMAZIONI O DOCUMENTAZIONI RIGUARDANTI IL PROGETTO

Amministratore Delegato: Mrs Ágnes Zalabai

Labor Market Services Department:

Indirizzo: Budapest, 5th district, Henszlmann I. u. 9, ground-floor 3

Tel: 317-44-17, tel+fax: 318-99-20

E-mail: vezeto@mail.tvnet.hu

Orario di ricevimento: Lu-Ma-Me: 9.00-15.00

Responsabile: Mrs Annamaria Hajdu

NAZIONE UNGHERIA

TITOLO DELL'AZIONE

"Servizio di collocamento e di supporto al lavoro"

Fondazione Salva Vita e Centro per l'Impiego di Budapest (Fmk)

<http://www.salvavita.hu>

BREVE DESCRIZIONE DELL'AZIONE

Il progetto è iniziato nel 1996 (ed ha iniziato la diffusione dei risultati nel 2001) e si tratta di un particolare servizio per il collocamento di persone con disabilità mentale. E' un modello per una strategia di partenariato, che garantirà a persone disabili di ottenere un'occupazione stabile, e ai datori di lavoro di assumere personale di valore.

Il principale programma di questo progetto è denominato "Programma per l'esperienza al lavoro - WE", e consiste in un insieme complesso di attività per l'impiego di giovani con disabilità mentali che frequentano le scuole secondarie. Gli studenti lavorano in differenti ambiti di lavoro almeno una volta alla settimana, come parte del loro curriculum. Durante la loro attività, essi acquisiscono i principi di base, imparano a conoscere le differenti culture riscontrabili sul luogo di lavoro, interagiscono con altri soggetti e, attraverso l'attività loro assegnata, migliorano la loro disciplina, le competenze e le capacità. I datori di lavoro, allo stesso tempo, hanno l'opportunità di venire a conoscenza di soggetti diversamente abili, senza alcun onere finanziario, possono verificare le loro capacità e potenzialità, in modo da avere maggiori dettagli e prendere in seguito decisioni mirate nell'assunzione dei soggetti disabili. In questo programma gli insegnanti e gli educatori lavorano individualmente con gli studenti e in tale nuovo contesto possono ricevere un riscontro oggettivo sulle loro capacità.

OBIETTIVI CHIAVE

Lo scopo dell'inserimento assistito è di offrire posti di lavoro in azienda con tutte le caratteristiche dei lavori "normali". Infatti si può parlare di "occupazione" solo se il lavoro è veramente tale, se può essere svolto anche da un soggetto non disabile e come tale valutato anche dai suoi colleghi. Il principale obiettivo di tale azione è ampliare al maggior numero di soggetti

disabili l'inserimento lavorativo assistito. Come primo passo, il servizio intende adattare la metodologia e la pratica alle persone con difficoltà visive o cieche. E' considerato importante che tutte le istituzioni che forniscono servizi educativi di secondo livello per gli studenti con difficoltà o disabilità, introducano tale programma nella loro attività.

LISTA DEGLI ATTORI, PARTNERS COINVOLTI NEL PROGRAMMA

Istituto "Open Society", Ministero del Lavoro e dell'Occupazione, Fondazione Pubblica per l'Educazione di Sostegno ai Bambini e agli Studenti con Disabilità, Fondazione Pubblica per le Opportunità ai Disabili, Centro per l'Impiego di Budapest, Comune di Budapest, Ministero della Gioventù, della Famiglia, degli Affari Sociali e delle Pari Opportunità, "Hungarian Electricity Plc.", "Longwood Plc.", Fondazione Soros, Fondo Nazionale Civile, Fondazione Nazionale per l'Impiego, Ministero dell'Educazione, Fondazione Vodafone, "United Way".

PRINCIPALI RISULTATI DEL PROGRAMMA

A partire dal 1996, più di 150 lavoratori con disabilità intellettive sono stati affiancati nella ricerca e nel mantenimento di un lavoro, ad oggi questo servizio lavora con circa 90 datori di lavoro. Il Programma è attualmente condotto in 17 scuole ed ha promosso l'occupazione di circa 250 studenti, attualmente in sette città.

FINANZIAMENTO

Le attività sono parzialmente finanziate dal Servizio del Lavoro del Ministero del Lavoro

SOGGETTI DA CONTATTARE PER ULTERIORI INFORMAZIONI O DOCUMENTAZIONI RIGUARDANTI IL PROGETTO

Organizzazioni non Governative:

Végh Katalin

(Responsabile dell'Ufficio)

Tel: +36. 70. 452. 4069

vegh.katalin@salvavita.hu

Sito Internet:

<http://www.salvavita.hu>

CAPITOLO V

Principali risultati dal Seminario internazionale di Bruxelles: suggerimenti e commenti

Il Seminario si è svolto il 15-16 giugno 2006 a Bruxelles, con la partecipazione dei rappresentanti dei Ministeri del Lavoro o delle Agenzie Nazionali del Lavoro di tutti i Paesi partner del progetto. I lavori dell'incontro sono stati suddivisi in una sessione plenaria e in due gruppi di lavoro, durante i quali si sono riscontrate valide opportunità per approfondire le differenti tematiche e per avere uno scambio creativo di esperienze ed opinioni sulla tematica del partenariato Pubblico – Privato nei servizi per il lavoro.

La presentazione della prima versione della Ricerca Transnazionale ha ampliato le prospettive sui principali aspetti che emergono da questo studio, che ha avuto l'obiettivo di fornire una descrizione ed un quadro comparato sul funzionamento dei servizi per l'impiego pubblici e privati nei Paesi partner del progetto.

Dal confronto tra le situazioni dei diversi Paesi partner è emerso quanto segue:

1. La cooperazione tra operatori pubblici e privati è una delle strategie più importanti avvertite dai Paesi Europei, che tuttavia procedono secondo un "ordine sparso" verso il comune obiettivo della ottimizzazione del funzionamento del mercato del lavoro;
2. A seguito della caduta del "monopolio pubblico sul collocamento", tutti i Paesi hanno considerato di focalizzare la loro attenzione sull'integrazione tra i servizi pubblici e quelli privati usando questi ultimi come elementi attivi dello sviluppo del mercato del lavoro, ma le dinamiche utilizzate per raggiungere tali risultati rimangono distinte e specifiche per ciascun Paese;
3. È abbastanza chiaro che il sistema dell'impiego è arricchito dalla presenza di operatori privati, ma le relazioni tra i servizi pubblici e privati sono diverse in ciascun Paese: in alcuni casi essi cooperano, in altri contesti competono, in altri infine i servizi privati integrano quelli pubblici.
4. Questa nuova cooperazione permette la crescita di un nuovo settore dell'economia, di nuovi temi sotto il profilo giuridico, e di un nuovo ramo delle scienze sociali.
5. Nelle esperienze prese in esame si riscontra una decisa "caratterizzazione" storica ed ideologica: il nuovo settore privato è considerato come una zona

di frontiera influenzata dalle differenti culture, linguaggi e valori che appartengono sia al nuovo che al vecchio sistema;

6. Il settore è caratterizzato da alcune particolarità, tra le quali: evidente necessità di specializzazione ed opportunità nei servizi forniti, resistenza e sospetto verso quei soggetti che realizzano profitti, passività ed irrilevanza verso nuovi servizi che sono visti più "moderni";
7. In tutti i Paesi esaminati il quadro legislativo non impedisce, ma raramente sembra stimolare questa forma di cooperazione virtuosa;
8. Specifiche modalità di collaborazione non sono previste, così questa rimane sotto forma di tentativi collegati all'intelligenza ed alla volontà di ciascun operatore;
9. Gli attori pubblici e privati sono considerati paralleli nel mercato del lavoro, invece di competitori e cooperatori;
10. I servizi pubblici giocano un ruolo direttivo, in generale, nei processi finanziati con fondi pubblici ed in particolare una funzione di controllo sulle attività compiute dai servizi per l'impiego privati.
11. Entrambi i servizi, sia pubblici che privati, sono coinvolti nella raccolta e diffusione dei dati relativi al mercato del lavoro;
12. Dallo studio di ciascuna scheda Paese emerge che in ogni nazione il servizio pubblico conferisce maggiore attenzione ai soggetti in cerca di lavoro ed ai disoccupati e meno verso le società che aiutano i soggetti a cercare un impiego (sia imprese che mediatori di lavoro): ciò dimostra la tradizionale tendenza dei servizi pubblici per l'impiego ad adottare un approccio diretto verso i disoccupati e di non considerarsi come "sistemi di intermediazione" vera e propria, ed inoltre denota una scarsa attenzione a presentarsi come elementi dello sviluppo dell'economia nazionale;
13. Nei Paesi che prendono parte alla ricerca, l'orientamento professionale è considerato come un servizio specialistico tipico delle Agenzie pubbliche per l'impiego e rivolto ai disoccupati.
14. Il concetto di occupabilità ed i servizi connessi che concorrono a migliorare le possibilità dei lavoratori e delle persone in cerca di lavoro di trovare e di mantenere il lavoro: in tutti i Paesi partner l'occupabilità è considerata come un obiettivo dei servizi resi al cliente, che deve includere "l'orientamento professionale", "la formazione" e "l'inserimento al lavoro" come componenti nel percorso di servizi integrati. Eppure, nella descrizione dei ruoli dei partner, soltanto il primo aspetto è ritenuto un servizio specialistico dei Servizi Pubblici per l'Impiego verso i soggetti in cerca di lavoro. Invece scarsa attenzione è data al fatto che altri operatori (pubblici e privati) sono chiamati a giocare un ruolo importante in questo settore, nell'offerta di servizi su altri segmenti di attività in un percorso integrato, che contribuisca allo sviluppo della strategia dell'apprendimento durante tutto l'arco della vita, così come definito dalla Strategia Europea per l'Occupazione.

15. I parametri qualitativi sono sovente stabiliti *ex ante* in rispetto al rilascio di un'autorizzazione o licenza specifica, mentre la verifica dei risultati *ex post* è meno diffusa nei Paesi considerati, nonostante si effettuino anche controlli *in itinere*: il quadro che ci viene offerto mostra dei sistemi ancora poco inclini a valutare gli effetti delle azioni intraprese;
16. Tra i parametri qualitativi scelti *ex ante* dalle autorità pubbliche, ci sono i sistemi operativi forniti dalle adeguate strutture organizzative, la solidità economica e le competenze professionali che sono richiesti ai fornitori privati: si ritiene generalmente che il possesso di queste caratteristiche possa assicurare il miglioramento del funzionamento del mercato del lavoro;
17. Uno degli obiettivi di tutti i paesi partners dovrebbe essere quello di sviluppare sistemi capaci di un monitoraggio accurato: processi per la realizzazione di servizi e risultati ottenuti da ciascun operatore.

Le prime conclusioni della ricerca sono state così presentate:

1. Innanzitutto, è necessario definire più dettagliatamente e con maggiore coraggio che cosa è la cooperazione tra i servizi pubblici e quelli privati, per promuovere la consapevolezza di questo concetto.
2. E' anche necessario promuovere un set di competenze comuni tra gli operatori per raggiungere una maggiore cooperazione tra loro su basi univoche e per dare valore aggiunto al partenariato.
3. E' inoltre necessario definire quali risultati debbano essere misurati e quali indicatori per basare tale misurazione.
4. Maggiore attenzione dovrebbe essere posta ai bisogni delle imprese.
5. Un altro importante aspetto è l'esigenza di integrare i servizi pubblici e privati - dall'orientamento professionale all'inserimento lavorativo - in base al concetto di occupabilità nella sua interezza.

Alcuni primari "Fattori Qualitativi" sono stati proposti per la discussione comune, sottolineando le definizioni utilizzate nei sistemi di qualità degli altri settori di servizi.

La seguente tabella li sintetizza.

FATTORI DI QUALITA'	DEFINIZIONE
1. Aspetti tangibili e sicurezza	Livello di equipaggiamento e delle strutture, impressione del personale, tipologia di strumenti di comunicazione, assenza di pericoli, rischi
2. Affidabilità	Affidabilità del fornitore
3. Competenza	Necessaria abilità e conoscenza nell'erogazione dei servizi
4. Accuratezza	Capacità nel fornire i servizi auspicati in modo accurato
5. Prontezza nelle risposte	Motivazione nell'aiutare il cliente e fornire rapidamente i servizi
6. Cortesia	Gentilezza, rispetto, considerazione e buona educazione del personale
7. Accessibilità	Facilità di accesso
8. Comunicazione	Linguaggio di facile comprensione e capacità di ascolto
9. Comprensione del cliente	Impegno totale nel comprendere i bisogni del cliente

A titolo di esempio, sono stati presentati i principali obiettivi nel Regno Unito per il 2005-2006 di Jobcentre Plus, l'agenzia pubblica per l'impiego, con indicatori quantitativi scelti per la loro misurazione. In particolare, essi sono:

1) l'obiettivo "Inserimenti lavorativi": il sostegno alle persone nella ricerca di lavoro è basato su un sistema a punteggio (l'inserimento di disoccupati appartenenti a gruppi di clienti prioritari fanno "guadagnare" più punti: ad esempio l'inserimento al lavoro di un genitore "solo" contribuisce per 12 punti nella misurazione delle performance, mentre l'inserimento di un soggetto già occupato un punto soltanto).

2) l'obiettivo "Valore Economico della Frode o dell'Errore": per ridurre le perdite da violazioni fraudolente o da errori di merito del 50% (rispetto a una percentuale di perdita riscontrata del 10,4% nei due principali benefit, "supporto al reddito" e "jobseeker's allowance" nel mese di settembre 1998),

attraverso una semplice verifica effettuata a caso di tali strumenti di sostegno, anche con visite domiciliari.

3) l'obiettivo "Risultato verso le Imprese": sostegno ai datori di lavoro nel reclutamento con il raggiungimento del 84% di risposte positive ai bisogni occupazionali dei datori stessi. Per rilevare i risultati, un sondaggio tutt'ora in corso rileva quali sono i desideri dei datori di lavoro in tre aree chiave: soluzione al bisogno (è stata riempita la posizione vacante?), prontezza (il posto è stato riempito in un arco di tempo soddisfacente per l'impresa?) e incrocio domanda/offerta (la persona segnalata da JCP è risultata adatta all'offerta di lavoro?).

4) l'obiettivo della "Soddisfazione del Cliente": di sostegno a tutta la clientela. Questo indicatore è misurato su quattro linee: rapidità, ad esempio nelle risposte di JCP (25% di tutto il punteggio totale); accuratezza, ossia quanto sono mirate e corrette le informazioni date da JCP (25% del punteggio totale); proattività, ossia la capacità di JCP di comprendere i bisogni del cliente e come il servizio si rivolge al cliente in quanto persona (30% del punteggio totale); contesto, ossia la facilità per la clientela di utilizzare i servizi offerti e per JCP di far comprendere quali altre modalità esistono per usufruire dei loro servizi (20% di tutto il punteggio totale).

5) l'obiettivo della "Offerta di Servizi": fare la cosa giusta al momento giusto. Questo indicatore misura le prestazioni di JCP nelle sei principali processi di lavoro: domande di "Supporto al Reddito" (valore individuale del 90%), richieste del "Sussidio di Disoccupazione" (valore individuale 94%); richieste per il "Sussidio di Invalidità" (94% sul totale); interventi a favore dei percettori del sussidio di disoccupazione e monitoraggio delle attività (valore pari al 96%); partecipazione alle "attività indipendenti di valutazione delle competenze di base", secondo riferimenti precisi (valutazione pari all'81%); attività a favore di "Genitori Soli" identificati in base alle interviste di orientamento professionale (misura individuale dell'87%).

6) l'obiettivo del "Costo Unitario": monitoraggio dell'efficiente erogazione dei servizi. Esso collega risultati ed attività ai costi; questo obiettivo viene misurato a livello nazionale attraverso 2 elementi: attività di mediazione e calcolo dei pagamenti. Il primo aspetto include i costi dello Staff e tutti i costi relativi ai programmi per l'occupazione ed altre attività a livello nazionale. Il volume del calcolo dei pagamenti è basato su tutte le attività all'interno dell'amministrazione dei sussidi, includendo le nuove richieste di indennizzo. L'obiettivo da raggiungere è quello del costo unitario di 217,03 sterline per l'attività di mediazione e di 28,24 sterline per la gestione dei sussidi.

L'esperienza dell'ANPE (Francia)

Un diverso esempio dello stato dell'arte è stato presentato da un rappresentante dell'agenzia francese.

In Francia la Legge sulla Coesione Sociale (2005) ha decretato l'apertura nei confronti dei partner sociali delle agenzie pubbliche e private. L'ANPE rimane l'operatore di riferimento nel mercato del lavoro, offrendo servizi ai disoccupati e alle imprese, implementando inoltre quattro tipologie schematiche per la cooperazione con i soggetti privati.

1. Il primo esempio di collaborazione, denominata "contrattazione", è utilizzato per soggetti specifici, per esempio i giovani, e mira allo sviluppo dell'offerta dei servizi per l'impiego con l'aiuto di partner specializzati; è il caso dei giovani disoccupati, che sono assistiti dalle "Missioni Locali", o i soggetti disabili disoccupati che sono seguiti dalla "Cap Emploi" o lo staff manageriale, assistito assieme all'APEC (associazione degli organismi dirigenziali). Questo tipo di percorso - strategia coinvolge un totale di 200.000 beneficiari.
2. Il secondo tipo di partenariato è il subappalto, che viene utilizzato quando l'ANPE desidera allargare la propria capacità nella realizzazione dei servizi. In questo caso agenzie private affiancano l'ente pubblico dopo avere partecipato ad una specifica procedura di selezione. Questo tipo di collaborazione riguarda circa 4.000 agenzie private con circa 2,7 milioni di beneficiari all'anno. I servizi specifici che sono forniti da questi soggetti comprendono programmi di formazione, seminari, programmi di accompagnamento ed analisi delle competenze con la definizione di percorsi professionali individuali. I criteri utilizzati per la selezione dei soggetti privati, esplicitamente menzionati nel bando, sono il costo e la qualità dell'offerta tecnica, con particolare riguardo al contesto pedagogico, la coerenza delle attività, le risorse strumentali umane e materiali e la vicinanza ai clienti.
3. Il terzo tipo di collaborazione riguarda i "Progetti Pilota". ANPE e la struttura pubblica UNEDIC (responsabile del sistema previdenziale e assicurativo) affidano, per esempio, a soggetti privati, quali Adecco, Manpower, Bpi Altedia, il monitoraggio di circa 9.000 beneficiari dei sussidi al reddito.
4. La quarta tipologia di intervento è denominata "Grande Compte", ed ha la finalità di assistere le grandi aziende nelle attività di reclutamento, collaborando con le agenzie di lavoro temporaneo (un esempio di questo accordo è stato siglato con SETT).

Nel sistema di assicurazione della qualità dell'ANPE, il controllo è effettuato dalla direzione regionale dell'Agenzia stessa e riguarda sia i risultati che i contenuti delle attività. Quasi tutti i fornitori sono seguiti da un consulente dell'ANPE ed il soggetto privato ha il dovere di realizzare un proprio piano di *quality assurance*, che include un'analisi obbligatoria sulla soddisfazione del cliente, come presentata nella sua offerta. Inoltre, annualmente, sono condotte indagini nazionali sulla qualità dei servizi, direttamente dall'ANPE.

I principali indicatori utilizzati nel sistema di controllo della qualità dell'ANPE sono i seguenti:

- Consistenza delle azioni con gli obiettivi prefissati.
- Rilevanza e qualità delle informazioni date dal fornitore all'ANPE per l'implementazione della scheda dei soggetti in cerca di lavoro.
- Frequenza di contatti e di confronti tra i fornitori dei servizi e i soggetti in cerca di lavoro.
- Numero delle persone che utilizzano il portale dell'ANPE per la consultazione delle offerte e l'inserimento del loro profilo nel database.
- Rilevanza degli obiettivi occupazionali in rapporto alla situazione del mercato del lavoro ed al profilo del soggetto in cerca di occupazione.
- Numero dei beneficiari che trovano un impiego dopo tre mesi dall'inizio del programma.

L'analisi di *customer satisfaction* ha utilizzato un insieme di indicatori, tra cui:

- Qualità del rapporto con il consulente ANPE durante l'utilizzazione del servizio.
- Tipologia di servizi utilizzati (riunioni di gruppo, assistenza individuale, ecc...)
- Valutazione delle esperienze da parte delle persone in cerca di lavoro.
- Numero di inserimenti lavorativi al termine dell'assistenza fornita.

Rispetto al terzo tipo di cooperazione sopra descritta dell'ANPE, i parametri utilizzati per misurare le performance sono i seguenti:

- Parametri tecnici, tra cui: numero dei potenziali utilizzatori dei servizi, numero delle persone in cerca di lavoro individuati e numero di coloro che hanno rifiutato i posti offerti, numero dei disoccupati che hanno abbandonato le attività ancora in corso.
- Parametri per il mercato del lavoro, tra cui: numero dei disoccupati che hanno trovato un impiego, numero delle attività di accompagnamento successive al collocamento.
- Elementi statistici per la riduzione dei costi del Sistema di Supporto al Reddito e tipologie di lavoro nei 7 mesi successivi.

L'inchiesta annuale nazionale verso i clienti è focalizzata su queste principali tematiche:

- Quale tipo di informazioni sui programmi di assistenza è disponibile?
- Come sono stati i rapporti ed i contatti con il consulente ANPE?
- Che tipo di assistenza è stata condotta in pratica?
- Come sono stati preparati gli incontri di selezione con i datori di lavoro?
- Come valutano i clienti i progressi compiuti nella ricerca di un impiego o nell'arricchimento del progetto professionale personale?
- Dopo l'inserimento al lavoro, è stata utile l'assistenza dell'ANPE?

L'esperienza di "TRACE !" (Belgio)

Il rappresentante della società privata Belga "TRACE!" ha brevemente illustrato la storia del quadro legislativo nazionale che ha supportato e facilitato la realizzazione del partenariato pubblico-privato in Belgio.

Dal 1979, la legislazione ha autorizzato l'ONEM (il servizio pubblico nazionale) ad entrare nel mercato del lavoro temporaneo, costituendo un dipartimento appositamente denominato "T Service Interim". Nel 1988, a seguito della decentralizzazione dei PES, divisi in tre strutture regionali, VDAB, ORBEM e FOREM, "T Service Interim" è stato rinominato "T Service Interim/Forem" nella regione vallone, e ha modificato ulteriormente la propria denominazione in "T Interim" nel 1998. Nel marzo del 2003 il Governo ha autorizzato la costituzione di "TRACE !", una società privata per la realizzazione di servizi per l'impiego, i cui soci sono il FOREM (che detiene la maggioranza delle azioni) e imprenditori privati.

Attualmente, "TRACE !" è presente in 15 città della regione della Vallonia, con un organico di 134 persone ed è raggiunta annualmente da 2.800 imprese che offrono opportunità di impiego temporaneo a circa 14.300 disoccupati. I principali ambiti di attività sono il lavoro temporaneo e di ricollocazione professionale nel settore medico e delle costruzioni. La compagnia investe ogni anno circa l'80% del proprio profitto in progetti di inclusione sociale assieme al Forem (servizio pubblico per l'impiego) e conduce una serie di attività in favore dei soggetti svantaggiati, come stabilito nel suo statuto.

Lo schema della cooperazione è basato su due approcci strategici:

1. Un partenariato permanente, che favorisce la società e i servizi pubblici nell'impegno ad adempiere la propria *mission*, e ad approfondire una buona conoscenza del mercato del lavoro;
2. Progetti specifici comuni, che aiutano a migliorare le azioni e la personalizzazione degli interventi verso differenti tipologie di disoccupati, la visibilità e il reperimento delle risorse finanziarie.

L'esperienza di questo tipo di partenariato è stata un successo ed alcuni dati relativi al 2005 lo dimostrano chiaramente:

- Fatturato annuo: € 71.303.041
- Margine operativo lordo: € 1.663.612
- Flusso di cassa: € 1.217.255
- Guadagno netto: € 708.521
- Risorse messe a disposizione per progetti verso soggetti svantaggiati: € 648.386

L'esperienza del partenariato pubblico – privato nel Regno Unito

L'agenzia nazionale per l'impiego, Jobcentre Plus, detiene una lunga tradizione nella cooperazione pubblico – privata e tutti gli uffici locali si servono in prevalenza di agenzie private con cui hanno costruito relazioni per lungo tempo.

Nel 2004/2005 è stata condotta una indagine a livello nazionale sulle tematiche chiave riguardanti le relazioni tra i servizi pubblici e privati per l'impiego, che ha coinvolto 390 uffici di JCP di tutte le regioni.

Alcuni dei principali risultati dell'indagine sono stati presentati nel corso del Workshop internazionale:

- Il 24% degli uffici di Jobcentre Plus riceve il supporto da agenzie private per l'inserimento lavorativo di candidati "difficili", ad esempio i disoccupati di lunga durata ed ex detenuti, i più "difficili" tra tutti;
- E' stato chiesto di votare le sei agenzie di reclutamento con cui le collaborazioni sono più produttive, e tra le grandi agenzie nazionali, Adecco e Hays sono le due preferite;
- Alcune agenzie sono specializzate nel collocamento di particolari gruppi di clienti (ad esempio ultra-quarantenni e ultra-cinquantenni) e riescono a trovare lavoro anche per clienti "difficili";
- A livello regionale le agenzie riescono a collocare candidati nel settore manifatturiero, tranne che per la zona di Londra, dove le agenzie ottengono buoni risultati nel settore delle costruzioni e della ricezione alberghiera; nelle regioni ci sono inoltre imprese in altri settori con cui le agenzie di JCP collaborano, dimostrando un notevole successo nell'inserimento di persone nei call centres, nei trasporti, nei servizi finanziari, nei magazzini e nell'assistenza alla persona.
- La collaborazione tra le agenzie di reclutamento e gli uffici di JCP promuove attività che hanno avuto particolare successo, quali:
 - a) l'utilizzo dei centri Jobcentre Plus per lo svolgimento dei colloqui di lavoro, per la realizzazione di test e per giornate di visita agli uffici
 - b) marketing congiunto
 - c) eventi per la promozione del lavoro
 - d) eventi di relazione
 - e) distacco temporaneo di Staff
 - f) formazione
- Per l'82% dei centri JCP il principale elemento di questa positiva collaborazione è costituito da una comunicazione reciproca senza vincoli, per il 75% di essi dalla "capacità di comprendere gli obiettivi di ciascuno"; ma anche i seguenti fattori sono considerati rilevanti: "l'accordo sul livello dei servizi", "la pianificazione operativa" ed il "responsabile designato del partenariato".
- Gli ostacoli per la realizzazione di un partenariato di successo vengono indicati nelle mancate o lente informazioni di ritorno dalle agenzie sui candidati, nella scarsa accuratezza sull'aggiornamento delle posizioni vacanti, sulle ridotte comunicazioni e sui limitati piani di attività.

La seconda esperienza illustrata dal Regno Unito riguardava il partenariato tra Jobcentre Plus e l'agenzia del lavoro privata Adecco, che offre un insieme di servizi dalla somministrazione temporanea di lavoro all'inserimento di permanente in azienda, outsourcing, ricollocamento, orientamento, formazione e consulenza individuale o di gruppo.

Adecco è dislocata con 6.600 uffici in 70 nazioni in tutto il mondo (i mercati chiave sono la Francia, gli Stati Uniti, il Regno Unito, il Giappone e l'Italia) ed assiste giornalmente circa 150.000 clienti, sia imprese di grandi dimensioni che di piccole realtà locali.

L'approccio della società verso il mondo del lavoro si focalizza sulla tematica principale del sistema della Responsabilità Sociale (CSR): adottare iniziative per incoraggiare l'inclusione sociale e lavorativa per i soggetti svantaggiati è per Adecco un obiettivo imprescindibile (così, ad esempio, nel 2005 Adecco ha trovato occupazione per circa 12.000 soggetti disabili in 8 Paesi europei).

Il motivo per cui Jobcentre Plus ed Adecco lavorano assieme è quello di massimizzare l'efficienza dell'incrocio domanda offerta: da un lato infatti si riscontra la riduzione di personale competente e qualificato a causa anche dell'invecchiamento della popolazione; dall'altro lato le agenzie di intermediazione private offrono servizi alla maggior parte delle aziende e sono in grado di riempire qualsiasi posto vacante.

Tuttavia la ragione del successo fin qui raggiunto dalla collaborazione tra JCP ed Adecco risiede nei partenariati attivati a livello locale. Inoltre, è stato proposto un accordo quadro sulla diversità, consultabile nel portale di Jobcentre Plus (www.jobcentreplus.gov.uk/recruiters), per elevare gli standard di qualità e allargare le possibilità di occupazione. I dati dimostrano che durante il periodo Aprile 2005 – Maggio 2006, l'azione congiunta JCP/Adecco ha collocato nel mercato del lavoro in tutto il Regno Unito un totale di 4.000 candidati.

Risultati delle discussioni dei Gruppi di Lavoro

Un'importante sessione del Seminario è stata dedicata alla discussione, e allo scopo i partecipanti hanno realizzato due gruppi di lavoro.

Sono stati focalizzati e centrati i punti chiave in merito alla tematica della qualità, analizzando i contesti differenti nei Paesi partners con la redazione di una lista di indicatori preparata da ciascun Gruppo di Lavoro e presentata alla sessione plenaria.

I fattori chiave considerati sono illustrati di seguito:

Gruppo di Lavoro 1

- Grado di chiarezza, evidenza e rilevanza della strategia organizzativa (missione)
- Grado di coerenza e di adeguatezza della missione al programma, progetto, azione.
- Grado di competenza nella realizzazione dei servizi richiesti.
- Grado di evidenza delle competenze degli operatori.
- Grado di consistenza delle risorse tangibili ed intangibili coinvolte e la conseguente capacità di merito.
- Livello di impegno e di responsabilità sociale per i programmi proposti.
- Livello di riscontro della soddisfazione del cliente conseguita.
- Livello di innovazione, creatività e capacità di risoluzione dei problemi.

- Livello di versatilità verso differenti tipologie di utenti, specialmente nei confronti dei soggetti svantaggiati.
- Livello di fornitura di vantaggi competitivi al programma (ad esempio, (e.g. efficacia economica, immagine, posizionamento, ecc..))
- Livello dei risultati conseguiti e raggiunti nell'ambito del programma o azione.

Gruppo di Lavoro 2

- Livello di trasparenza della fornitura di informazioni ai clienti (esempio, promozione, pubblicità, ecc...).
- Grado di proattività verso i clienti.
- Livello di credibilità nell'organizzazione.
- Grado di coerenza tra la missione (obiettivi) ed i programmi/azioni.
- Livello di personalizzazione dei servizi in base alle necessità delle differenti tipologie di utenza (sia persone che imprese).

Durante la discussione in sessione plenaria, sono stati presentati i seguenti ed ulteriori commenti, suggerimenti e raccomandazioni:

- A) "La qualità inizia dopo l'obbligazione". I programmi di garanzia di qualità, come l'ISO UNI 9000-2000, indicano chiaramente che il concetto di qualità deve essere sempre un fattore di sorpresa verso il cliente. Ciò significa che quando l'organizzazione si propone di raggiungere un risultato specifico, il mantenimento di questo risultato è quanto il cliente si aspetta dal proprio fornitore. La qualità prende inizio sempre quando le prestazioni sono sempre successive ai servizi promessi, soddisfacendo le più alte aspettative dei clienti.
- B) C'è il rischio del mantenimento da parte dei Servizi Pubblici per l'Impiego di standard di tipo autoreferenziale, così è necessario per le pubbliche istituzioni considerare quale vantaggio possa essere acquisito dal lavoro dei fornitori privati in questo settore, non vedendo soltanto il proprio punto di vista.

E' stata presentata una raccomandazione per il superamento del metodo tradizionale di misurazione dei risultati: ad esempio, l'efficienza nella realizzazione dei servizi dovrebbe essere valutata misurando le aspettative dei datori di lavoro nel riempimento delle posizioni vacanti, piuttosto che ridurre solamente le liste di disoccupazione.

Capitolo VI

Prime conclusioni e raccomandazioni per le attività future di progetto

Le indicazioni dell'Unione Europea e la legislazione di molti dei Paesi oggetto di esame prescrivono una collaborazione tra operatori pubblici e operatori privati come via per lo sviluppo di un mercato del lavoro più efficiente ed efficace. Anche l'ILO indica ai Paesi membri questa via per innalzare le performance del sistema di collocamento.

Tuttavia tali previsioni normative, prive di una declinazione pratica, restano nella maggior parte dei casi e dei Paesi inattuati e la loro realizzazione viene affidata di fatto all'iniziativa dei singoli, privati e pubblici, che con intelligenza e "coraggio" sperimentano l'attuazione di tali previsioni, spesso al di là ed oltre le specifiche previsioni dei legislatori.

E' evidente l'importanza di tali forme di collaborazione e le esperienze emerse e documentate nel seminario internazionale confortano tale determinazione.

Esistono però ancora molti ostacoli a che ciò si realizzi in modo sistematico ed efficace: occorre quindi incentivare lo studio di tale possibile sviluppo del mercato del lavoro dal quale certamente potranno risultare molti benefici per imprese e lavoratori.

Se si analizza il tema dei servizi all'impiego nello sviluppo del mercato del lavoro anche alla luce degli studi svolti da autorevoli fonti, si può affermare che tutti i paesi europei stiano procedendo "in ordine sparso" verso il comune obiettivo di ottimizzare il mercato del lavoro. In quasi tutti gli ordinamenti si prevede che tale risultato possa derivare anche dalla cooperazione tra operatori pubblici ed operatori privati. L'obiettivo appare comune: in conseguenza della caduta del "monopolio" pubblico del collocamento, i sistemi pubblici e quelli privati possono essere integrati utilizzando anche questi ultimi come "motori" di sviluppo del mercato del lavoro di ciascun paese.

Questa tendenza, che potremmo definire universale per tutti i paesi dell'Unione Europea, si articola in approcci del tutto peculiari e specifici in ciascun Paese.

La ricerca transnazionale ha esaminato il comportamento di alcuni Paesi Europei, alcuni partecipanti all'Unione sin dal principio della sua fondazione, altri appena entrati a farne parte; sono stati identificati alcuni elementi comuni per suggerire una strada "possibile" per la concreta attuazione della integrazione fra pubblico e privato sul mercato del lavoro.

Tutti i Paesi oggetto di questa ricerca hanno recepito in maniera piuttosto esplicita l'orientamento emerso in seno alle istituzioni europee³, a lungo dialetticamente opposte all'ILO⁴, circa l'opportunità che ciascuno Stato preveda l'apertura ai Privati dei servizi per il collocamento e dei servizi per il lavoro. In questo modo il sistema dei servizi per l'impiego si è arricchito di soggetti privati, spesso specializzati, che a volte cooperano, altre competono, altre ancora sostituiscono i servizi per l'impiego pubblici.

Allo stato attuale si può con certezza affermare, come alcuni autori del resto hanno già fatto, che è nato in Europa un nuovo settore, un vero e proprio "nuovo argomento" anche sotto il profilo giuridico, a cui dedicare specifici studi e una specifica branca del diritto e delle scienze sociali.

Eppure, sebbene nella cornice di un comune ed identico "sentire e volere", va sottolineato che le differenze tra i diversi Paesi sono ancora particolarmente significative.

Non si può quindi parlare di un sistema parallelo, né di un sistema del tutto confrontabile. Tale diverso atteggiamento, e soprattutto tale diverso stato di avanzamento del processo di privatizzazione e di sviluppo del sistema degli operatori pubblici e privati nel mercato del lavoro dei singoli paesi considerati, è una peculiarità del sistema europeo del lavoro che emerge con chiarezza dai contributi forniti dai Partners.

In ogni caso in nessuno dei Paesi oggetto della ricerca sono previste forme specifiche di collaborazione, che rimane pertanto affidata alla sperimentazione diretta, a tentativi legati più alla volontà e all'ingegno di singole amministrazioni o di operatori privati, che non ad una specifica previsione normativa.

Criteri di qualità per l'impostazione e la valutazione di percorsi di collaborazione pubblico e privato

Si evidenzia in generale come in tutti i paesi oggetto della ricerca, i parametri di qualità siano definiti *ex ante* per il rilascio di un apposita autorizzazione/licenza per operare, licenza che viene richiesta agli operatori privati di pressoché tutti i paesi considerati e che implica il rispetto di specifiche norme, stabilite, nella maggior parte dei casi, da enti di garanzia del

³ Vedi sentenze 19 ottobre 1995 "Job Centre" e sentenza 11 dicembre 1997 "Job Centre II" del luglio 1997 della Corte di Giustizia europea e le proposte di direttiva in merito alle condizioni di lavoro dei lavoratori somministrati.

⁴ Come noto l'ILO con la convenzione n° 86 vietava esplicitamente ai Paesi partecipanti, di mantenere in essere o di dar vita ad agenzie per il lavoro, suggerendo viceversa agli stessi paesi di attivarsi per la realizzazione di un sistema di collocamento pubblico articolato sul territorio. Tale posizione, a favore del "monopolio" pubblico del collocamento, da parte dell'ILO, è stata posta in discussione dal "governo" dell'Unione Europea che ha invece sostenuto la liberalizzazione dei servizi all'impiego e il correlato sorgere di iniziative private in tale settore.

mercato del lavoro, (ministeri o agenzie pubbliche nazionali per i servizi per l'impiego), atteso che gli operatori pubblici sono considerati abilitati *ope-legis*, poichè nella maggior parte dei casi derivano la loro liceità dalla precedente situazione normativa e organizzativa dei sistemi di collocamento.

Nessuno dei Paesi oggetto di indagine vanta, o evidenzia, un sistema di verifica *ex post* dell'operato degli operatori privati e pubblici.

Tale situazione, in contrasto con le prassi in uso in altri Paesi europei, non oggetto di questa ricerca⁵ denuncia un sistema ancora poco propenso a misurare gli effetti delle azioni intraprese. Nei Paesi indagati da questa ricerca il sistema di governo degli operatori pubblici e privati si basa principalmente sulla verifica *ex ante* della presenza di specifici requisiti strutturali organizzativi e di competenze ed in qualche caso sul controllo periodico della permanenza di tali condizioni strutturali.

Si opera, quindi, nel convincimento che un sistema di operatori dotati delle necessarie strutture organizzative, economiche e di competenze possa assicurare i risultati necessari al mercato del lavoro.

In tale contesto concettuale non pare necessario monitorare i risultati realmente prodotti sul mercato del lavoro medesimo, forse anche per la difficoltà intrinseca a misurare il contributo di ciascun singolo operatore al mercato in generale.

Considerazioni sulle esperienze di partnership pubblico - privato

Dalla valutazione delle esperienze evidenziate dai Country Report emergono alcune interessanti conclusioni che possono essere proposte per l'approfondimento nelle successive fasi del progetto:

- 1) E' importante sottolineare che l'ipotesi di una collaborazione tra operatori pubblici e privati del mercato del lavoro, è **una situazione "di frontiera"**, nuova ed innovativa nel suo stesso "*concept*". Tale considerazione è evidente se si considerano due aspetti:
 - La relativa "novità" degli operatori privati nel mercato del lavoro (apparsi nella maggior parte dei Paesi Europei a partire dalla II metà degli anni '90)
 - La novità (con tutte le difficoltà di cui si dirà dopo) di concepire una "*liaison*" tra operatori che perseguono finalità differenti e che non hanno quasi alcuna "tradizione" di partnership.

⁵ La cultura della valutazione dei risultati dell'azione dei servizi pubblici per l'impiego è molto viva per esempio in Inghilterra, dove il sistema dei centri per l'Impiego - Job Centre Plus - è soggetto a parametri di valutazione molto severi su base annuale, di cui risponde personalmente il responsabile di ciascuno.

- 2) Tale novità, appare anche evidente dalle esperienze riportate dai Paesi, la cui testimonianza è stata presentata nelle sintetiche schede di cui sopra. Infatti ciascun Paese partecipante alla ricerca ha esposto **esperienze sperimentali** non ancora giunte a consolidarsi, tanto che nessuno ha su tale tema definito standard di prestazione per la misurazione della qualità della partnership.
- 3) Dall'esame delle esperienze sopra riportate sono emerse con evidenza le **differenze di focus**, e conseguentemente di azione ed organizzazione, **tra operatori pubblici e privati**:
 - Gli operatori privati del mercato del lavoro sono orientati ad erogare un servizio "conveniente" per i propri clienti (*cost effectiveness*), allo scopo di "vendere" i propri prodotti ad un prezzo competitivo e trarne un profitto che superi i costi di produzione. Il pagamento del servizio è successivo all'erogazione dello stesso e ad esso proporzionato.
 - Gli operatori pubblici sono orientati ad erogare un servizio "politico" che soddisfi e risponda alle istanze sociali, ideali e strategiche comunicate dal sistema di governo, che paga per erogare le prestazioni e che paga in anticipo rispetto all'erogazione dei servizi e non sulla base dei risultati.
- 4) Tale differenziazione emerge in modo particolarmente chiaro se si considera il **ruolo** attribuito dai due diversi attori **alla modalità di organizzazione dei servizi** :
 - Nel caso degli operatori privati, essa ha lo scopo di ottimizzare l'erogazione dei servizi, anche al fine di mantenere i costi ridotti. L'organizzazione deriva dall'obiettivo che si desidera ottenere e cambia in continuazione, viene costantemente monitorata e ripensata per mantenere adeguato il costo di produzione dei servizi
 - Nel caso degli operatori pubblici, ad essa viene affidato il compito di assicurare il raggiungimento degli obiettivi. E' dalla costruzione di una specifica organizzazione che si attendono i risultati, pertanto essa viene definita a priori in modo preciso e "stabile": si confida infatti nell'ipotesi che una determinata struttura organizzativa (risorse umane adeguate, competenze specifiche e procedure adeguate) produca necessariamente i risultati attesi. La modifica di tale struttura organizzativa quindi è auspicabilmente da evitarsi se non in casi eccezionali in quanto è ad essa affidata la probabilità del successo dell'azione.
- 5) La **qualità**, come criterio di valutazione dell'operato di una struttura organizzativa, **cambia profondamente in relazione al suo scopo**:
 - Quando l'esito atteso del nostro lavoro non ha gradi di aleatorietà (quando cioè siamo sicuri di poter realizzare quanto abbiamo progettato, come nel caso di un corso di formazione o di un servizio di informazioni) ed è piuttosto in discussione il livello qualitativo complessivo del servizio/prodotto, il criterio di valutazione della

qualità viene applicato per migliorare tale oggetto (servizio o prodotto). E' il caso, ad esempio, di un prodotto industriale, in cui la qualità dei singoli componenti (prodotti in proprio o acquisiti da fornitori esterni) ed un processo di assemblaggio qualitativamente corretto (realizzato nel rispetto di procedure pre-definite e testate), assicurano la qualità finale del prodotto medesimo. Ma è anche il caso della qualità dei servizi ad esito "certo".

- Quando viceversa abbiamo, come esito dell'azione lavorativa, un risultato incerto, non garantito (quindi una aleatorietà elevata) la qualità del processo mira a garantire la maggior probabilità di successo dell'azione intrapresa. E' il caso del "collocamento". Nessun operatore né privato né pubblico può ragionevolmente garantire ai propri utenti (assicurare nel 100% dei casi), il raggiungimento dell'obiettivo atteso, ossia l'occupazione. Tale obiettivo è infatti soggetto a molte variabili non tutte "controllabili" dall'operatore. Un processo di produzione del servizio il più accurato e rigoroso possibile, nel quale i singoli "pezzi" siano efficaci (ossia producano ciascuno il risultato atteso dalla propria azione), garantisce l'efficienza del processo e quindi aumenta la probabilità del successo.

Misurare la qualità della partnership pubblico - privata in materia di servizi all'impiego

Alla luce di queste considerazioni, l'analisi delle esperienze emerse dai Country Report ed i risultati dei lavori del Seminario Internazionale di Bruxelles ci permettono di identificare una prima traccia per indicare i criteri di qualità per l'impostazione e la successiva valutazione di possibili azioni di partnership pubblico-privato nell'ambito dei servizi per l'impiego:

- 1) **Pubblico e privato hanno anime e focus diversi che non possono essere frustrati nell'ambito di una partnership.** Occorre viceversa individuare i punti di "convenienza" reciproca per favorire una collaborazione che può rivelarsi per entrambi strategica per lo sviluppo futuro proprio e del mercato del lavoro tutto.
- 2) **Occorre porre la massima attenzione all'oggetto del processo di servizio che desideriamo realizzare.** Nel realizzare attività definite, in cui non vi sia aleatorietà dei risultati (ad esempio corsi di formazione o percorsi di orientamento destinati a disoccupati) i criteri di qualità saranno mirati ad individuare il grado di efficienza del servizio e a migliorare questo. Nel realizzare attività ad elevata aleatorietà (il collocamento di disabili ad esempio o di disoccupati di lungo periodo) i criteri di qualità dovranno mirare a mettere in evidenza l'efficacia dei processi agiti, cioè la capacità dell'insieme dei processi di produrre l'esito atteso (l'occupazione qualitativamente pertinente del maggior numero di soggetti possibile).

- 3) **Per definire i criteri di qualità occorre quindi definire in primis l'oggetto atteso delle attività condivise e da questo far "discendere" lo strumento di misurazione dei livelli qualitativi.** Essendo il risultato auspicato il *matching* lavorativo tra domanda ed offerta di lavoro, i criteri di qualità potranno mirare a misurare l'efficacia dei singoli processi agiti dagli operatori privati e pubblici e quella del loro mix e solo in secondo luogo la loro efficienza.