



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

Riforma MdL

**Programma ACT - Azioni di sostegno per
l'attuazione sul territorio delle
politiche del lavoro**

**RAPPORTO SULL'ATTUAZIONE DEL
MASTERPLAN DEI SERVIZI PER IL
LAVORO DELLA REGIONE PUGLIA
(D.G.R. n. 847/2010 p. 3.4 allegato)**

14 dicembre 2016



REGIONE PUGLIA



Sommario

INTRODUZIONE.....	4
1 PREMessa: IL MASTERPLAN DEI SPL DELLA REGIONE PUGLIA.....	5
1.1 PREMessa	5
1.2 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	5
1.3 IL SISTEMA DI MONITORAGGIO	6
2 ARTICOLAZIONE E STRUTTURA DEI CENTRI PER L'IMPIEGO E DEI SERVIZI DI COORDINAMENTO.....	9
3 ANALISI DELLE AREE PRESTAZIONALI E DEGLI INDICATORI A LIVELLO REGIONALE.....	12
3.1 AREA A. ACCESSO E INFO AI CITTADINI.....	12
3.2 AREA B. PROFILING E PATTO DI SERVIZIO	14
3.3 AREA C. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA	15
3.4 AREA D. MISURE DI POLITICA ATTIVA E PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE	17
3.5 AREA E. COLLOCAMENTO MIRATO.....	19
3.6 AREA F. INFO E CONSULENZA ALLE IMPRESE	23
3.7 AREA G. SELEZIONE / PRESELEZIONE VERSO LE IMPRESE	24
4 ANALISI DELLE AREE PRESTAZIONALI E DEGLI INDICATORI A LIVELLO TERRITORIALE	28
4.1 CITTÀ METROPOLITANA DI BARI	28
4.1.1 Area A. Accesso e info ai cittadini	28
4.1.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio	29
4.1.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta.....	31
4.1.4 Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale	32
4.1.5 Area E. Collocamento Mirato.....	34
4.1.6 Area F. Info e consulenza alle imprese	36
4.1.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese	38
4.2 PROVINCIA DI BARLETTA ANDRIA TRANI	40
4.2.1 Area A. Accesso e info ai cittadini	40
4.2.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio	41
4.2.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta.....	43
4.2.4 Area D. Misure di politica attiva e piano di azione individuale	44
4.2.5 Area E. Collocamento Mirato.....	46
4.2.6 Area F. Info e consulenza alle imprese	49
4.2.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese	50
4.3 PROVINCIA DI BRINDISI	53
4.3.1 Area A. Accesso e info ai cittadini	53
4.3.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio	54
4.3.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta.....	55
4.3.4 Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale	57
4.3.5 Area E. Collocamento Mirato.....	59
4.3.6 Area F. Info e consulenza alle imprese	62
4.3.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese.....	63
4.4 PROVINCIA DI FOGGIA.....	66
4.4.1 Area A. Accesso e info ai cittadini	66
4.4.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio	67
4.4.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta.....	68
4.4.4 Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale	70
4.4.5 Area E. Collocamento Mirato.....	72
4.4.6 Area F. Info e consulenza alle imprese	74

4.4.7	Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese	76
4.5	PROVINCIA DI LECCE	78
4.5.1	Area A. Accesso e info ai cittadini	78
4.5.2	AREA B. Profiling e Patto di Servizio	79
4.5.3	Area C. Incontro Domanda / Offerta.....	81
4.5.4	Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale	82
4.5.5	Area E. Collocamento Mirato	84
4.5.6	Area F. Info e consulenza alle imprese	86
4.5.7	Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese	87
4.6	PROVINCIA DI TARANTO.....	90
4.6.1	Area A. Accesso e info ai cittadini	90
4.6.2	Area B. Profiling e Patto di Servizio	91
4.6.3	Area C. Incontro Domanda / Offerta.....	93
4.6.4	Area D. Misure di politica attiva e piano di azione individuale	94
4.6.5	Area E. Collocamento Mirato	96
4.6.6	Area F. Info e consulenza alle imprese	98
4.6.7	Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese	100
5	IL NUOVO SCENARIO DEI SERVIZI PER IL LAVORO ALLA LUCE DEL D. LGS. 150/2015: EVOLUZIONE E PROSPETTIVE NELLA REGIONE PUGLIA	102

	PROGRAMMA ACT - AZIONI DI SOSTEGNO PER L'ATTUAZIONE SUL TERRITORIO DELLE POLITICHE DEL LAVORO	
	RAPPORTO SULL'ATTUAZIONE DEL MASTERPLAN DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE PUGLIA	

Introduzione

E' abbastanza complesso tracciare le tendenze che hanno caratterizzato le *performance* dei Servizi Pubblici per l'Impiego della Regione Puglia in questi ultimi anni dal momento che non si possono ignorare fenomeni endogeni al sistema (riorganizzazione indotta dal *Jobs Act* e dal superamento delle Province, assoluta scarsità di risorse e blocco del turn over) ed elementi esogeni e più di contesto (la più drammatica crisi economica dal dopo guerra), che hanno avuto un impatto notevole su efficacia ed efficienza dei SPI. Pur tuttavia emergono delle linee di tendenza relativamente significative.

In estrema sintesi, nonostante tutte le difficoltà descritte, la principale tendenza individuata nel quadriennio coperto dalla D.G.R. 847/2010 - Masterplan 2010-2012-2014, crece la capacità dei servizi di prendere in carico i cittadini in difficoltà lavorativa attraverso l'uso di strumenti pattizi che definiscono gli impegni reciproci (dall'8% di dichiarazioni di immediata disponibilità all'impiego del 2010 cui seguono patti di servizio al 21% del 2014).

A ciò si associa una crescita della capacità di indirizzo, successiva al Patto, verso misure di politica attiva del lavoro attraverso un sempre maggiore utilizzo del PAI - Piano di Azione Individuale.

In generale, a livello aggregato regionale, i servizi pubblici per l'impiego della Puglia sono stati oggetto di una forte pressione sociale con un progressivo costante aumento dell'accesso di cittadini (oltre mezzo milione all'anno), e, soprattutto, con l'espansione notevole del numero di cittadini in difficoltà occupazionale (da 234mila dichiarazioni di immediata disponibilità del 2010 a 327mila del 2014).

Soprattutto per effetto della crisi economica, tuttavia, rispetto al matching domanda/offerta decresce l'attività di preselezione con una serie di sotto indicatori che segnalano la **riduzione dell'attività di raccolta e diffusione CV, del numero di utenti che hanno ricevuto offerte di lavoro, dell'attività di preselezione, verifica e gestione del contatto e, soprattutto, del numero di utenti inseriti al lavoro.**

Anche rispetto al **Collocamento mirato** definito dalla Legge 68/99 si evidenziano le medesime tendenze: ad una maggiore capacità di presa in carico, fa da contraltare una minore capacità di collocare al lavoro.

Rispetto ai servizi alle imprese e datori di lavoro si registrano delle tendenze contrastanti: cresce la tendenza delle imprese a rivolgersi ai centri per l'impiego per consulenze, ma diminuisce la tendenza a segnalare vacancies. Stessa tendenza riguarda la decrescita del numero di tirocini attivati.

Le tendenze qui evidenziate vengono approfondite nei prossimi capitoli sia a livello di singola prestazione sia a livello sub- regionale e di singolo CPI (allegato) nell'ambito del presente rapporto a cura di Regione Puglia - Sezione "Promozione e Tutela del Lavoro" - Servizio "Politiche Attive e Tutela della Qualità delle Condizioni di Lavoro" con l'assistenza tecnica di Italia Lavoro - Programma ACT.

Naturalmente il seguente rapporto risulta influenzato solo in parte dai risultati dell'enorme mole di lavoro posta in essere dai CPI in relazione al Programma Garanzia Giovani, effettivamente avviato solo negli ultimi mesi del 2014, che sono frutto di un sistema la cui governance non era ancora stata investita pienamente dagli effetti delle riforme Del Rio (riduzione dei compiti delle Province) e Jobs Act (con la ridefinizione del sistema dei servizi per il lavoro).

	PROGRAMMA ACT - AZIONI DI SOSTEGNO PER L'ATTUAZIONE SUL TERRITORIO DELLE POLITICHE DEL LAVORO	
	RAPPORTO SULL'ATTUAZIONE DEL MASTERPLAN DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE PUGLIA	

1 Premessa: il Masterplan dei SPL della Regione Puglia

1.1 Premessa

Il Rapporto sull'attuazione del Masterplan dei servizi per il lavoro rileva i dati delle prestazioni erogate dai Centri per l'Impiego della Regione Puglia nel 2014, mettendoli in relazione a quelli dei due bienni precedenti (2010 e 2012) allo scopo di offrire un quadro dell'operatività dei servizi pubblici per il lavoro regionali. La scelta operata di presentare i dati in serie biennale è stata una scelta obbligata: non essendo disponibili i dati relativi al 2013, la cadenza biennale della serie ha permesso di avere una migliore comparabilità dei dati e una maggiore facilità di lettura.

Il documento, dopo aver descritto lo scenario normativo di riferimento, il sistema di monitoraggio regionale basato sull'organizzazione dei servizi per il lavoro in Aree, Prestazioni e Indicatori, oltre che l'articolazione territoriale dei Centri per l'Impiego, offre una rappresentazione quantitativa dei dati per aree prestazionali sia a livello regionale che nel dettaglio provinciale; sono stati inoltre evidenziati una serie di rapporti fra i dati relativi alle prestazioni, utili per fornire una visione in termini di processo. La fonte dei dati principale è costituita da estrapolazioni effettuate dal Sistema Informativo Lavoro SINTESI. Tuttavia, come meglio specificato nei paragrafi successivi per alcune aree prestazionali e per alcuni indicatori sono stati utilizzati dati provenienti da fonti interne ai CPI.

L'ultima parte del rapporto descrive invece, l'azione della Regione in riferimento al mutamento dello scenario normativo nazionale caratterizzato dalla Riforma avviata con il D.Lgs. n. 150 del 14 settembre 2015, in attuazione della delega prevista dalla Legge n. 183 del 16 dicembre 2014.

1.2 Quadro normativo di riferimento

Il Masterplan dei Servizi per il Lavoro della Regione Puglia si colloca nel quadro normativo disegnato dalla *Riforma Bassanini* e dal *D.Lgs. 469/97*, presupponendo l'adozione da parte della Regione Puglia di interventi diretti a regolamentare il mercato del lavoro regionale e a indirizzare le politiche del lavoro.

Già nel 1999 la Regione adottava la L.R. n. 19 recante "*Norme in materia di politica regionale del lavoro e dei servizi all'impiego*" con cui venivano recepite le indicazioni della normativa nazionale e veniva definito il complesso delle attività connesse ai servizi per le politiche attive del lavoro che i CPI erano tenuti ad assicurare. Legge, peraltro, ora oggetto di un'attenta attività di revisione e adeguamento alla luce del mutato contesto normativo nazionale.

In sintesi, i Centri per l'Impiego della Puglia venivano chiamati ad erogare, nel periodo di operatività del Masterplan dei Servizi per il lavoro, preso in considerazione dal presente rapporto e costituito dal quadriennio 2010-2014:

- Servizi integrati di accoglienza, informazione, orientamento, incontro domanda offerta di lavoro, informazione sui percorsi formativi, servizi integrati per l'attuazione dell'obbligo formativo;
- Servizi connessi alla promozione ed attivazione dell'autoimpiego ed alla creazione d'impresa;
- Servizi di consulenza alle imprese con particolare riguardo alle informazioni su incentivi alle assunzioni, opportunità formative, norme in materia di lavoro, analisi della domanda;
- Servizi di accompagnamento al lavoro per le fasce svantaggiate secondo standard minimi validati a livello regionale e nazionale e secondo un approccio individualizzato nei confronti degli utenti;
- Servizi al territorio e allo sviluppo locale generalmente orientati alla promozione dell'occupazione.

Nel 2003, con l'adozione della D.G.R. n. 1463, la Regione Puglia adottava il nuovo modello pubblico di intervento nel mercato del lavoro, recependo quanto previsto dai D.Lgs. n. 181/2000 e n. 297/2002. Nell'ambito della programmazione 2007-2013 (P.O.R. PUGLIA - Asse II Occupabilità), inoltre, con la D.G.R. N. 23 del 20 gennaio 2009, veniva rinnovata l'intesa tra Regione, Province e CPI per il potenziamento dei servizi mediante l'utilizzo del personale degli Enti della Formazione Professionale.

In questo contesto, dopo una intensa fase di progettazione, con il supporto dell'Agenzia Tecnica del MLPS, ITALIA Lavoro, è stata adottata la D.G.R. Regionale n. 847 del 23 marzo 2010 recante "*Linee guida per i servizi per l'impiego: prestazioni e indicatori*". Partiva così l'esperienza del Masterplan dei Servizi per il Lavoro della Regione Puglia. Successivamente, come si dirà meglio nel seguito, è stata adottato l'Atto Dirigenziale n. 1052 del 30 dicembre 2013 recante "*Sistema Informativo Lavoro Sintesi. Approvazione catalogo Servizi lavoratore e Servizi azienda univoco a livello regionale e documento di coordinamento con il Masterplan regionale*", con l'intento dichiarato di assicurare la piena "*corrispondenza tra catalogo servizi e attività previste dal Masterplan, assicurando un modello uniforme di registrazione delle attività svolte che garantisca la uniformità del dato rilevato in sede di monitoraggio e valutazione delle performances*".

L'analisi realizzata si inserisce in questo quadro in continua evoluzione e, pertanto, l'analisi dei dati e la comparabilità degli stessi risente delle modalità di rilevazione adottate dai CPI, in una prima fase non supportata da sistemi informativi adeguati e unitari.

1.3 Il sistema di monitoraggio

Il Masterplan dei Servizi per il Lavoro della Regione Puglia, prevedeva un'articolazione del sistema di monitoraggio, quale strumento di fondamentale importanza per la rilevazione dei principali aspetti quantitativi e qualitativi del funzionamento e dell'erogazione dei servizi. Il sistema di monitoraggio rappresentava lo strumento indispensabile per analizzare l'utilizzazione delle risorse, l'efficacia delle unità operative, la capacità di rispondere ai fabbisogni degli utenti e dei territori.

Pertanto, il sistema di monitoraggio veniva concepito come essenziale al fine di poter mettere in atto, attraverso la verifica delle prestazioni connesse ad un set completo di indicatori, i processi necessari per assicurare il miglioramento continuo del sistema dei servizi per il lavoro e per offrire un significativo momento di confronto tra chi fornisce i servizi e chi li riceve.

Per ognuna delle aree prestazionali, quindi, veniva predisposta e messa a disposizione degli operatori una scheda analitica e dettagliata per indicatori e sottoindicatori riconducibili a ciascuna area prestazionale, come di seguito riportato.

	Aree prestazionali a favore dei cittadini
A.	Accesso e Informazioni
B.	Profiling e Patto di Servizio (Orientamento)
C.	Incontro Domanda Offerta
D.	Misure di Accompagnamento al Lavoro e Piano di Azione Individuale
E.	Collocamento Mirato (L. 68/99) per i diversamente abili
	Aree prestazionali a favore delle imprese/datori di lavoro
F.	Informazioni e Consulenza
G.	Preselezione

Nella Tabella di seguito vengono presentati gli standard di servizio con i relativi indicatori che Regione Puglia ha definito attraverso la DGR n. 847 del 2010.

Area Prestazionale	Prestazione	Indicatore di risultato
A. ACCESSO E INFORMAZIONI AI CITTADINI	A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi	A.1 Numero di utenti ricevuti
	A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita
	A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	A.3 Numero utenti serviti
	A4. Gestione immediata disponibilità (DID)	A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro
B. PROFILING DEL CITTADINO E PATTO DI SERVIZIO (PDS)	B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	B1.1 Numero utenti disponibili cui è stato erogato il colloquio B.1.2 Tempo entro cui il colloquio viene erogato
	B2. Patto di servizio (PDS)	B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio
C. INCONTRO DOMANDA OFFERTA (SERVIZI AI CITTADINI)	C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	C.1 Numero CV inseriti in BD
	C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	C.2 Numero utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro C.3.1 Numero utenti preselezionati C.3.2 Numero utenti segnalati alle imprese C.3.3 Numero utenti inviati a colloquio presso le imprese C.3.4 Numero utenti inseriti al lavoro C.3.5 Numero disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua
	C3. Preselezione verifica disponibilità e gestione del contatto	C.4 N. Enti PA serviti
	C4. Avviamento a selezione presso P.A.	D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI D.2.1 Numero utenti, che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici. D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.
D. MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE (PAI)	D1. PAI – (Piano di Azione Individuale)	E.1.1 Numero utenti iscritti E.1.2 Numero soggetti presi in carico
	D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età E.3.1 Numero piani di inserimento attivati E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva E.3.3 Numero utenti, inseriti al lavoro E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate E.3.5 Numero convenzioni quadro
E. COLLOCAMENTO MIRATO	E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione
	E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate
	E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione G.1.2 Numero candidati richiesti G.1.3 Numero imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl G.1.6 Numero gg. Per l'evasione della richiesta G.2.1 Numero tirocini avviati G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d. G.3 Numero selezioni effettuate
F. INFORMAZIONI E CONSULENZA ALLE IMPRESE	F1. Accoglienza e Informazione alle imprese	
	F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	
	F3. Consulenza/Informazione specialistica	
G. SELEZIONE/ PRESELEZIONE VERSO IMPRESE	G1. Preselezione / Selezione	
	G2. Avvio e gestione tirocini	
	G3. Avviamento a selezione Art. 16	

	PROGRAMMA ACT - AZIONI DI SOSTEGNO PER L'ATTUAZIONE SUL TERRITORIO DELLE POLITICHE DEL LAVORO	
	RAPPORTO SULL'ATTUAZIONE DEL MASTERPLAN DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE PUGLIA	

Nei primi tre anni di operatività del Masterplan, gli operatori e i responsabili dei Centri per l'Impiego, nonché i responsabili dei servizi di collocamento mirato e dei servizi di coordinamento a livello provinciale, hanno realizzato l'attività di monitoraggio, sulla base del modello predisposto, utilizzando gli strumenti di rilevazione adottati a livello provinciale, anche in base alle proprie scelte organizzative.

Come precisato nel paragrafo precedente, lo stesso decisore regionale, sulla base dei primi risultati intermedi, ha avvertito la necessità di potenziare l'affidabilità del sistema e con Atto Dirigenziale n. 1052 del 30 dicembre 2013, al fine di assicurare la tracciabilità di tutte le operazioni svolte all'interno dei CPI, attraverso la piattaforma regionale Sistema Informativo Lavoro SINTESI, ha inteso fornire a tutti gli operatori dei CPI una metodologia e una strumentazione comune di rilevazione.

Le pagine che seguono sono il frutto di un cospicuo lavoro di raccolta, elaborazione e analisi dei dati relativi al periodo 2010 - 2014, condotto dal Servizio "POLITICHE ATTIVE E TUTELA DELLA QUALITÀ DELLE CONDIZIONI DI LAVORO" della Regione Puglia, con il supporto e l'assistenza tecnica di Italia Lavoro, in particolare del progetto ACT - *Azioni di sostegno all'attuazione sul territorio delle politiche per il lavoro.*

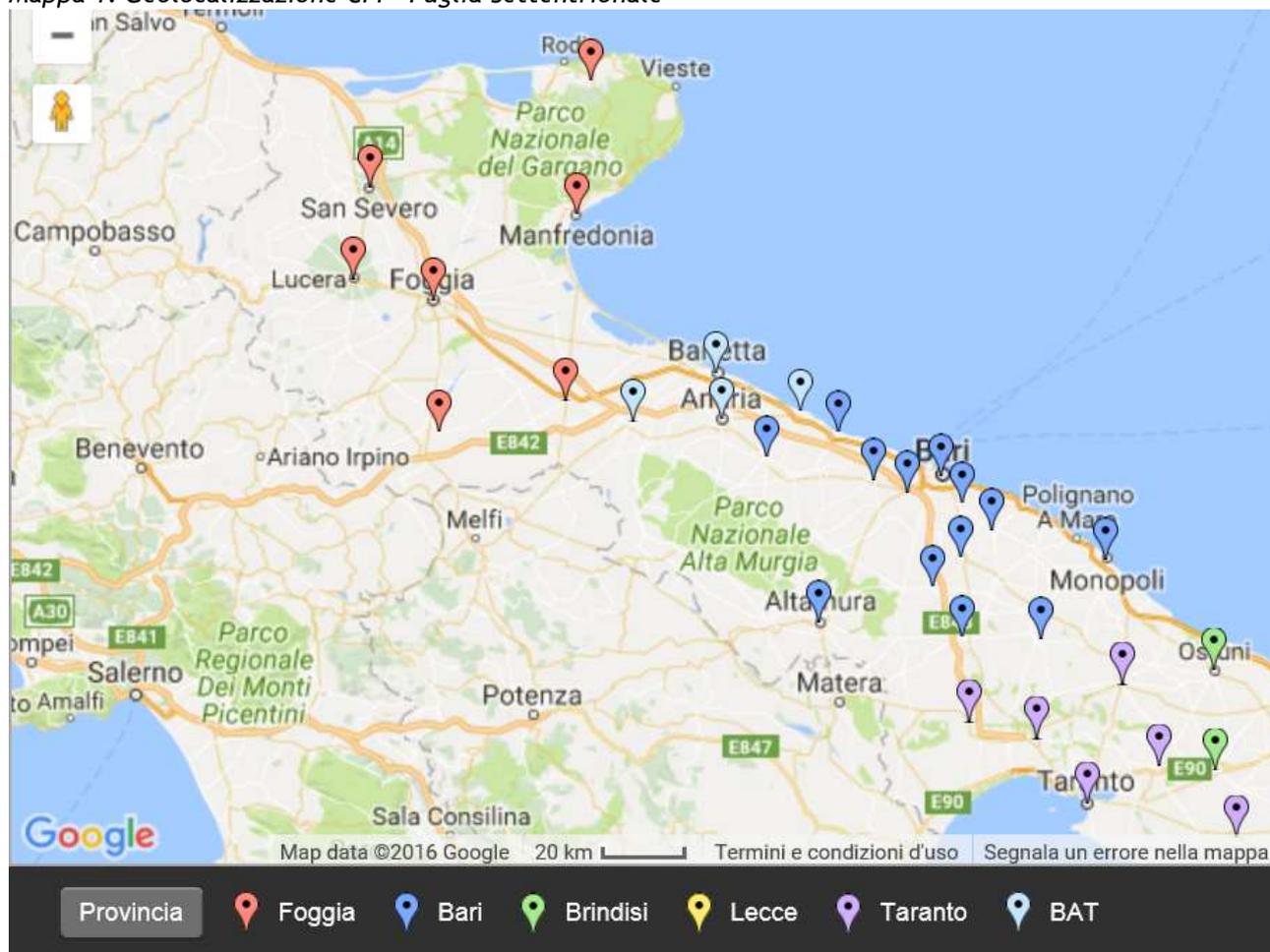
L'attività di rilevazione ha visto coinvolti in diversi incontri e sessioni di lavoro, tutti i responsabili dei Centri per l'Impiego e dei servizi di coordinamento provinciali delle cinque province pugliesi, nonché della Città Metropolitana di Bari e il referente regionale del sistema informativo lavoro regionale.

2 Articolazione e struttura dei Centri per l'Impiego e dei servizi di coordinamento

Nella Regione Puglia, al 16 giugno del 2016¹, risultavano operativi complessivamente 43 centri, distribuiti nelle 5 province pugliesi e nella Città Metropolitana di Bari, così ripartiti:

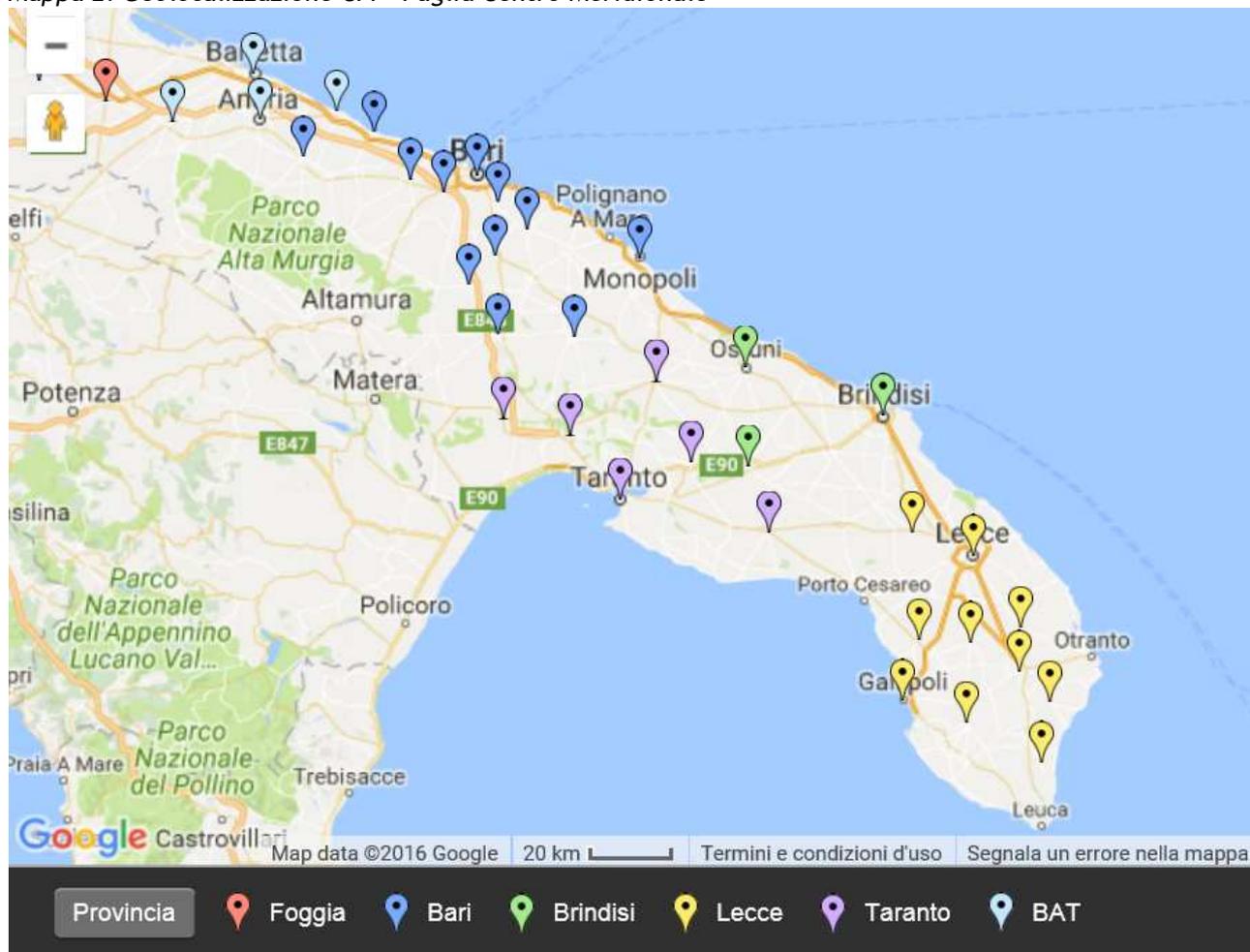
- 7 in provincia di Foggia (*Foggia, Ascoli Satriano, Cerignola, Lucera, Manfredonia, San Severo, Vico del Gargano*);
- 4 nella provincia BAT (*Andria, Barletta, Trani/Bisceglie, Canosa*).
- 13 nella Città metropolitana di Bari (*Bari, Acquaviva delle Fonti, Altamura, Bitonto, Casamassima, Gioia del Colle, Triggiano, Noci, Monopoli, Rutigliano, Molfetta, Modugno, Ruvo/Corato*);
- 3 in provincia di Brindisi (*Brindisi, Francavilla Fontana, Ostuni*);
- 10 in provincia di Lecce (*Lecce, Campi Salentina, Maglie, Tricase, Poggiardo, Gallipoli, Martano, Casarano, Galatina, Nardò*);
- 6 in provincia di Taranto (*Taranto, Grottaglie, Martina Franca, Massafra, Castellaneta, Manduria*).

Mappa 1: Geolocalizzazione CPI - Puglia Settentrionale



¹ I dati utilizzati nel presente paragrafo sono tratti dal "Piano di Gestione e Attuazione dei Servizi Pubblici per l'Impiego della Regione Puglia" redatto nell'ambito del Programma Welfare To Work di Italia Lavoro, Giugno 2016).

Mappa 2: Geolocalizzazione CPI - Puglia Centro Meridionale



L'organico dei Centri, alla data indicata, su base regionale, risultava composto da 392 operatori a tempo indeterminato assunti dalle amministrazioni provinciali, peraltro, il dato può variare nel corso dell'anno per effetto di pensionamenti e mobilità professionale).

I dipendenti a tempo determinato risultano essere 309, tutti operatori degli enti della formazione professionale, impiegati presso i CPI sulla base dell'accordo sancito nell'ambito della programmazione 2007-2013 (P.O.R. PUGLIA - Asse II Occupabilità) con la D.G.R. n. 23 del 20 gennaio 2009, e successive Delibere di rinnovo, che ha previsto l'intesa tra Regione, Province e CPI per il potenziamento dei servizi mediante l'utilizzo del personale degli Enti della Formazione Professionale.

Numero operatori per Provincia a tempo indeterminato

PROVINCE	Cpl di Competenza	N. operatori per Provincia 2014	N. operatori per Provincia 2016
1 BARI	Bari, Acquaviva delle Fonti, Altamura, Bitonto, Casamassima, Gioia del Colle, Triggiano, Noci, Monopoli, Rutigliano, Molfetta, Modugno, Ruvo/Corato	94	83
2 BAT	Andria, Barletta, Trani/Bisceglie, Canosa	42	42
3 BRINDISI	Brindisi, Francavilla Fontana, Ostuni	37	25
4 FOGGIA	Foggia, Ascoli Satriano, Cerignola, Lucera, Manfredonia, San Severo, Vico del Gargano	120	92
5 LECCE	Lecce, Campi Salentina, Maglie, Tricase, Poggiardo, Gallipoli, Martano, Casarano, Galatina, Nardò	127	105
6 TARANTO	Taranto, Grottaglie, Martina Franca, Massafra, Castellaneta, Manduria	64	45
TOTALE REGIONALE OPERATORI		484	392

Numero operatori per Provincia a tempo determinato (operatori provenienti dalla formazione professionale 2016)

PROVINCE	Cpl di Competenza	N. operatori per Provincia 2016
1 BARI	Bari, Acquaviva delle Fonti, Altamura, Bitonto, Casamassima, Gioia del Colle, Triggiano, Noci, Monopoli, Rutigliano, Molfetta, Modugno, Ruvo/Corato	108
2 BAT	Andria, Barletta, Trani/Bisceglie, Canosa	50
3 BRINDISI	Brindisi, Francavilla Fontana, Ostuni	21
4 FOGGIA	Foggia, Ascoli Satriano, Cerignola, Lucera, Manfredonia, San Severo, Vico del Gargano	65
5 LECCE	Lecce, Campi Salentina, Maglie, Tricase, Poggiardo, Gallipoli, Martano, Casarano, Galatina, Nardò	31
6 TARANTO	Taranto, Grottaglie, Martina Franca, Massafra, Castellaneta, Manduria	34
TOTALE REGIONALE OPERATORI		309

La tabella che segue fornisce il quadro completo della ripartizione del personale dei CPI, distinti per tipologia contrattuale di riferimento e per mansione attribuita: *gestione e coordinamento*, *front office*, *back office*; tra le province e l'area metropolitana di Bari.

	BARI	BRINDISI	BT	FOGGIA	LECCE	TARANTO	Totale
Operatori a tempo indeterminato	83	25	42	92	105	45	392
<i>Di cui gestione e coordinamento (resp. CPI)</i>	6	3	5	7	10	6	37
<i>di cui front office</i>	57	21	24	74	80	35	291
<i>di cui back office</i>	20	2	13	9	15	4	64
Operatori a tempo determinato (provenienti dagli enti di formazione professionale)	108	21	50	65	31	34	309
<i>di cui gestione e coordinamento (resp. CPI)</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>di cui front office</i>	108	20	49	60	31	32	300
<i>di cui back office</i>	0	1	1	5	0	2	9
TOTALE OPERATORI CPI	191	46	92	157	136	79	701

3 Analisi delle aree prestazionali e degli indicatori a livello regionale

Nei prossimi paragrafi le performance dei SPI di Puglia degli anni 2010-2012-2014 vengono presentate per area prestazione e singola prestazione a livello aggregato regionale.

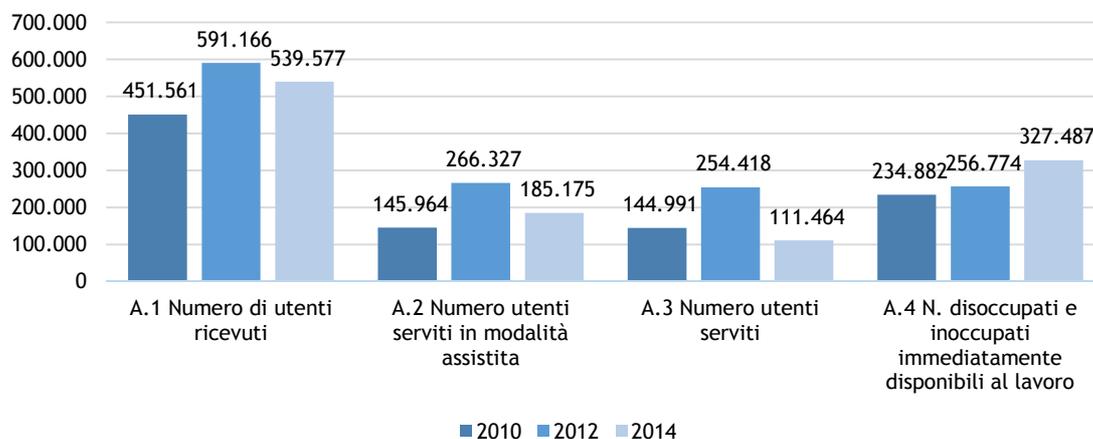
3.1 Area A. Accesso e info ai cittadini

Nel periodo 2010 - 2014 l'accesso dei cittadini ai CPI della Puglia, indicatore A.1 Numero di utenti ricevuti, è aumentato in modo consistente, passando da 451.561 accessi, nel 2010, a 539.577 nel 2014, con un picco di 591.166 nella fase centrale del periodo di osservazione. L'andamento del Numero di utenti serviti in modalità assistita (indicatore A.2) e del numero di utenti che hanno ottenuto Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali (indicatori A.3), rispecchia, almeno in parte, l'andamento dell'indicatore A.1. Dopo una fase di forte crescita nel primo biennio, nel secondo biennio la crescita è proseguita anche se ad un ritmo meno intenso. Il numero dei cittadini che hanno ottenuto informazioni dai centri si è ridotto rispetto a quello iniziale, passando, se si considerano entrambi gli indicatori, da 290.955, nel 2010, a 296.639 cittadini, nel 2014. Anche per questi due indicatori si registra un picco nella fase centrale del periodo di osservazione. L'indicatore A.4 relativo al flusso annuale delle DID registrate presso i CPI pugliesi è stato costantemente in crescita, passando da un livello iniziale di 234.882 dichiarazioni registrate nel 2010 a 327.487 nel 2014.

AREA A. ACCESSO E INFO AI CITTADINI

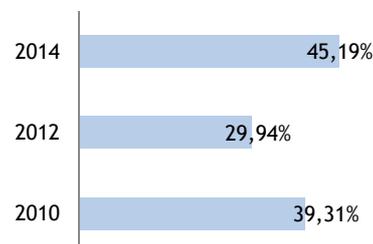
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi	A.1 Numero di utenti ricevuti	451.561	591.166	539.577
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	145.964	266.327	185.175
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			6.735
A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	A.3 Numero utenti serviti	144.991	254.418	111.464
A4. Gestione immediata disponibilità (DID)	A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	234.882	256.774	327.487

Area A. Accesso e Info ai cittadini



Nel complesso, per i CPI della Puglia la **quota di utenza rappresentata da cittadini che hanno effettuato la DID sul totale degli utenti è importante ed è stata in crescita**. L'incidenza percentuale di questa categoria di utenti sul totale mostra come, a conclusione del periodo di osservazione, la percentuale di utenti che si sono rivolti ai CPI per gli adempimenti connessi alla DID rappresenti il 45,19% del totale. Pertanto, è maggioritaria in Puglia la percentuale di persone che hanno considerato il CPI un punto di riferimento obbligato nel percorso di attivazione, a prescindere dagli adempimenti amministrativi.

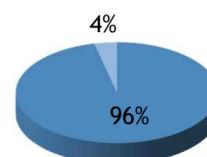
	2010	2012	2014
A.1 Numero di utenti ricevuti + A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	597.525	857.493	724.752
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	234.882	256.774	327.487
Rapporto tra DID e Utenza	39,31%	29,94%	45,19%



Per quanto riguarda i giovani appartenenti alla categoria dei NEET, interessati nel periodo considerato all'avvio del programma Garanzia Giovani, operativo solo a partire dall'ultimo anno del periodo di osservazione (2014), la loro incidenza sul totale degli utenti dei CPI pugliesi che hanno ricevuto informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali è risultata pari a circa il 4%.

Garanzia Giovani

	Totale	Altri	GG
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	185.175	178.440	6.735



■ Altri ■ GG

Rispetto alle peculiarità sub-regionali, presentate in dettaglio in seguito, per quanto riguarda l'Area prestazionale A. *Accesso e Informazioni ai cittadini* i centri della provincia di Taranto si segnalano per il rapporto *DID / Utenza* più basso. Il che significa che

queste strutture hanno fronteggiato un'utenza costituita in prevalenza da disoccupati di lunga durata o cittadini che si sono attivati solo nel periodo di riferimento, in ogni caso, non percettori di sostegno al reddito.

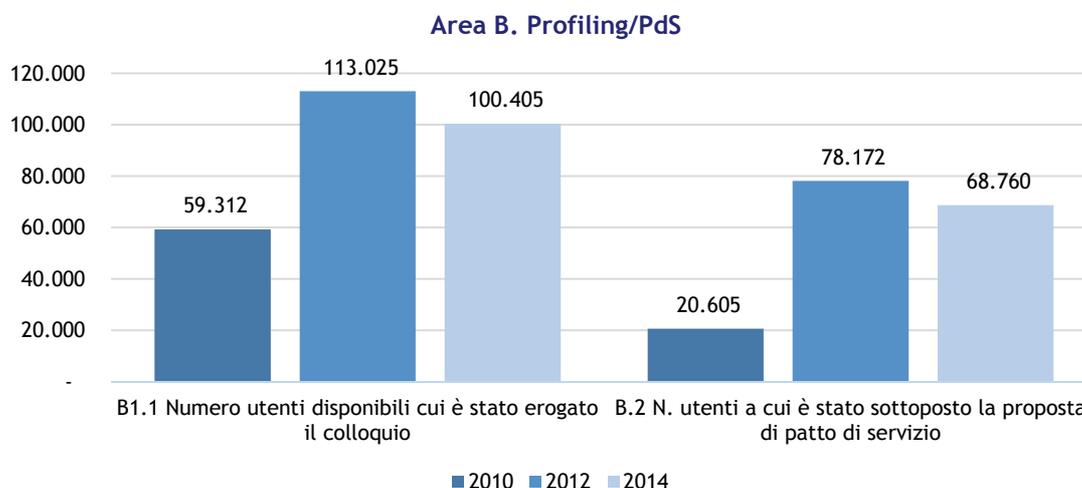
Sempre in questa area, con riferimento all'avvio del Programma GARANZIA GIOVANI, a fronte di un dato medio regionale, relativo all'utenza accolta, pari al 3,64 % del totale, nel 2014, il dato più significativo è quello della Città Metropolitana di Bari, dove circa il 14% dell'utenza che ha ricevuto informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi è costituita da soggetti che hanno aderito al programma.

3.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio

A livello aggregato regionale, gli indicatori di questa area prestazionale descrivono un andamento positivo dell'attività dei CPI, soprattutto nel primo biennio, con un assestamento a livelli leggermente inferiori rispetto ai picchi di attività toccati nella fase centrale. Il numero di utenti a cui è stato erogato il colloquio, è cresciuto, passando da 59.312 utenti nel 2010 a 100.405 nel 2014. L'utilizzo dello strumento del Patto di Servizio ha avuto una forte crescita, concentrata nel primo biennio, per poi assestarsi ad un valore comunque di molto superiore rispetto a quello iniziale, a fine periodo. La stipula dei Patti di Servizio presso i CPI della Puglia è, infatti, passata da 20.605 patti nel 2010 a 68.760 nel 2014.

B. PROFILING/PDS

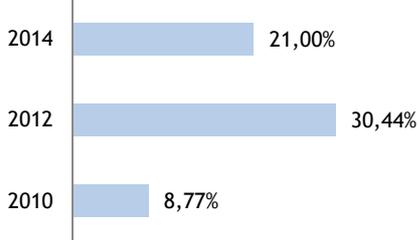
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	B1.1 Numero utenti disponibili cui è stato erogato il colloquio	59.312	113.025	100.405
	B.1.2 Tempo entro cui il colloquio viene erogato (gg lavorativi)	3	9	8
B2. Patto di servizio (PDS)	B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	20.605	78.172	68.760
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			8.408



Questa tendenza positiva è ben evidenziata anche dalla tabella e dal grafico successivo che sottolineano l'incidenza percentuale dei Patti di Servizio sottoscritti, rispetto al flusso delle Dichiarazioni di Immediata disponibilità che sono

state registrate presso i CPI della Regione. Questa incidenza, a fine periodo raggiunge una percentuale del 21,00%, con un picco riscontrabile sempre nella fase centrale del periodo di osservazione.

	2010	2012	2014
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	234.882	256.774	327.487
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	20.605	78.172	68.760
Rapporto tra DID e PDS	8,77%	30,44%	21,00%

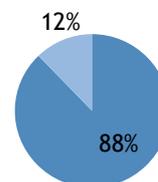


I Patti di Servizio sottoscritti presso i CPI pugliesi nel 2014 sono costituiti in misura pari al 12% da patti sottoscritti tra i servizi e giovani inquadrabili nella categoria dei NEET che hanno aderito al programma Garanzia Giovani e sono stati convocati dai servizi.

In questa area prestazionale nell'anno 2014, rispetto al dato medio regionale relativo all'*indice di copertura* tra utenti che hanno effettuato la *DID* e *Patti di Servizio* sottoscritti, pari al 21 %, si sono distinti per un maggiore utilizzo dello strumento del Patto di Servizio i CPI della Provincia di Lecce e, in particolare, quello del capoluogo. La crescita è stata significativa, con percentuali che sono passate dal 12,5 % del 2010, a quasi il 40 % nel 2014. Mentre i CPI della Provincia di Brindisi, pur avendo una percentuale di utilizzo del *PDS* molto più bassa, rispetto alla media regionale, hanno raggiunto la migliore performance sul target **GARANZIA GIOVANI**, con una percentuale pari al 40 %.

Garanzia Giovani

Prestazione	Totale	Altri	GG
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	68.760	60.352	8.408



■ Altri ■ GG

3.3 Area C. Incontro Domanda/Offerta

L'insieme delle attività di incontro Domanda/Offerta erogate dai CPI della regione, nel periodo 2010 - 2014 sollecita diverse riflessioni. La *capacità di erogare servizi di matching* da parte dei CPI si è ridotta nel tempo. L'indicatore C.1 *Numero di CV inseriti in DB*, che costituisce il servizio iniziale di questa area prestazionale, a fine periodo, è sceso a **42.012**, a fronte dei 77.787 curricula inseriti nel 2010. Anche l'indicatore C.2 *Numero di utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro*, dopo una fase di crescita nel primo biennio, a fine periodo presenta un valore inferiore a quello iniziale e pari a 7.895 cittadini, a fronte dei 22.079 cittadini che hanno ricevuto un'offerta di lavoro nel 2010.

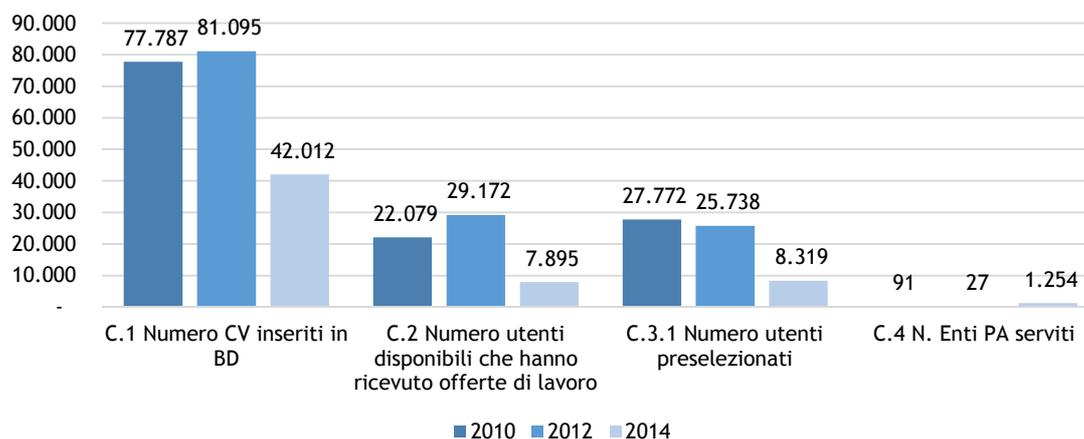
L'andamento degli indicatori dell'area relativa all'attività di preselezione, verifica della disponibilità e gestione del contatto richiede un ulteriore approfondimento. L'indicatore C.3.1 *Numero di utenti preselezionati*, calcolato su base regionale, passa da 22.772 unità, nel 2010, a 8.319, nel 2014. Per gli altri sub-indicatori di questa area il dato rimane abbastanza stabile nel primo biennio e subisce una flessione significativa nel secondo. Questo andamento potrebbe anche essere connesso alla parziale tracciatura sulla piattaforma SINTESI.

C. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	C.1 Numero CV inseriti in BD	77.787	81.095	42.012
C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	C.2 Numero utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro	22.079	29.172	7.895

C3. Preselezione verifica disponibilità e gestione del contatto	C.3.1 Numero utenti preselezionati	27.772	25.738	8.319
	C.3.2 Numero utenti segnalati alle imprese	27.654	15.286	6.361
	C.3.3 Numero utenti inviati a colloquio presso le imprese	12.122	11.940	4.158
	C.3.4 Numero utenti inseriti al lavoro	2.621	3.297	1.580
	C.3.5 Numero disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua	355	7	2
C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	C.4 N. Enti PA serviti	91	27	1.254

Area C. Incontro Domanda/Offerta

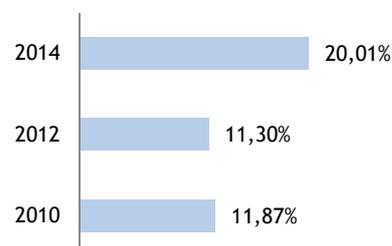


Il dato relativo all'indicatore C.3.4 *Numero di utenti inseriti al lavoro*, che fornisce una misura della capacità di "intermediazione diretta", per i CPI dell'intera regione, obbliga a effettuare alcune precisazioni. In realtà, come vedremo più avanti nell'analisi provinciale, questo dato, dove è stato fornito, non è quello ricavabile dal **modulo IDO della piattaforma SINTESI**, che di fatto non è stato utilizzato nel periodo di osservazione, ma è stato ricavato da fonti interne ai centri. Questa situazione, peraltro, è comune a quasi tutti i CPI delle province pugliesi che ancora non dispongono di un sistema che consenta di ottenere dalle aziende un feedback immediato sulla conclusione del processo di intermediazione gestito.

Inoltre, per la Città Metropolitana di Bari, per l'anno 2014, il dato non è disponibile in quanto non è stato fornito, pertanto, non si può escludere un impatto importante sulla rappresentazione dei dati fornita.

Alcune informazioni interessanti emergono anche dalla lettura dei dati evidenziati nella tabella che segue e che mette in evidenza il rapporto tra il numero degli utenti inseriti al lavoro, indicatore C.3.4, e il numero degli utenti immediatamente disponibili, indicatore C.2. In considerazione di quanto sopra esplicitato rispetto alla disomogeneità e completezza dei dati, l'andamento del rapporto, misurato a livello regionale, è stabile nel primo biennio e presenta una crescita nel secondo, in termini percentuali, ma evidenzia altresì una riduzione considerevole degli utenti disponibili.

	2010	2012	2014
C.2 Numero Utenti Disponibili	22.079	29.172	7.895
C.3.4 Numero Utenti Inseriti	2.621	3.297	1.580
Rapporto tra Utenti Inseriti al Lavoro E Utenti Disponibili	11,87%	11,30%	20,01%



Nell'area C. *Incontro Domanda Offerta*, il dato medio regionale, relativo al rapporto tra *n. di utenti disponibili al lavoro che hanno ricevuto un'offerta* e *n. di utenti inseriti* è pari, nel 2014, a 20,01 %. La significatività del dato e, quindi, anche la possibilità di effettuare comparazioni fra territori è inficiata dalla mancanza del dato relativo alla Città Metropolitana di Bari. **Tuttavia, si segnalano per il rapporto migliore i CPI della Provincia di Taranto, con un buon dato nei CPI di Martina Franca e Grottaglie.**

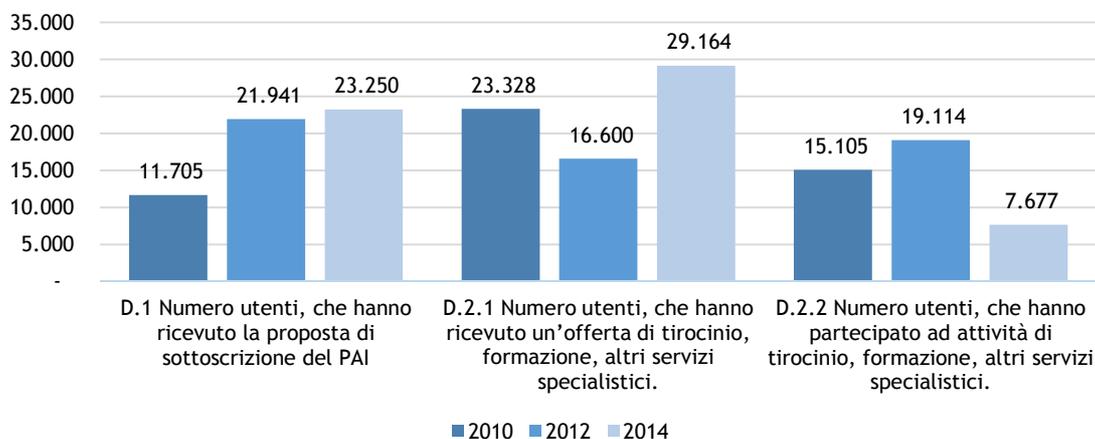
3.4 Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale

Tra le aree prestazionali individuate dal Masterplan dei Servizi per il Lavoro, questa è senza dubbio la più significativa per ottenere informazioni sulla capacità dei CPI di venire incontro alle esigenze dei cittadini nel supportare il proprio percorso di attivazione. Aspetto che, peraltro, dipende molto dal set di politiche attive messe in campo e disponibili nel periodo considerato. L'andamento dei dati relativi agli indicatori di questa area evidenzia per i CPI della Puglia una crescita, concentrata soprattutto nel primo biennio, per quanto concerne l'indicatore D.1, che è poi proseguita, anche se con minore intensità, nel secondo. Il numero di utenti che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI è passato da 11.705 unità, nel 2010, a 23.250 nel 2014. Il numero di utenti che ha ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione o altri servizi specialistici, indicatore D.2.1 è anch'esso cresciuto nel periodo, con una flessione nella fase centrale, passando da 23.328 unità, nel 2010, a 29.164 unità, nel 2014. L'andamento dell'indicatore D.2.2 Numero di utenti che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici, tuttavia, dopo un primo biennio di crescita, si è assestato a fine periodo su un valore di oltre il 50% inferiore rispetto a quello iniziale e pari a 7.677 cittadini che hanno beneficiato di misure di politica attiva nel 2014.

D. MISURE PAL/PAI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
D1. PAI - Piano di Azione Individuale)	D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	11.705	21.941	23.250
D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	D.2.1 Numero utenti, che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	23.328	16.600	29.164
	D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	15.105	19.114	7.677

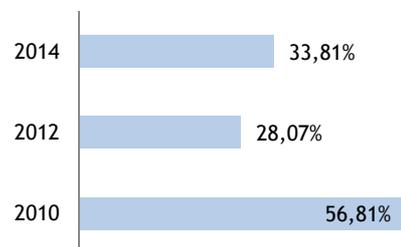
Area D. Misure PAL/PAI



Rispetto alla dimensione crescente dell'utenza, l'andamento del rapporto tra *Piani di Azione Individuale* sottoscritti e *Patti di Servizio* evidenzia una tendenza a ridursi. All'interno del flusso procedurale dei servizi, il Patto sancisce l'accordo iniziale tra cittadino utente e servizio, mentre il Piano di Azione Individuale rappresenta lo strumento che formalizza e dettaglia il percorso di attivazione dell'utente, nell'ambito del quale viene accompagnato dagli operatori coinvolti sulle varie misure.

La tabella e il grafico che seguono, evidenziano come i CPI della Regione partivano da una situazione iniziale di copertura del patto di servizio con la proposta di PAI, pari al 56,81%, laddove a fine periodo questa percentuale di copertura si è ridotta al 33,81%.

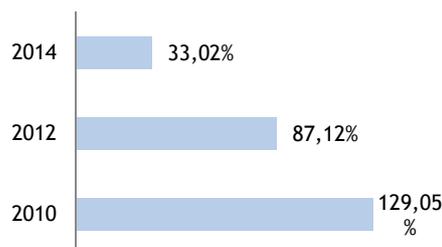
	2010	2012	2014
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	20.605	78.172	68.760
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	11.705	21.941	23.250
Rapporto tra PAI e PDS	56,81%	28,07%	33,81%



In merito all'andamento del rapporto tra utenti che hanno effettivamente partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici (indicatore D.2.2) e Piani di Azione Individuale (indicatore D.1) si registra una **tendenza alla contrazione**.

Mentre per il primo anno la percentuale di coloro che hanno partecipato ad una qualche misura di PAL è superiore al 100%, probabilmente a causa della mancata tracciatura nel sistema, a fine periodo il valore è del 33,02%.

	2010	2012	2014
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	11.705	21.941	23.250
D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	15.105	19.114	7.677
Rapporto tra Numero utenti che hanno partecipato ad una PAL e PAI	129,05%	87,12%	33,02%



Passando a considerare l'area D. *Misure di Politica Attiva / Piano di Azione Individuale*, mentre a livello regionale il rapporto tra *Piano di Azione Individuale e Patto di Servizio*, nel 2014, si è attestato al 33,81%, in lieve ripresa rispetto al 2012, nell'ordine, i **Centri della provincia di Brindisi e quelli della provincia di Lecce**, sono stati i più performanti nell'utilizzo dello strumento del PAI, a supporto della progettazione del percorso di attivazione dell'utente. Tuttavia, se si considera il secondo indice di questa area, il rapporto tra il numero di utenti che hanno "effettivamente" partecipato ad una misura di politica attiva e i Piani di Azione Individuali sottoscritti, il dato regionale per il 2014 è risultato pari al 33,02 %. Per lo più i centri delle province di Brindisi e Taranto, nello stesso anno, sono stati in grado di assicurare a tutti i sottoscrittori di PAI l'avvio effettivo di una misura di politica attiva.

3.5 Area E. Collocamento Mirato

Questa area descrive l'articolazione e l'andamento prestazionale dei servizi per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili residenti nella Regione Puglia. Come è noto questi servizi vengono erogati presso uffici e strutture organizzati a livello provinciale e nel periodo considerato sono stati declinati organizzativamente in base al dettato normativo della Legge n. 68/1999.

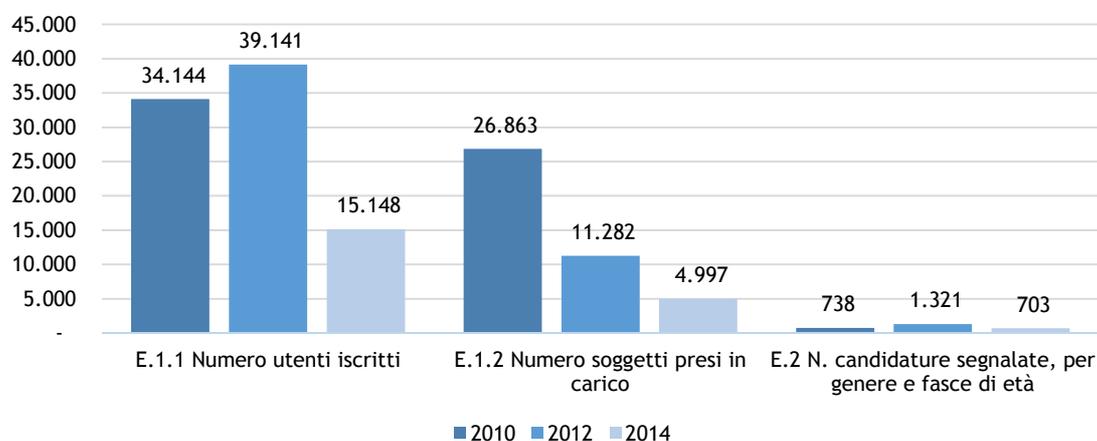
Il procedimento del collocamento mirato prevede *tre fasi* distinte. Una fase iniziale di contatto tra il cittadino diversamente abile e la famiglia con i servizi, in cui si procede all'iscrizione (indicatore E.1.1) e alla presa in carico effettiva mediante l'erogazione di un colloquio specialistico ai sensi della L. n. 68/1999 (indicatore E.1.2). Nei CPI della Puglia il numero degli iscritti, nel periodo di operatività Masterplan 2010-2014, dopo un primo biennio di crescita abbastanza sostenuta, a fine periodo si è ridotto: le iscrizioni nel 2010 risultavano pari a 34.144, sono cresciute a 39.141 nel 2012, per poi flettere a fine periodo, nel 2014, a un livello pari a meno della metà rispetto a quello iniziale: 15.148 iscrizioni. Peraltro, nello stesso periodo, il numero di soggetti presi in carico, ha avuto un andamento decrescente: 26.863, nel 2010, 11.282, nel 2012, e 4.997 prese in carico, nel 2014.

La seconda fase del servizio di collocamento mirato prevede la segnalazione alle aziende, soggette all'obbligo di legge, di riservare una quota dell'organico alle persone diversamente abili, di candidature distinte per genere e fasce di età (indicatore E.2). Per quanto riguarda il numero di segnalazioni effettuate dai servizi di collocamento mirato di tutta la regione, dopo una certa crescita nel primo biennio, a fine periodo si sono attestate su un valore pressoché identico rispetto a quello iniziale: 738, nel 2010, 703 segnalazioni, nel 2014.

E. COLLOCAMENTO MIRATO

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	E.1.1 Numero utenti iscritti	34.144	39.141	15.148
	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	26.863	11.282	4.997
E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	738	1.321	703

Area E. Collocamento Mirato



La fase successiva del servizio di collocamento mirato, ai sensi della L. 68/1999, si estrinseca in un'attività di accompagnamento al lavoro che prevede un'azione preliminare di convenzionamento con le aziende e di analisi dei fabbisogni specifici di adeguamento del posto di lavoro, e un'attività di accompagnamento delle persone diversamente abili, effettivamente inserite, mediante l'attivazione di *Piani di Inserimento* condivisi e monitorati. L'attività di accompagnamento al lavoro delle persone diversamente abili, considerata la Regione nel suo complesso e descritta dai sottoindicatori raggruppati nell'indicatore E.3, presenta la situazione che viene di seguito descritta.

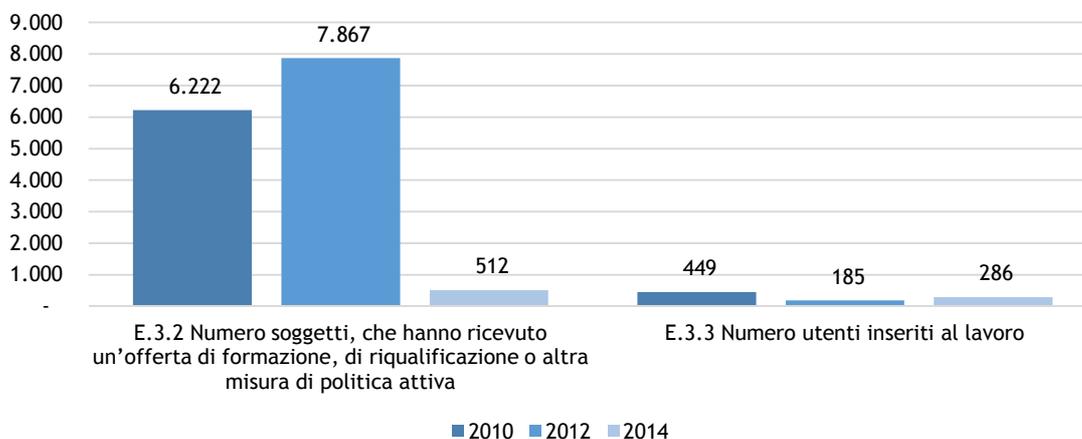
Per quanto riguarda i Piani di inserimento attivati (indicatore E.3.1) manca il dato centrale della serie, mentre nel 2010 e nel 2014 risultano attivati rispettivamente, a livello regionale, 149 e 110 piani di inserimento; l'indicatore E.3.2. Numero soggetti che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva, dopo una fase di crescita nel primo biennio, presenta un valore finale, all'anno 2014, pari a 512 cittadini che hanno ricevuto un'offerta di formazione, riqualificazione o altra misura di politica attiva; per quanto riguarda, invece il Numero di utenti inseriti al lavoro (indicatore E.3.3) il dato passa da 449 inserimenti, nel 2010, a 286, nel 2014. Il Numero di Convenzioni individuali di inserimento (indicatore E.3.4) anch'esso si riduce, passando da 186 nell'anno iniziale 2010, a 188 a fine periodo. Valgono qui le stesse precisazioni evidenziate con riferimento all'indicatore C.3.4.

Infine, si è rilevato che, nel periodo considerato, risultano attivate, su base regionale, Convenzioni quadro tra servizio di collocamento mirato e organizzazioni di categoria, professionali, ecc. presenti sul territorio (indicatore E.3.5) solo in pochissimi casi (Taranto).

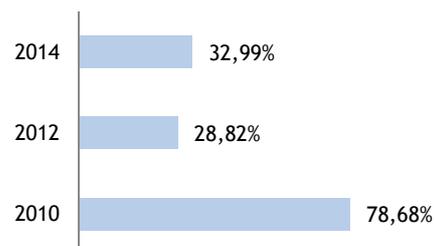
E. COLLOCAMENTO MIRATO

E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.1 Numero piani di inserimento attivati	149	-	110
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	6.222	7.867	512
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	449	185	286
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	186	88	88
	E.3.5 Numero convenzioni quadro	4	-	1

Area E. Collocamento Mirato



	2010	2012	2014
E.1.1 Numero utenti iscritti	34.144	39.141	15.148
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	26.863	11.282	4.997
Rapporto tra Utenti presi in carico e Utenti iscritti	78,68%	28,82%	32,99%



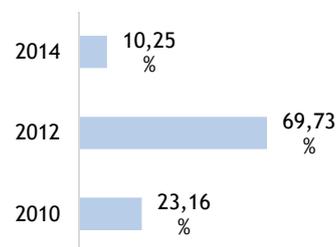
Per quanto concerne la capacità di promuovere presso le aziende l'assunzione di persone con disabilità, messa in campo dai servizi di collocamento mirato operativi nella Regione Puglia, si passa dal 2,14% di segnalazioni sul totale dei presi in carico nel 2010, al 14,07%, anche se il valore cresce in termini percentuali, ma non in valore assoluto.

	2010	2012	2014
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	26.863	11.282	4.997
E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	738	1.321	703
Rapporto tra segnalazioni e Utenti presi in carico	2,75%	11,71%	14,07%



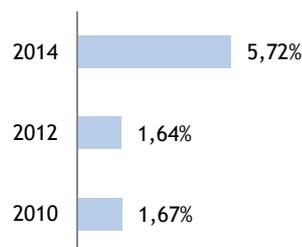
L'azione di accompagnamento al lavoro svolta dai CPI della regione per questo target di cittadini ha mostrato nel tempo, anch'essa, forti oscillazioni. Il rapporto che mette in relazione il *Numero di soggetti che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva* (E.3.2) con il *Numero degli utenti presi in carico* (E.1.2) evidenzia a fine periodo un valore pari a meno della metà di quello iniziale.

		2010	2012	2014
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	26.863	11.282	4.997
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	6.222	7.867	512
	Rapporto tra Numero soggetti che hanno ricevuto una proposta di PAL e Utenti presi in carico	23,16%	69,73%	10,25%



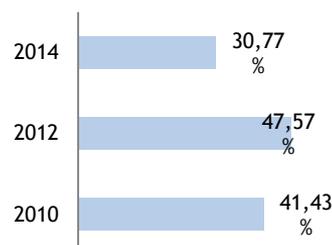
Il rapporto tra Numero di soggetti presi in carico (E.1.2) e Numero dei soggetti inseriti al lavoro (E.3.3.) mostra una crescita in termini percentuali, ma non in valore assoluto.

		2010	2012	2014
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	26.863	11.282	4.997
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	449	185	286
	Rapporto tra Utenti inseriti al lavoro e Utenti presi in carico	1,67%	1,64%	5,72%



Il rapporto tra il numero delle Convenzioni individuali di accompagnamento (indicatore E.3.4) e numero delle persone disabili inserite (indicatore E.3.3) presenta un andamento decrescente sia in percentuale che in valore assoluto, salvo registrare un incremento nella fase centrale del periodo di osservazione.

		2010	2012	2014
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	449	185	286
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	186	88	88
	Rapporto tra Numero Convenzioni sottoscritte e Numero utenti inseriti	41,43%	47,57%	30,77%



Anche per l'area prestazionale E. *Collocamento Mirato*, risulta interessante effettuare qualche raffronto fra i dati aggregati a livello regionale e le performance che si riscontrano nei territori. Il servizio di *Collocamento Mirato* della provincia di **Taranto** si segnala per il miglior rapporto, nel 2014, tra *utenti presi in carico* e *utenti iscritti alle Liste*. In media, a livello regionale, sempre nel 2014, il rapporto tra *segnalazioni alle aziende* e *n. di utenti presi in carico* è stato pari al 14,07%. I centri della provincia di **Brindisi** hanno raggiunto i maggiori risultati, con una percentuale di *segnalazioni* pari al **32,71 % degli utenti presi in carico**.

Il rapporto tra *n. di soggetti che hanno ricevuto una proposta di PAL* e *n. di utenti presi in carico*, su base regionale, ha fatto riscontrare una forte contrazione. Ciò nonostante, i centri per l'impiego della provincia di **Lecce** hanno mantenuto un performance migliore, offrendo nel 2014 una proposta di PAL a circa il 20 %

dell'utenza disabile presa in carico, a fronte di una media regionale di poco superiore al 10 %. Il rapporto tra *utenti inseriti al lavoro* e *utenti presi in carico*, su base regionale, è lievemente migliorato, evidenziando una percentuale pari al 5,72 % nel 2014. Ma mancano del tutto i dati relativi a questo rapporto della Città Metropolitana di Bari e della provincia di Lecce.

Il dato del servizio di Collocamento Mirato della provincia di Brindisi è il migliore: in questo territorio il 13,25 % dei cittadini disabili presi in carico dal servizio, nel 2014, è stato inserito al lavoro. Per quanto riguarda l'utilizzo delle *Convenzioni individuali di Inserimento*, lo strumento che accompagna i lavoratori disabili nella prima fase dell'inserimento lavorativo, si segnalano positivamente i casi del servizio di Collocamento Mirato della **provincia BAT e della provincia di Taranto** che sono riusciti ad attivare la Convenzione Individuale di Inserimento, rispettivamente nel 38 % e nel 36,5 % degli avviamenti a lavoro di persone disabili effettuati.

3.6 Area F. Info e consulenza alle imprese

L'area prestazionale F riguarda l'andamento dei servizi che i CPI erogano sul lato della domanda di lavoro e che si rivolgono direttamente alle aziende che operano sul territorio della Regione Puglia o intendono insediarsi. Anche per questa area prestazionale occorre segnalare la difficoltà di reperire un dato stabile, non essendovi registrazioni amministrative in grado di supportare il dato dichiarato.

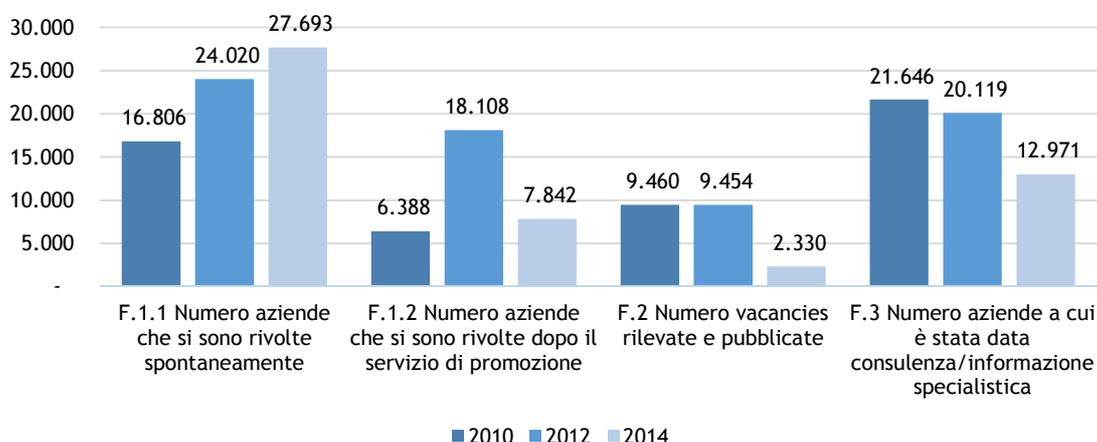
Come evidenziato dalla lettura dei dati relativi agli indicatori di questa area prestazionale **il numero di aziende che si sono rivolte spontaneamente ai servizi (indicatore F.1.1.) è cresciuto, passando da 16.806, nel 2010, a 27.693 a fine periodo.** Lo stesso può dirsi per quelle che si sono rivolte ai Centri per l'Impiego a seguito di un'azione di promozione (indicatore F.1.2) che, nel 2010, sono state 6.388, a fronte delle 7.842 nel 2014.

Un andamento in riduzione si registra, invece, per quanto riguarda l'indicatore F.2 ossia il *Numero di vacancies rilevate e pubblicate*. Nel 2014 le vacancies pubblicate dai CPI pugliesi sono state 2.230, rispetto al dato iniziale di 9.460. La consulenza specialistica erogata alle aziende dai CPI della nostra regione è andata anch'essa riducendosi, soprattutto nel secondo biennio, passando da 21.646 aziende raggiunte nel 2010, a 12.971 nel 2014. Rientrano in questo dato tutte quelle attività di consulenza e informazione specialistica fornite alle aziende, anche per il tramite dei consulenti del lavoro che si rivolgono ai CPI.

F. INFO E CONSULENZA ALLE IMPRESE

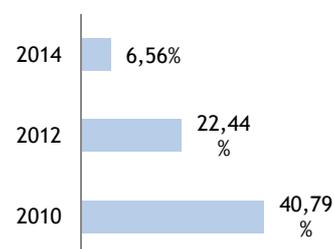
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
F1. Accoglienza e Informazione alle imprese	F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente	16.806	24.020	27.693
	F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	6.388	18.108	7.842
F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	9.460	9.454	2.330
F3. Consulenza/Informazione specialistica	F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	21.646	20.119	12.971

Area F. Info e Consulenza alle imprese



La tabella e il grafico che seguono evidenziano meglio il rapporto tra Numero di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2) e Numero di aziende accolte ed informate (indicatore F.1). L'andamento di questo rapporto segnala come nel corso del tempo si siano ridotti i risultati in termini di effettiva messa a disposizione di opportunità di inserimento lavorativo. Mentre nel 2010, su base regionale, circa il 40,79% delle aziende comunque raggiunte dai servizi pubblici per il lavoro ha pubblicato una vacancies, nel 2014 questo rapporto è sceso al 6,56%.

	2010	2012	2014
F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente + F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	23.194	42.128	35.535
F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	9.460	9.454	2.330
Rapporto tra Numero Vacancies pubblicate e Aziende	40,79%	22,44%	6,56%



Per quanto riguarda l'area F. *Info e Consulenza alle imprese*, sebbene questa si segnali a livello regionale come un'area debole dei servizi per l'impiego pubblici, circostanza confermata dal fatto che nel 2014 il rapporto tra *n. di vacancies pubblicate* e *n. di aziende raggiunte dalla consulenza* si è fortemente ridotto, i **CPI delle province di Foggia e Lecce** hanno registrato le performance migliori, entrambe con poco meno del 10 % delle aziende raggiunte che hanno pubblicato vacancies. Probabilmente, il risultato è legato anche al fatto che, in entrambi i territori, sono operative due esperienze di portale on line dei servizi per il lavoro che hanno ottenuto un buon riscontro, sia tra i cittadini che tra le imprese.

3.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese

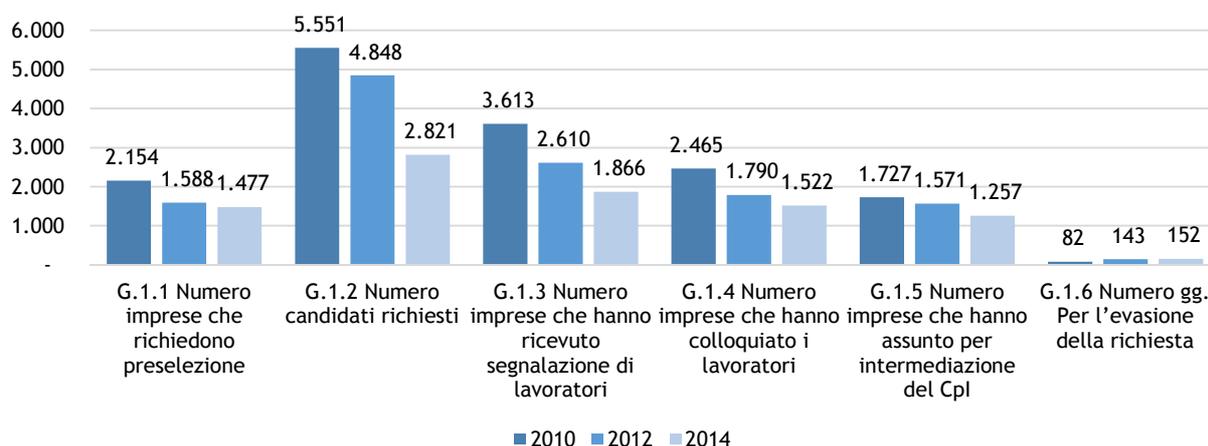
Per l'intera regione, come sarà meglio esplicitato anche nei paragrafi successivi, sussiste un problema di **disponibilità e disomogeneità dei dati** relativi agli indicatori afferenti a questa area prestazionale: problemi di disponibilità dei dati riguardano la Città Metropolitana di Bari, mentre criticità relative alla disomogeneità delle fonti sussistono per tutti i CPI della regione. Per quanto riguarda l'area metropolitana di Bari, per tutti gli indicatori della Preselezione / Selezione G.1, il dato non è stato fornito. Così come, sempre per il 2014, non è stato fornito il dato relativo al Numero di Tirocini trasformati (G.2.2). Mentre per le altre province pugliesi, si tratta di un problema legato alle fonti da cui sono stati ricavati i dati esposti, in quanto, di fatto nei CPI, per tutti e 6 i sotto indicatori della Categoria G.1 Preselezione / Selezione, non sono stati utilizzati nel periodo di osservazione i moduli IDO presenti nella piattaforma del sistema SINTESI.

Al fine di rilevare, comunque, il dato sono state utilizzate fonti interne ai Centri, non del tutto omogenee, ma che comunque consentono di avere un ordine di grandezza e un minimo di comparabilità dei dati tra i centri della provincia e tra le province. A titolo meramente informativo, le fonti considerate sono state le seguenti: aziende che hanno pubblicato vacancies sul sito, richieste di candidati pervenute tramite il portale, elaborazione di dati presenti su registri interni o reperibili tramite documentazione cartacea, lettura COB.

G. SELEZIONE/PRESELEZIONE VERSO IMPRESE

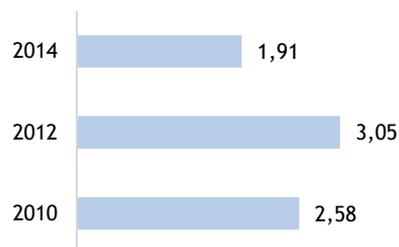
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
G1. Preselezione / Selezione	G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	2.154	1.588	1.477
	G.1.2 Numero candidati richiesti	5.551	4.848	2.821
	G.1.3 Numero imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori	3.613	2.610	1.866
	G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori	2.465	1.790	1.522
	G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	1.727	1.571	1.257
	G.1.6 Numero gg. Per l'evasione della richiesta	82	143	152
G2. Avvio e gestione tirocini	G.2.1 Numero tirocini avviati	8.287	4.428	5.238
	G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	1.693	1.458	548
G3. Avviamento a selezione Art. 16 P.A.	G.3 Numero selezioni effettuate	423	485	109

Area G. Selezione e preselezione verso le aziende



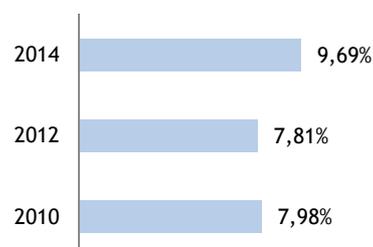
Il numero medio di lavoratori richiesti per azienda, dato dal rapporto tra il *Numero di candidati richiesti* (indicatore G.1.2) e il *Numero delle imprese che hanno richiesto preselezione* (indicatore G.1.1), dopo una crescita nel primo biennio, è diminuito, passando da 2,58 a 1,91.

	2010	2012	2014
G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	2.154	1.588	1.477
G.1.2 Numero candidati richiesti	5.551	4.848	2.821
Media Numero Lavoratori richiesti dalle Imprese	2,58	3,05	1,91



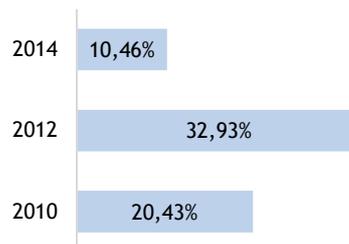
Da ultimo, può essere utile una riflessione, a livello regionale, sull'andamento del rapporto tra *Numero delle imprese che hanno assunto per intermediazione del CPI (G.1.5)* e *Numero di aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica (F.3)*. Questo rapporto, nell'intera regione, è rimasto abbastanza stabile nel primo biennio e ha mostrato una lieve crescita nel biennio successivo, passando dal 7,98 % del 2010 al 9,69 % del 2014.

	2010	2012	2014
F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	21.646	20.119	12.971
G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	1.727	1.571	1.257
Rapporto tra Numero Imprese che hanno assunto per intermediazione dei Cpl e Numero Imprese informate/consulenza specialistica	7,98%	7,81%	9,69%



Per quanto riguarda l'andamento dell'indicatore G.2 Avvio e gestione **tirocini**, articolato nei due sotto indicatori G.2.1 Numero di tirocini avviati e G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d. vanno effettuate alcune considerazioni. Il Numero di tirocini avviati sul territorio regionale, nel periodo di osservazione, ha avuto una contrazione, passando da 8.287 nel 2010 a 5.238 nel 2014. La percentuale di trasformazione dei tirocini stessi dopo una crescita iniziale, dal 20,43% al 32,93 nel 2012 a fine periodo ha fatto registrare un valore inferiore di oltre il 50% rispetto a quello iniziale.

	2010	2012	2014
G.2.1 Numero tirocini avviati	8.287	4.428	5.238
G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	1.693	1.458	548
% Trasformazioni tirocini	20,43%	32,93%	10,46%



In questa area prestazionale *G. Selezione / Preselezione verso le imprese*, mentre a livello regionale il *numero medio di lavoratori richiesti per azienda* è diminuito; solo nei centri delle province di Foggia e Lecce si è riscontrato un dato in controtendenza. Inoltre, su base regionale, è cresciuto il dato percentuale (ma non in valore assoluto) del rapporto tra aziende che hanno assunto tramite l'intermediazione dei CPI e aziende raggiunte dalla consulenza specialistica, passando dal 7,98 % del 2010 al 9,69 % del 2014; i centri delle **province di Foggia e Taranto** hanno contribuito in misura maggiore a determinare questa tendenza.

La performance a livello regionale, con riferimento alla **trasformazione dei tirocini in contratti di lavoro a tempo indeterminato o determinato**, nel periodo oggetto di osservazione, dopo una fase di crescita nel primo biennio, è stata negativa, evidenziando quasi un dimezzamento rispetto al valore di inizio serie del tasso di trasformazione. Se pure il quadro possa essere molto influenzato dalla mancanza del dato relativo

	PROGRAMMA ACT - AZIONI DI SOSTEGNO PER L'ATTUAZIONE SUL TERRITORIO DELLE POLITICHE DEL LAVORO	
	RAPPORTO SULL'ATTUAZIONE DEL MASTERPLAN DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE PUGLIA	

alla Città Metropolitana di Bari, nel 2014 solo i centri per l'impiego delle province di **Brindisi e Taranto** hanno riscontrato tassi di conversione superiori al 25 %.

4 Analisi delle aree prestazionali e degli indicatori a livello territoriale

4.1 Città Metropolitana di Bari

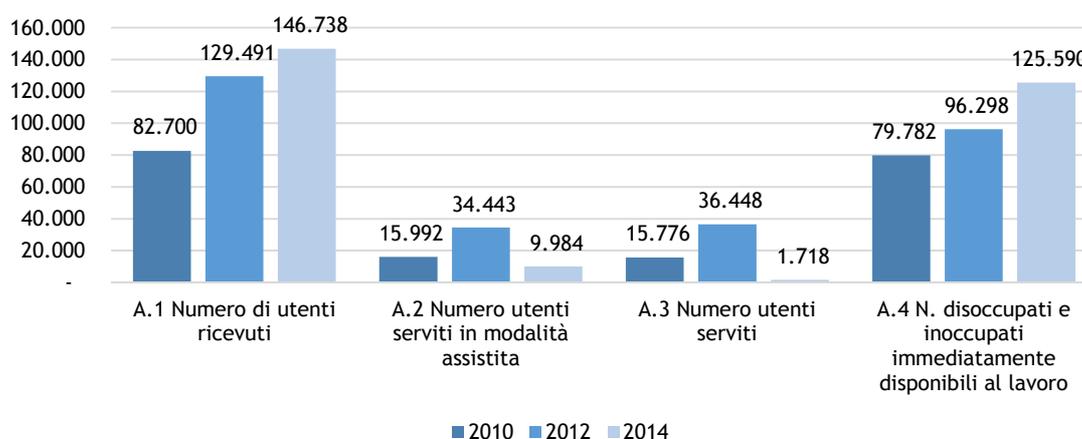
4.1.1 Area A. Accesso e info ai cittadini

Nel periodo 2010 - 2014 l'accesso dei cittadini ai CPI della già provincia di Bari, ora Città Metropolitana, l'indicatore A.1 *Numero di utenti ricevuti*, ha avuto una forte crescita, passando da 82.700 accessi, nel 2010, a 146.738 nel 2014. L'andamento del *Numero di utenti serviti in modalità assistita* (indicatore A.2) e del *Numero di utenti che hanno ottenuto Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali* (indicatori A.3), dopo una crescita iniziale ha portato a più che raddoppiare il valore iniziale, risulta essere in controtendenza rispetto al totale degli utenti ricevuti. Il numero dei cittadini che hanno ottenuto informazioni dai centri si è ridotto rispetto a quello iniziale, passando, se si considerano insieme tutti e due gli indicatori da 31.768 a 11.702 cittadini. L'indicatore A.4 relativo al flusso annuale delle DID registrate presso i CPI dell'area metropolitana, è cresciuto sia nel primo che nel secondo biennio, per attestarsi a fine periodo ad un livello superiore rispetto a quello iniziale e pari a 125.590 dichiarazioni registrate nel 2014.

AREA A. ACCESSO E INFO AI CITTADINI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi	A.1 Numero di utenti ricevuti	82.700	129.491	146.738
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	15.992	34.443	9.984
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			1.416
A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	A.3 Numero utenti serviti	15.776	36.448	1.718
A4. Gestione immediata disponibilità (DID)	A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	79.782	96.298	125.590

Area A. Accesso e Info ai cittadini



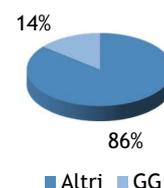
Per i CPI dell'area metropolitana di Bari, in realtà, come evidenziato anche dal grafico che segue, una quota preponderante dell'utenza è rappresentata dagli utenti che hanno effettuato la D.I.D. L'incidenza percentuale di questa

categoria di utenti sul totale degli utenti dei CPI evidenzia come, a conclusione del periodo di osservazione, la quota percentuale di utenti che si sono rivolti ai CPI per gli adempimenti connessi alla DID rappresenta l'80,14% del totale. Il restante poco meno del 20% dell'utenza dei CPI è costituito da persone, appartenenti ad altri target, che hanno considerato il CPI un passaggio obbligato nel percorso di attivazione, a prescindere dagli adempimenti amministrativi.

	2010	2012	2014		
A.1 Numero di utenti ricevuti + A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	98.692	163.934	156.722	2014	80,14%
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	79.782	96.298	125.590	2012	58,74%
Rapporto tra DID e Utenza	80,84%	58,74%	80,14%	2010	80,84%

Per quanto riguarda i giovani appartenenti alla categoria dei NEET, interessati nel periodo considerato all'avvio del programma Garanzia Giovani, operativo solo a partire dall'ultimo anno del periodo di osservazione, la loro incidenza sul totale degli utenti dei CPI dell'area metropolitana barese che hanno ricevuto informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali è una percentuale significativa che si attesta a circa il 14%.

Garanzia Giovani			
	Totale	Altri	GG
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	9.984	8.568	1.416



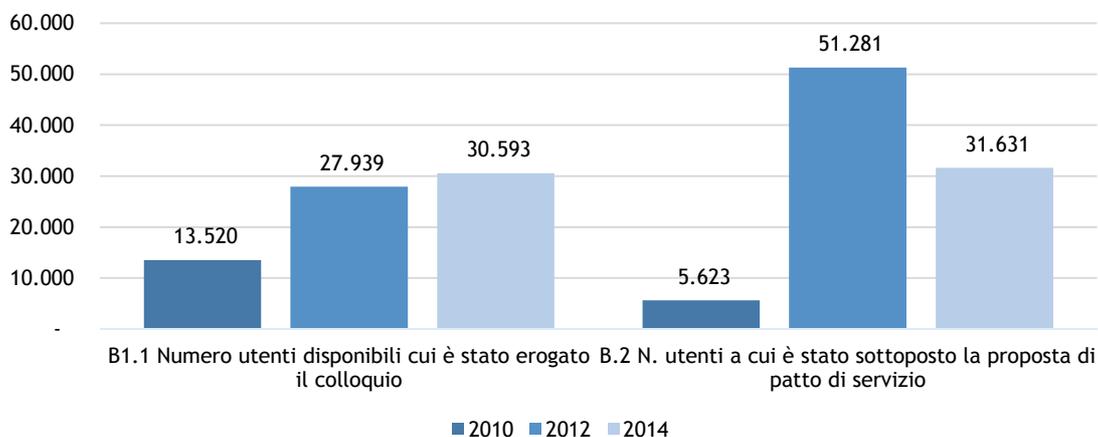
4.1.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio

Nella Città metropolitana di Bari, gli indicatori di questa area prestazionale descrivono un andamento positivo dell'attività dei CPI per tutto il periodo di osservazione. Il numero di utenti a cui è stato erogato il colloquio, è cresciuto, passando da 13.520 utenti nel 2010 a 30.593 nel 2014. Il dato sui tempi di somministrazione del servizio non è disponibile; mentre, l'utilizzo dello strumento del *Patto di Servizio* ha avuto una forte crescita, concentrata nel primo biennio, per poi assestarsi ad un valore comunque di molto superiore rispetto a quello iniziale. La stipula dei Patti di Servizio presso i CPI dell'area metropolitana di Bari è passata da 5.623 patti nel 2010 a 31.631 nel 2014.

B. PROFILING/PDS

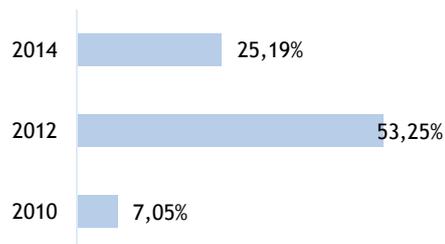
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	B1.1 Numero utenti disponibili cui è stato erogato il colloquio	13.520	27.939	30.593
	B.1.2 Tempo entro cui il colloquio viene erogato			
B2. Patto di servizio (PDS)	B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	5.623	51.281	31.631
	di cui Garanzia Giovani			2.264

Area B. Profiling/PdS



Questa tendenza positiva è ben evidenziata dall'incidenza percentuale dei Patti di Servizio sottoscritti, rispetto al flusso delle Dichiarazioni di Immediata disponibilità. Questa incidenza, a fine periodo raggiunge una percentuale del 25,19%.

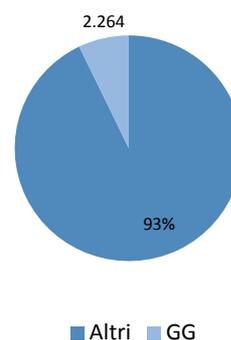
	2010	2012	2014
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	79.782	96.298	125.590
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	5.623	51.281	31.631
Rapporto tra PDS e DID	7,05%	53,25%	25,19%



I Patti di Servizio sottoscritti presso i CPI dell'area metropolitana nel 2014 sono costituiti per il 7% da patti sottoscritti tra i servizi e giovani, inquadrabili nella categoria dei NEET, che hanno aderito al programma Garanzia Giovani.

Garanzia Giovani

Prestazione	Totale	Altri	GG
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	31.631	29.367	2.264



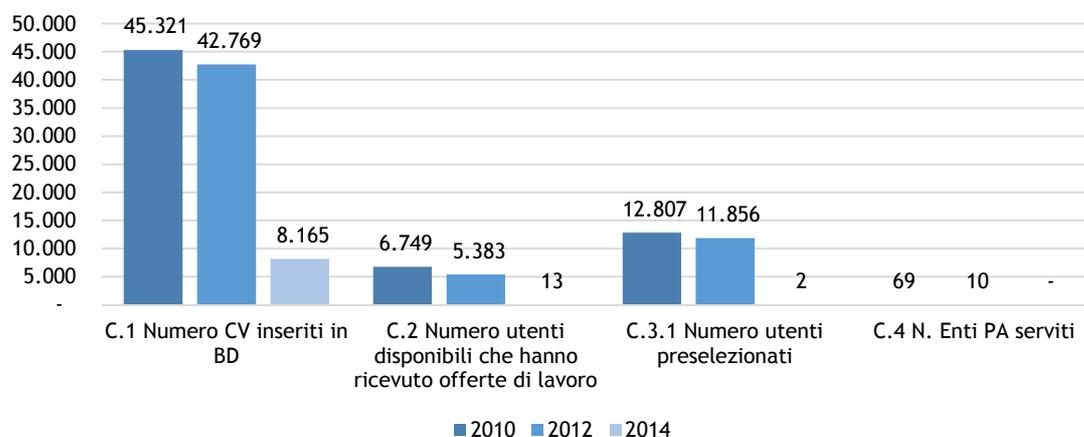
4.1.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta

L'insieme delle attività di incontro Domanda / Offerta erogate dai CPI nell'area metropolitana di Bari, nel periodo 2010 - 2014 merita, comunque, una riflessione più approfondita. La capacità di dialogo e confronto con i cittadini, dal lato dell'offerta, da parte dei CPI si è ridotta nel tempo. L'indicatore C.1, *Numero di CV inseriti in DB*, che costituisce il servizio iniziale di questa area prestazionale, a fine periodo, è sceso a 8.165, a fronte dei 45.321 curricula inseriti nel 2010. Anche l'indicatore C.2, *Numero di utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro*, se pure in flessione nel primo biennio, a fine periodo presenta un valore quasi azzerato e pari a 13 cittadini. L'andamento degli indicatori dell'area relativa all'attività di preselezione, verifica della disponibilità e gestione del contatto richiede alcune considerazioni. L'indicatore C.3.1, *Numero di utenti preselezionati*, passa da 12.807, nel 2010, a 2 nel 2014. Per gli altri sub-indicatori di questa area il dato rimane abbastanza stabile nel primo biennio e si azzerava o non è disponibile per l'anno a fine serie. Questo andamento lascia presupporre un qualche indebolimento dell'attività di servizio di questa area o, quantomeno, che l'attività non sia stata tracciata sulla piattaforma SINTESI.

C. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	C.1 Numero CV inseriti in BD	45.321	42.769	8.165
C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	C.2 Numero utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro	6.749	5.383	13
	C.3.1 Numero utenti preselezionati	12.807	11.856	2
	C.3.2 Numero utenti segnalati alle imprese	4.506	4.688	-
C3. Preselezione verifica disponibilità e gestione del contatto	C.3.3 Numero utenti inviati a colloquio presso le imprese	3.566	3.827	-
	C.3.4 Numero utenti inseriti al lavoro	907	523	-
	C.3.5 Numero disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua	284	-	-
C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	C.4 N. Enti PA serviti	69	10	-

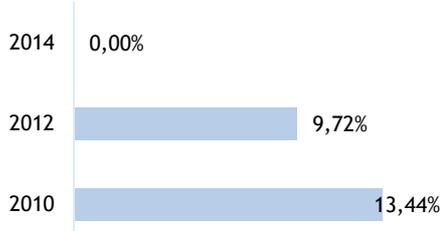
Area C. Incontro Domanda/Offerta



Il dato relativo all'indicatore C.3.4 Numero di utenti inseriti al lavoro, che fornisce una misura della capacità di "intermediazione diretta", per i CPI della Città Metropolitana di Bari, per l'anno 2014 non è disponibile, in quanto non è stato fornito, mentre nel primo biennio è, comunque, in flessione.

Alcune informazioni interessanti, inoltre, emergono anche dalla lettura dei dati evidenziati nella tabella che segue e che mette in evidenza il rapporto tra il numero degli utenti inseriti al lavoro, indicatore C.3.4 e il numero degli utenti immediatamente disponibili, indicatore C.2. L'andamento del rapporto si è ridotto nel primo biennio, mentre per il 2014 non è calcolabile.

	2010	2012	2014
C.2 Numero Utenti Disponibili	6.749	5.383	13
C.3.4 Numero Utenti Inseriti	907	523	-
Rapporto tra Utenti Inseriti al Lavoro e Utenti Disponibili	13,44%	9,72%	0,00%



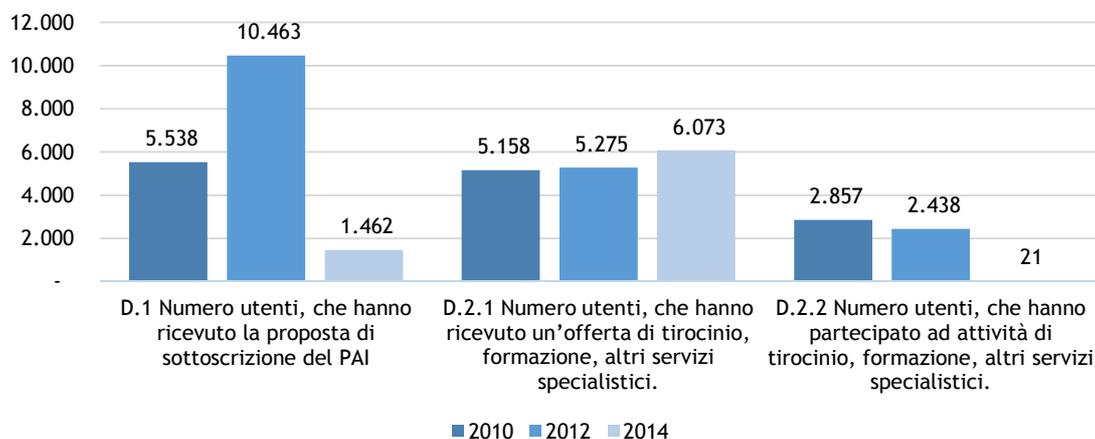
4.1.4 Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale

Tra le aree prestazionali individuate dal Masterplan dei Servizi per il Lavoro, questa è senza dubbio la più significativa per ottenere informazioni sulla capacità dei CPI di venire incontro alle esigenze dei cittadini nel supportare il proprio percorso di attivazione. Aspetto che, peraltro, dipende molto dal set di politiche attive messe in campo e disponibili nel periodo considerato. L'andamento dei dati relativi agli indicatori di questa area evidenzia per i CPI della Città Metropolitana di Bari una crescita significativa, nel primo biennio, per quanto concerne l'indicatore D.1, per poi ridursi rapidamente nel secondo. Il numero di utenti che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI è passato da 5.538 unità, nel 2010, a 1.462 nel 2014. Il numero di utenti che ha ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione o altri servizi specialistici, indicatore D.2.1 è, al contrario, se pur lievemente cresciuto, passando da 5.518 unità, nel 2010, a 6.073 unità, nel 2014. L'andamento dell'indicatore D.2.2 Numero di utenti che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici, dopo un primo biennio di stabilità, a fine periodo ha fatto registrare quasi un azzeramento.

D. MISURE PAL/PAI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
D1. PAI - Piano di Azione Individuale)	D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	5.538	10.463	1.462
D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	D.2.1 Numero utenti, che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	5.158	5.275	6.073
	D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	2.857	2.438	21

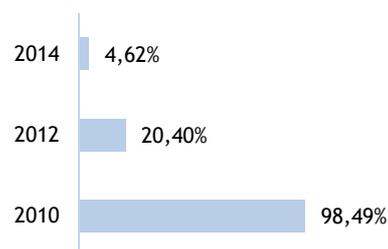
Area D. Misure PAL/PAI



L'andamento del rapporto tra *Piani di Azione Individuale* sottoscritti e *Patti di Servizio* evidenzia una tendenza a ridursi, probabilmente quale spia di una entrata in tensione a livello organizzativo dei centri rispetto alla dimensione imponente dell'utenza.

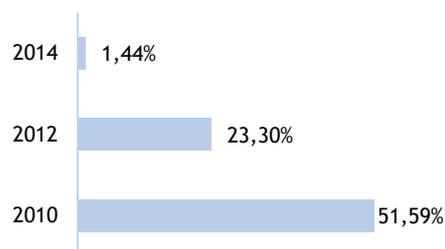
La tabella e il grafico che seguono, evidenziano come i CPI dell'area metropolitana, mentre partivano da una situazione iniziale di copertura del patto di servizio con la proposta di PAI, prossima al 100%, a fine periodo questa percentuale di copertura si è ridotta al 4,62%.

	2010	2012	2014
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	5.623	51.281	31.631
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	5.538	10.463	1.462
Rapporto tra PAI e PDS	98,49%	20,40%	4,62%



La tabella e il grafico che seguono, invece, forniscono informazioni in merito all'andamento del rapporto tra il numero di utenti che hanno effettivamente partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici (indicatore D.2.2): i percorsi effettivamente avviati; e i Piani di Azione Individuale definiti e condivisi, quindi il disegno del percorso di attivazione (indicatore D.1).

	2010	2012	2014
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	5.538	10.463	1.462
D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	2.857	2.438	21
Rapporto tra Numero utenti che hanno partecipato ad una PAL e PAI	51,59%	23,30%	1,44%



L'andamento di questo rapporto conferma quanto descritto in precedenza in relazione al rapporto tra PDS e PAI. La tendenza, nel biennio di osservazione, è stata quella di una forte riduzione. Il valore dell'indicatore a fine periodo risulta basso e pari all'1,44%.

4.1.5 Area E. Collocamento Mirato

Questa area descrive l'articolazione e l'andamento prestazionale dei servizi per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili nell'area metropolitana di Bari. Come è noto questi servizi vengono erogati presso uffici e strutture organizzati a livello provinciale e nel periodo considerato sono stati declinati organizzativamente in base al dettato normativo della Legge n. 68/1999.

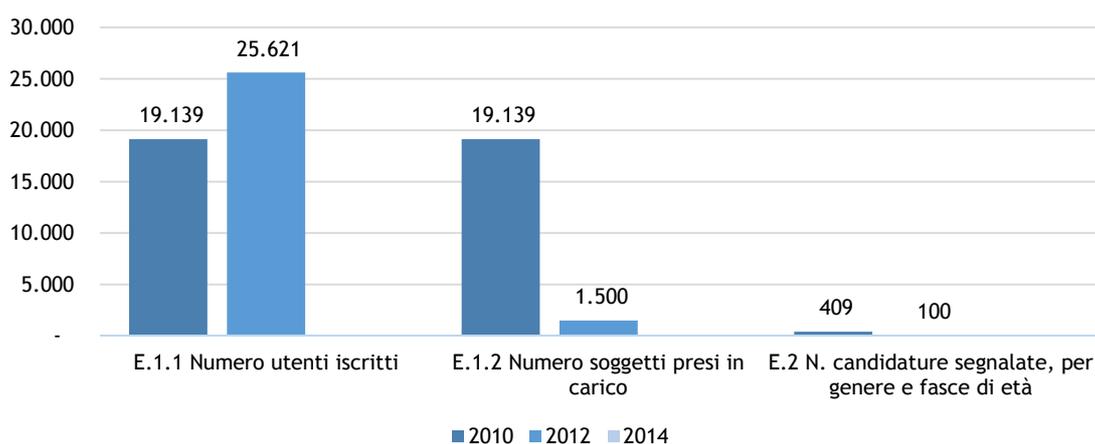
Il procedimento del collocamento mirato prevede *tre fasi* distinte. Una fase iniziale di contatto tra il cittadino diversamente abile e la famiglia con i servizi, in cui si procede all'iscrizione (indicatore E.1.1) e alla presa in carico effettiva mediante l'erogazione di un colloquio specialistico ai sensi della L. n. 68/1999 (indicatore E.1.2). Nei CPI dell'area metropolitana di Bari il numero degli iscritti nel periodo di operatività Masterplan 2010 - 2014, dopo un primo biennio di crescita abbastanza sostenuta a fine periodo si è pressoché azzerato: le iscrizioni nel 2010 risultavano pari a 19.139, sono cresciute a 25.621, nel 2012, per poi flettere a fine periodo, nel 2014, a 5 iscrizioni. Peraltro, nello stesso periodo, il numero di soggetti presi in carico, ha avuto un andamento decrescente: 19.139, nel 2010, 1.500, nel 2012, e 14 prese in carico, nel 2014.

La seconda fase del servizio di collocamento mirato prevede la segnalazione alle aziende, soggette all'obbligo di legge, di riservare una quota dell'organico alle persone diversamente abili, di candidature distinte per genere e fasce di età (indicatore E.2). Per quanto riguarda il numero di segnalazioni effettuate dal servizio collocamento mirato dell'area metropolitana di Bari nel primo biennio si sono ridotte da 409 a 100 segnalazioni, mentre non è disponibile il dato per l'anno finale della serie, il 2014.

E. COLLOCAMENTO MIRATO

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	E.1.1 Numero utenti iscritti	19.139	25.621	5
	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	19.139	1.500	14
E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	409	100	-

Area E. Collocamento Mirato



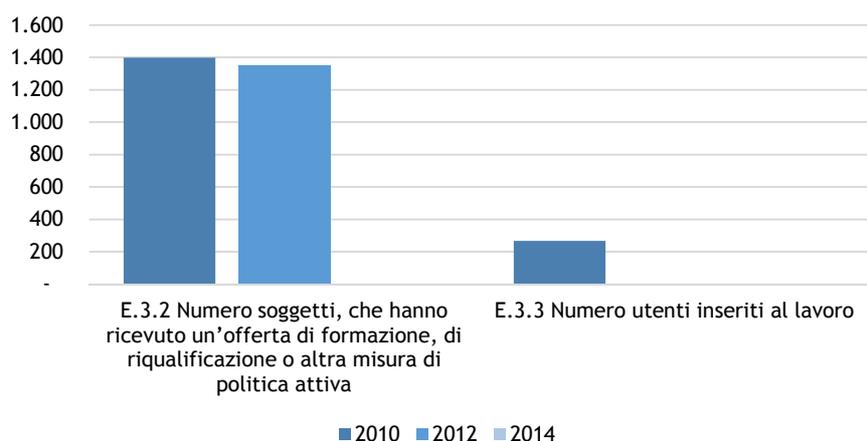
La fase successiva del servizio di collocamento mirato, ai sensi della L. 68/1999, si estrinseca in un'attività di accompagnamento al lavoro che prevede un'attività preliminare di convenzionamento con le aziende e di analisi dei fabbisogni specifici di adeguamento del posto di lavoro, e un'attività di accompagnamento delle persone diversamente abili, effettivamente inserite, mediante l'attivazione di *Piani di Inserimento* condivisi e monitorati. L'attività di accompagnamento al lavoro delle persone diversamente abili nell'area metropolitana di Bari, descritta dai sottoindicatori raggruppati nell'indicatore E.3 ed erogata dal servizio di Collocamento Mirato presenta una situazione incompleta. Per quanto riguarda i Piani di inserimento attivati (indicatore E.3.1) manca il dato iniziale, mentre nel 2012 e nel 2014 risultano attivati rispettivamente 5 e 2 piani; l'indicatore E.3.2. Numero soggetti, che hanno ricevuto

un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva presenta valori stabili nel primo biennio, ma non è stato fornito il dato relativo al 2014; per quanto riguarda, invece il Numero di utenti inseriti al lavoro (indicatore E.3.3) e il Numero di Convenzioni individuali di inserimento (indicatore E.3.4) solo per l'anno iniziale 2010 è stato fornito il dato. Valgono qui le stesse precisazioni evidenziate con riferimento all'indicatore C.3.4.

E. COLLOCAMENTO MIRATO

E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.1 Numero piani di inserimento attivati	-	5	2
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	1.398	1.350	1
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	267	-	-
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	78	-	-
	E.3.5 Numero convenzioni quadro	-	-	-

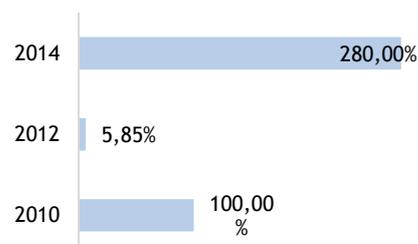
Area E. Collocamento Mirato



Da ultimo, va rilevato, che nel periodo considerato, non risultano attivate Convenzioni quadro tra il servizio di collocamento mirato dell'area metropolitana di Bari e le organizzazioni di categoria, professionali, ecc. presenti sul territorio (indicatore E.3.5).

La tabella e il grafico seguente mostrano, tuttavia, per quanto riguarda la capacità di presa in carico delle persone diversamente abili che si sono attivate nel periodo 2010 - 2014 da parte dei CPI dell'area metropolitana di Bari, evidenziano forti oscillazioni e sono poco significativi.

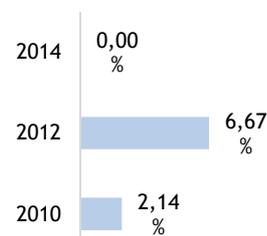
	2010	2012	2014
E.1.1 Numero utenti iscritti	19.139	25.621	5
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	19.139	1.500	14
Rapporto tra Utenti presi in carico e Utenti iscritti	100,00%	5,85%	280,00%



Per quanto concerne la capacità di promozione effettiva delle persone con disabilità, messa in campo dal servizio di collocamento mirato della Città Metropolitana di Bari, nel periodo di osservazione, va evidenziato che nel primo biennio

si attesta su valori in crescita, dal 2,14% al 6,67%, mentre il valore non è calcolabile per il 2014. La tabella e il grafico sottostanti sono di per sé poco significativi.

		2010	2012	2014
Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	19.139	1.500	14
	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	409	100	-
	Rapporto tra segnalazioni e Utenti presi in carico	2,14%	6,67%	0,00%



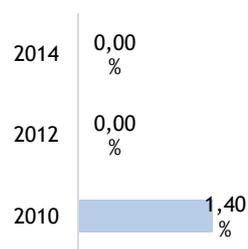
L'azione di accompagnamento al lavoro svolta dai CPI dell'area metropolitana di Bari per questo target di cittadini ha mostrato nel tempo, anch'essa, forti oscillazioni. Il rapporto che mette in relazione il Numero degli utenti presi in carico (E.1.2) con il Numero di soggetti che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva (E.3.2) evidenzia a fine periodo un valore abbastanza in linea con quello iniziale.

		2010	2012	2014
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	19.139	1.500	14
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	1.398	1.350	1
	Rapporto tra Numero soggetti che hanno ricevuto una proposta di PAL e Utenti presi in carico	7,30%	90,00%	7,14%



Non è possibile approfondire ulteriormente l'analisi con l'andamento del rapporto tra il *Numero dei soggetti inseriti al lavoro* (E.3.3.), con il *Numero di soggetti presi in carico* (E.1.2) e con il *Numero delle Convenzioni di inserimento lavorativo attivate* (E.3.4) che sono lo strumento attraverso il quale la persona diversamente abile viene accompagnata dal servizio nella fase iniziale dell'inserimento in azienda, che spesso è anche quella più critica, per la mancanza di dati relativi al primo e al terzo indicatore, in quanto non sono stati forniti o sono incompleti i dati relativi al primo e al terzo indicatore.

		2010	2012	2014
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	19.139	1.500	14
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	267	-	-
	Rapporto tra Utenti inseriti al lavoro e Utenti presi in carico	1,40%	0,00%	0,00%



4.1.6 Area F. Info e consulenza alle imprese

L'area prestazionale F presenta l'andamento dei servizi che i CPI erogano sul lato della domanda di lavoro e che si rivolgono direttamente alle aziende che operano sul territorio della Città Metropolitana di Bari o intendono insediarsi. Su questa tipologia di servizi, come è noto, vanno concentrati i maggiori sforzi di potenziamento. Come evidenziato dalla lettura dei dati relativi agli indicatori di questa area prestazionale il numero di aziende che si sono rivolte spontaneamente ai servizi (indicatore F.1.1.) è cresciuto, passando da 2.233, nel 2010, a 4.607 a fine periodo. Non lo stesso può dirsi per quelle che si sono rivolte ai centri a seguito di un'azione di promozione (indicatore F.1.2) che, nel 2012, sono state 1.166, a fronte delle 1.226 nel 2010. Non è stato fornito il dato relativo al 2014.

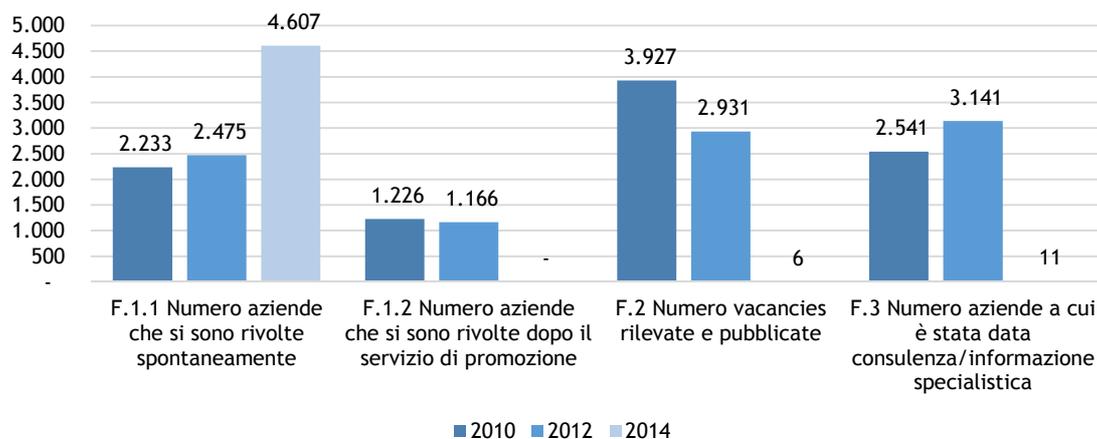
Un andamento in riduzione si registra, invece, per quanto riguarda l'indicatore F.1.2 ossia il Numero di vacancies rilevate e pubblicate. Nel 2014 le vacancies pubblicate dai CPI dell'area metropolitana di Bari sono state 6, rispetto al

dato iniziale di 3.927. La consulenza specialistica alle aziende erogata dai CPI, dopo una prima fase di incremento (2.541 aziende raggiunte nel 2010 a 3.141 nel 2012), nel 2014 si è ridotta a 11. Rientrano in questo dato tutte quelle attività di consulenza e informazione specialistica fornite alle aziende, anche per il tramite dei consulenti del lavoro che si rivolgono ai CPI.

F. INFO E CONSULENZA ALLE IMPRESE

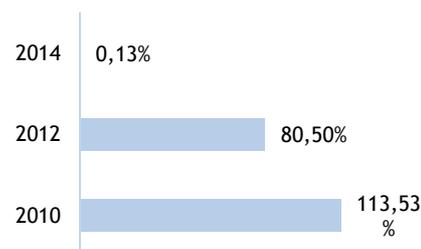
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
F1. Accoglienza e Informazione alle imprese	F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente	2.233	2.475	4.607
	F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	1.226	1.166	-
F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	3.927	2.931	6
F3. Consulenza/Informazione specialistica	F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	2.541	3.141	11

Area F. Info e Consulenza alle imprese



Il grafico che segue evidenzia quanto già accennato poc'anzi in relazione al rapporto tra Numero di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2) e Numero di aziende accolte ed informate (indicatore F.1). L'andamento di questo rapporto segnala come nel corso del tempo si siano ridotti i risultati in termini di effettiva messa a disposizione di opportunità di inserimento lavorativo.

	2010	2012	2014
F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente + F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	3.459	3.641	4.607
F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	3.927	2.931	6
Rapporto tra Numero Vacancies pubblicate e Aziende	113,53%	80,50%	0,13%



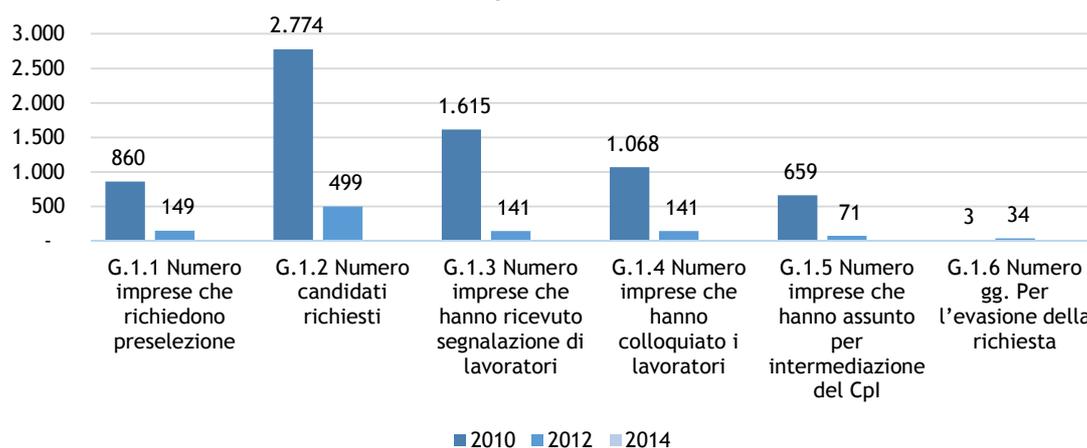
4.1.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese

Per la città metropolitana di Bari esiste un problema di disponibilità e disomogeneità dei dati relativi agli indicatori afferenti a questa area prestazionale che, almeno per quanto riguarda la disomogeneità, può essere esteso a tutte le altre province pugliesi. Per tutti gli indicatori della *Preselezione/Selezione (G.1)*, il dato non è stato fornito. Così come sempre per il 2014 non è stato fornito il dato relativo al *Numero di Tirocini trasformati (G.2.2)*.

G. SELEZIONE/PRESELEZIONE VERSO IMPRESE

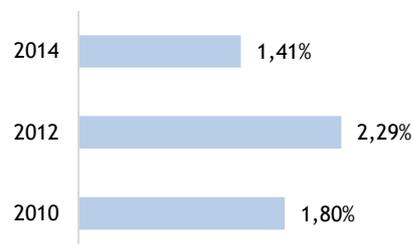
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
G1. Preselezione / Selezione	G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	860	149	-
	G.1.2 Numero candidati richiesti	2.774	499	-
	G.1.3 Numero imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori	1.615	141	-
	G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori	1.068	141	-
	G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	659	71	-
	G.1.6 Numero gg. Per l'evasione della richiesta	3	34	-
G2. Avvio e gestione tirocini	G.2.1 Numero tirocini avviati	4.718	1.509	423
	G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	388	386	-
G3. Avviamento a selezione Art. 16 P.A.	G.3 Numero selezioni effettuate	113	375	-

Area G. Selezione e preselezione verso le aziende



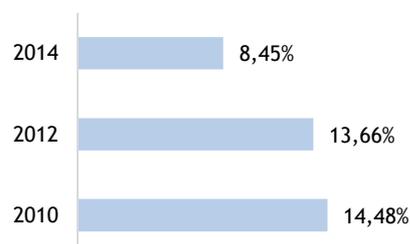
Il numero medio di lavoratori richiesti per azienda, dato dal rapporto tra il Numero di candidati richiesti (indicatore G.1.2) e il Numero delle imprese che hanno richiesto preselezione (indicatore G.1.1) è lievemente aumentato nel primo biennio del periodo considerato, passando da 3,23 a 3,35.

	2010	2012	2014
G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	860	149	-
G.1.2 Numero candidati richiesti	2.774	499	-
Media Numero Lavoratori richiesti dalle Imprese	3,23%	3,35%	-



Da ultimo, può essere utile una riflessione sull'andamento del rapporto tra *Numero delle imprese che hanno assunto per intermediazione del CPI (G.1.5)* e *Numero di aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica (F.3)*. Questo rapporto, nella Città Metropolitana di Bari, è possibile calcolarlo solo per il primo biennio e si è ridotto, passando dal 25,93 % del 2010 al 2,26 % del 2012. La riduzione è in parte sicuramente dovuta agli effetti della crisi, ma in parte ascrivibile alla preponderanza sul territorio di altri canali di intermediazione.

	2010	2012	2014
F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	2.541	3.141	11
G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	659	71	0
Rapporto tra Numero Imprese che hanno assunto per intermediazione dei Cpl e Numero Imprese informate/consulenza specialistica	25,93%	2,26%	0,00%



Per quanto riguarda l'andamento dell'indicatore G.2 Avvio e gestione tirocini, il Numero di tirocini avviati nell'area metropolitana di Bari, nel periodo di osservazione, ha avuto una contrazione, passando da 4.718 nel 2010 a 423 nel 2014. Mancano del tutto i dati relativi alle trasformazioni effettuate nell'intero periodo.

	2010	2012	2014
G.2.1 Numero tirocini avviati	4.718	1.509	423
G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.			
% Trasformazioni tirocini	0,00	0,00	0,00



4.2 Provincia di Barletta Andria Trani

4.2.1 Area A. Accesso e info ai cittadini

Nel periodo 2010 - 2014 l'accesso dei cittadini ai CPI della provincia BAT, indicatore A.1, *Numero di utenti ricevuti*, è cresciuto costantemente, sia nel primo biennio, in concomitanza con l'acuirsi della crisi economica, che nel secondo biennio. Il *Numero di utenti serviti in modalità assistita* (indicatore A.2) e il *Numero di utenti che hanno ottenuto Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali* (indicatori A.3) dopo una crescita iniziale abbastanza significativa, hanno subito nel secondo biennio una forte contrazione. Il numero dei cittadini che hanno ottenuto informazioni dai centri si è fortemente ridotto, passando, se si considerano insieme tutti e due gli indicatori da 55.702 a 12.207 cittadini. L'andamento di questi due indicatori è in controtendenza rispetto all'indicatore A.4 relativo al flusso annuale di DID registrate presso i CPI della provincia incrementatesi, dopo una riduzione nel primo biennio, da 19.192 registrazioni a 49.573.

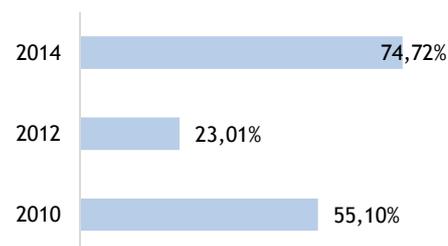
AREA A. ACCESSO E INFO AI CITTADINI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi	A.1 Numero di utenti ricevuti	30.670	43.839	55.254
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita <i>di cui Garanzia Giovani</i>	27.530	39.577	1.350
A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	A.3 Numero utenti serviti	28.172	41.838	1.114
A4. Gestione immediata disponibilità (DID)	A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	32.066	19.192	49.573



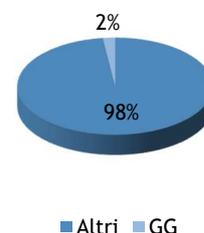
I CPI della provincia BAT hanno avuto un ruolo di riferimento per le fasce deboli della popolazione, ma come è attestato anche dal grafico che segue, laddove viene evidenziata l'incidenza percentuale degli utenti che hanno effettuato la D.I.D. sul totale degli utenti dei CPI a livello provinciale, il rapporto, evidenzia a conclusione del periodo di osservazione, che la quota percentuale di utenti che si sono rivolti ai CPI per gli adempimenti connessi alla DID rappresenta quasi il 75% del totale, pur restando significativa e pari al 25% la percentuale di utenti che hanno visto, comunque, nei CPI della provincia BAT un passaggio obbligato nel percorso di attivazione.

	2010	2012	2014
A.1 Numero di utenti ricevuti + A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	58.200	83.416	66.347
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	32.066	19.192	49.573
Rapporto tra DID e Utenza complessiva	55,10%	23,01%	74,72%



Per quanto riguarda i giovani appartenenti alla categoria dei NEET, interessati nel periodo considerato all'avvio del programma Garanzia Giovani, peraltro operativo solo a partire dall'ultimo anno del periodo di osservazione, la loro incidenza sul totale degli utenti dei CPI della provincia BAT, è risultata minima essendo il programma stesso ancora in fase di avvio.

Garanzia Giovani	Totale	Altri	GG
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	66.347	64.997	1.350



4.2.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio

Gli indicatori di questa area prestazionale evidenziano per i CPI della provincia di BAT un andamento contrastante. Mentre il numero di utenti a cui è stato erogato il colloquio, dopo una buona crescita nel primo biennio, è diminuito sensibilmente da 15.420 utenti nel 2010 a 5.738 nel 2014, con un dato sui tempi di somministrazione del servizio in crescita nel primo biennio e non disponibile a fine periodo; l'utilizzo dello strumento del *Patto di Servizio* ha avuto un andamento costantemente in crescita rispetto ai dati del primo anno e, comunque, interessa una quota percentuale ancora tutto sommato contenuta degli utenti dei CPI della provincia BAT.

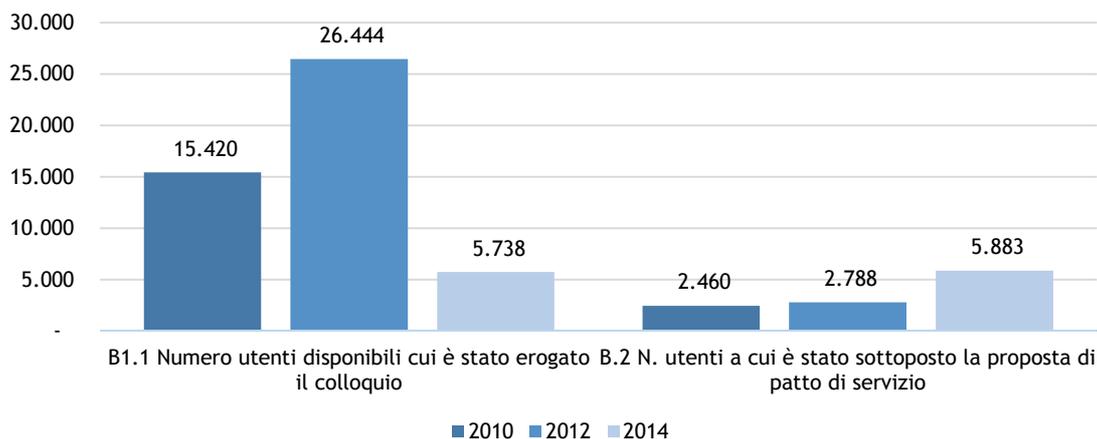
B. PROFILING/PDS

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	B1.1 Numero utenti disponibili cui è stato erogato il colloquio	15.420	26.444	5.738
	B.1.2 Tempo entro cui il colloquio viene erogato (gg lavorativi)	8	30	n.d.
B2. Patto di servizio (PDS)	B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	2.460	2.788	5.883

di cui Garanzia Giovani

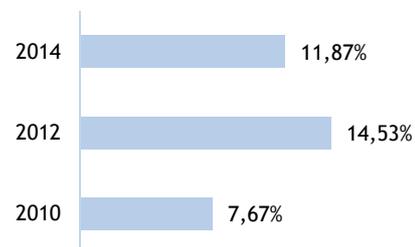
1.116

Area B. Profiling/PdS



Questo aspetto viene ben evidenziato anche dalla tabella e dal grafico successivo che sottolinea l'incidenza percentuale dei Patti di Servizio sottoscritti, rispetto al flusso delle Dichiarazioni di Immediata disponibilità che sono state registrate presso i CPI della provincia. Questa incidenza rimane contenuta e in media, nel periodo osservato, attorno al 10 %.

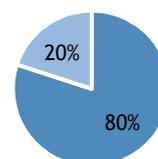
	2010	2012	2014
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	32.066	19.192	49.573
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	2.460	2.788	5.883
Rapporto tra PDS e DID	7,67%	14,53%	11,87%



È interessante notare come sul totale dei Patti di Servizio sottoscritti presso i CPI della provincia BAT, quasi il 20 % è rappresentato da giovani, inquadrabili nella categoria dei NEET, che hanno aderito al programma Garanzia Giovani. Si tratta quindi di un importante incremento dell'utilizzo di questo strumento, significativamente registratosi in concomitanza con l'avvio del programma.

Garanzia Giovani

Prestazione	Totale	Altri	GG
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	5.583	4.467	1.116



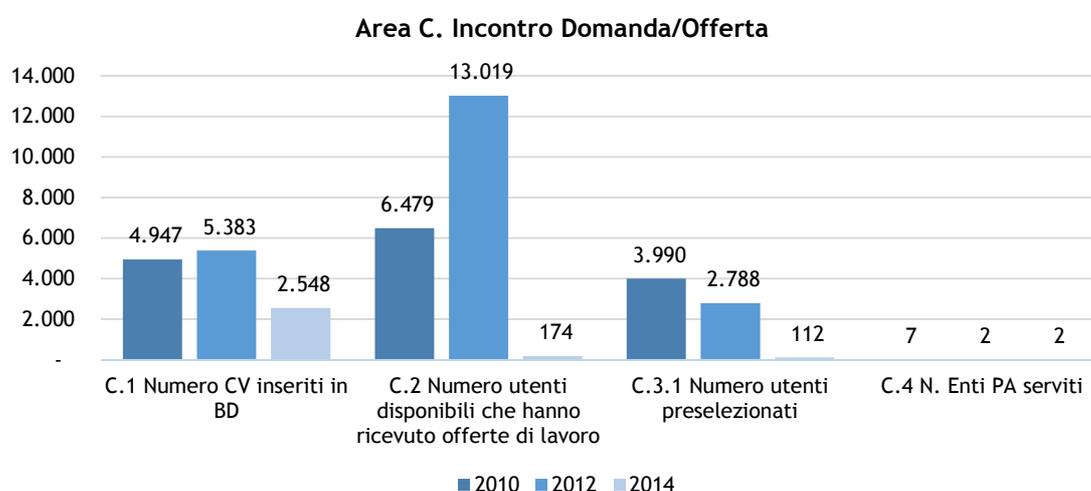
Altri GG

4.2.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta

L'insieme delle attività di incontro Domanda / Offerta erogate dai CPI della provincia BAT nel periodo 2010 - 2014 richiede alcune approfondimenti. La loro capacità di dialogo e confronto con i cittadini dal lato dell'offerta da parte dei CPI ha avuto un andamento contrastante, dopo un primo biennio di crescita dell'indicatore C.1 Numero di CV inseriti in DB, che costituisce il servizio iniziale di questa area prestazionale, a fine periodo lo stesso si è quasi dimezzato. Ancora più evidente è questo andamento contrastante per l'indicatore C.2 Numero di utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro, che rappresenta in certa misura la capacità di intermediazione diretta dei CPI. Dopo una impennata iniziale nel primo biennio, nel quale la segnalazione di vacancies è più che raddoppiata, passando da 6.479 a 13.019, il valore dell'indicatore a fine periodo è molto contenuto, attestandosi a 174 vacancies segnalate. Lo stesso andamento si riscontra su tutti gli indicatori dell'attività di preselezione, verifica e gestione del contatto.

C. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	C.1 Numero CV inseriti in BD	4.947	5.383	2.548
C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	C.2 Numero utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro	6.479	13.019	174
	C.3.1 Numero utenti preselezionati	3.990	2.788	112
	C.3.2 Numero utenti segnalati alle imprese	2.361	2.424	108
C3. Preselezione verifica disponibilità e gestione del contatto	C.3.3 Numero utenti inviati a colloquio presso le imprese	1.788	1.278	8
	C.3.4 Numero utenti inseriti al lavoro	38	1.091	45
	C.3.5 Numero disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua	-	-	-
C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	C.4 N. Enti PA serviti	7	2	2



In particolare, l'indicatore C.3.4, *Numero di utenti inseriti al lavoro*, che è poi l'indicatore chiave per valutare la capacità di "intermediazione diretta" del servizio merita un approfondimento. Anche per la provincia BAT, il dato

disponibile non è quello ricavabile dal modulo IDO della piattaforma SINTESI, che di fatto non viene utilizzato, ma è stato ricavato da fonti interne ai centri. Questa situazione, peraltro, è comune a quasi tutti i CPI delle province pugliesi che ancora non dispongono di un sistema che consente di ottenere dalle aziende un feedback immediato sulla conclusione del processo di intermediazione gestito.

Alcune informazioni interessanti, inoltre, emergono anche dalla lettura dei dati evidenziati nella tabella che segue e che mette in evidenza il rapporto tra il *numero degli utenti immediatamente disponibili*, indicatore C.2, e il *numero degli utenti inseriti al lavoro*, indicatore C.3.4. L'andamento del rapporto è stato altalenante e si è, comunque, attestato nel 2014 su un valore appena superiore rispetto a quello iniziale. Per la provincia BAT, l'indicatore C.3.4 presenta un andamento non dissimile dagli altri indicatori ed evidenzia per il 2014 un valore di poco superiore a quello iniziale, pari a 45 unità che è, comunque, un valore pari al 25,86% del totale degli utenti accolti e degli immediatamente disponibili.

	2010	2012	2014		
C.2 Numero Utenti Disponibili	6.479	13.019	174	2014	25,86%
C.3.4 Numero Utenti Inseriti	38	1.091	45	2012	8,38%
Rapporto tra Utenti Inseriti al Lavoro e Utenti Disponibili	0,59%	8,38%	25,86%	2010	0,59%

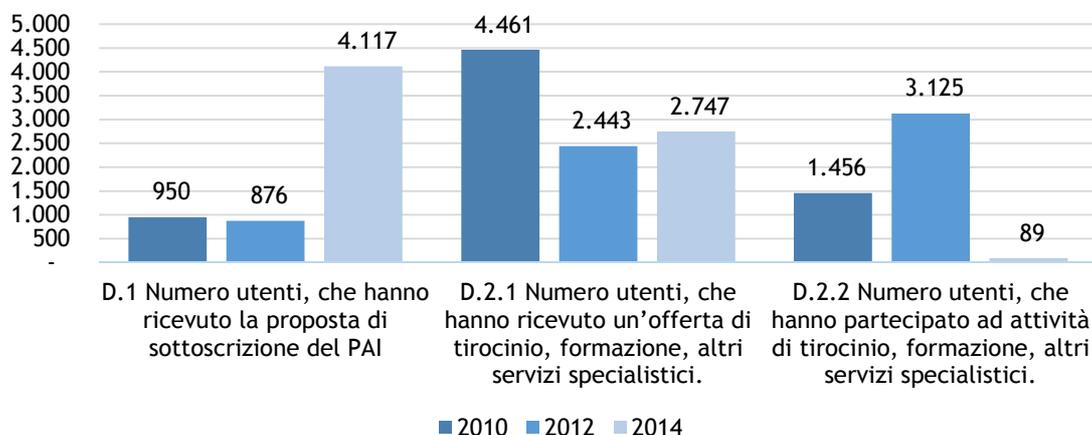
4.2.4 Area D. Misure di politica attiva e piano di azione individuale

Tra le aree prestazionali individuate dal Masterplan dei Servizi per il Lavoro, questa è senza dubbio tra le più significative, rispetto alla capacità dei CPI di venire incontro alle esigenze dei cittadini di supportare il proprio percorso di attivazione e che, peraltro, dipende molto dal set di politiche attive messe in campo e disponibili nel periodo considerato. L'andamento dei dati relativi agli indicatori di questa area evidenzia una crescita significativa, concentrata soprattutto nel secondo biennio per quanto concerne l'indicatore D.1. Il numero di utenti che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI è passato da 950 unità, nel 2010, a 4.117 nel 2014. Il numero di utenti che ha ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione o altri servizi specialistici, indicatore D.2.1 ha evidenziato un andamento contrario, passando da 4.461 unità nel 2010, a 2.740 unità, nel 2014. Questa tendenza si mostra ancora più accentuata con riferimento all'indicatore D.2.2 Numero di utenti che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici, per il quale, dopo una fase di forte crescita nel primo biennio, a fine periodo si evidenzia un valore molto basso pari a 89 cittadini che hanno beneficiato di misure di politica attiva nel 2014.

D. MISURE PAL/PAI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
D1. PAI - Piano di Azione Individuale)	D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	950	876	4.117
D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	D.2.1 Numero utenti, che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	4.461	2.443	2.747
	D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	1.456	3.125	89

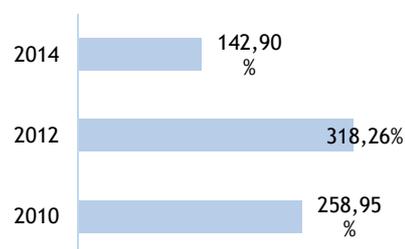
Area D. Misure PAL/PAI



Molto interessante, risulta anche seguire l'andamento del rapporto tra *Piani di Azione Individuale* sottoscritti e *Patti di Servizio*. All'interno del flusso procedurale dei servizi, il Patto sancisce l'accordo iniziale tra cittadino utente e servizio, mentre il Piano di Azione Individuale ha rappresentato lo strumento che, in qualche modo formalizza e dettaglia il percorso di attivazione dell'utente, nell'ambito del quale viene accompagnato dagli operatori coinvolti sulle varie misure.

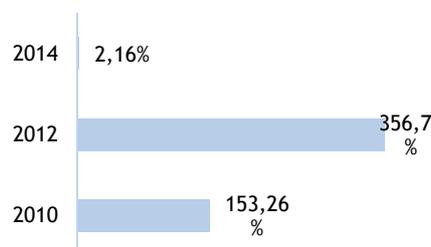
Il rapporto tra *Numero di utenti che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI* (Indicatore D.1) e *Numero di utenti a cui è stata sottoposta la proposta di Patto di Servizio* (Indicatore D.2) è andato progressivamente crescendo al punto che nel 2014 il 70% di coloro che erano presi in carico con il Patto sono poi stati indirizzati verso qualche misura di politica attiva attraverso il PAI.

	2010	2012	2014
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	950	876	4.117
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	2.460	2.788	5.883
Rapporto tra PDS e PAI	258,95%	318,26%	142,90%



Rispetto al rapporto percorsi di attivazione (indicatore D.1) e numero di utenti che hanno effettivamente partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici (indicatore D.2.2), si registra un peggioramento.

	2010	2012	2014
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	950	876	4.117
D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	1.456	3.125	89
Numero utenti che hanno partecipato ad una PAL e Rapporto tra PAI	153,26%	356,74%	2,16%



Nel primo biennio di osservazione, il numero di utenti che hanno partecipato ad una qualche misura di politica attiva risulta superiore al numero di coloro che hanno ricevuto una proposta di sottoscrizione del PAI, questo è dovuto al fatto che nel periodo considerato, molte delle attività svolte dagli operatori non risultano tracciate nel sistema o non erano state pianificate attraverso il PAI.

Il valore dell'indicatore a fine periodo risulta, tuttavia, molto basso e pari al 2,16% ed è probabilmente da mettere in relazione alla effettiva disponibilità di misure di politica attiva. La fase finale del periodo considerato evidenzia, quindi

una difficoltà dei CPI e degli altri attori della filiera istruzione, formazione, lavoro nel proporre ed attivare misure di politica attiva.

4.2.5 Area E. Collocamento Mirato

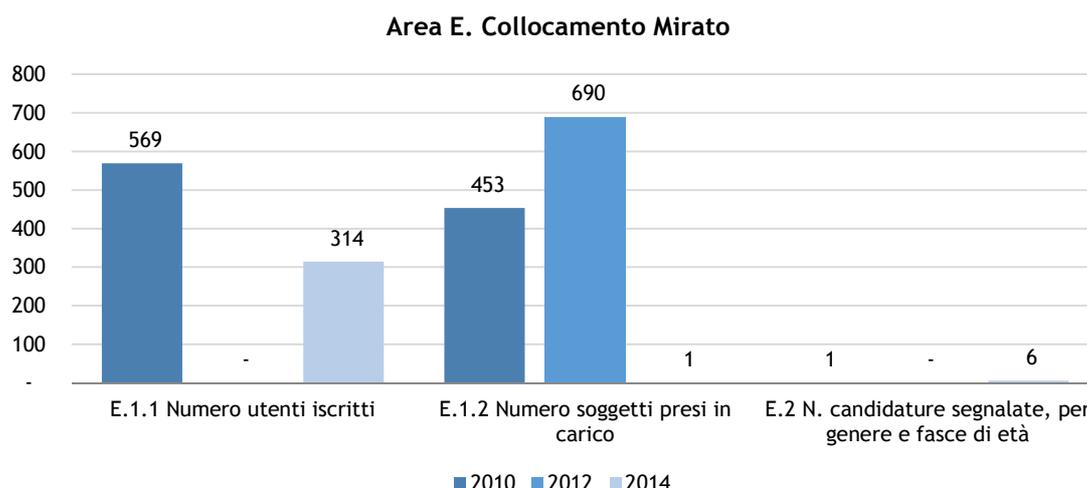
Questa area descrive l'articolazione e l'andamento prestazionale dei servizi per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili nella provincia BAT. In generale, va evidenziato che questi servizi vengono erogati presso uffici e strutture organizzati a livello provinciale e nel periodo considerato sono stati declinati organizzativamente in base al dettato normativo della Legge n. 68/1999.

Il procedimento del collocamento mirato prevede tre fasi distinte. Una fase iniziale di contatto tra il cittadino diversamente abile e la famiglia con i servizi, in cui si procede all'iscrizione (indicatore E.1.1) e alla presa in carico effettiva mediante l'erogazione di un colloquio specialistico ai sensi della L. n. 68/1999 (indicatore E.1.2). Nei CPI della provincia BAT il numero degli iscritti nel periodo di operatività Masterplan 2010 - 2014 si è significativamente ridotto: le iscrizioni sono passate da 569 nel 2010 a 314 nel 2014 (manca il dato per il 2012). Questa forte riduzione è difficile da interpretare sulla base dei soli dati disponibili. Peraltro, nello stesso periodo, il numero di soggetti presi in carico, dopo una crescita iniziale quasi si azzerava.

La seconda fase del servizio di collocamento mirato prevede la segnalazione alle aziende, soggette all'obbligo di legge, di riservare una quota dell'organico alle persone diversamente abili, di candidature distinte per genere e fasce di età (indicatore E.2). Il numero di segnalazioni effettuate dal servizio collocamento mirato della provincia BAT può essere considerato trascurabile, solo 6 segnalazioni nel 2014.

E. COLLOCAMENTO MIRATO

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	E.1.1 Numero utenti iscritti	569	-	314
	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	453	690	1
E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	1	-	6



La fase successiva del servizio di collocamento mirato, ai sensi della L. 68/1999, si estrinseca in un'attività di accompagnamento al lavoro che prevede un'attività preliminare di convenzionamento con le aziende e di analisi dei fabbisogni specifici di adeguamento del posto di lavoro, e un'attività di accompagnamento delle persone diversamente abili, effettivamente inserite, mediante l'attivazione di Piani di Inserimento condivisi e monitorati. L'attività di

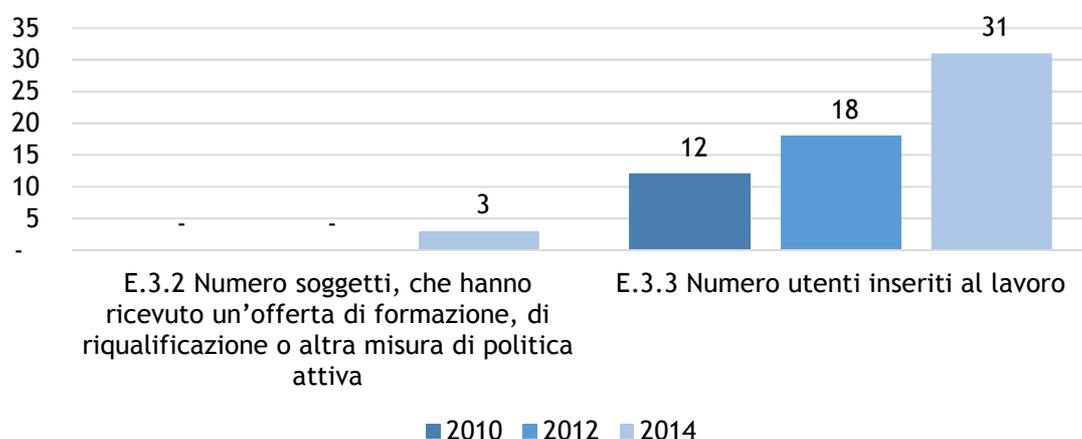
accompagnamento al lavoro delle persone diversamente abili in provincia BAT, descritta dagli indicatori raggruppati nell'indicatore (indicatore E.3) ed erogata dal servizio di Collocamento Mirato non supera le poche decine di unità, come pure gli inserimenti effettivi.

Da ultimo, va rilevato, che nel periodo considerato, non risultano attivate Convenzioni quadro tra il servizio di collocamento mirato della provincia BAT e le organizzazioni di categoria, professionali, ecc. presenti sul territorio (indicatore E.3.5).

E. COLLOCAMENTO MIRATO

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.1 Numero piani di inserimento attivati	-	-	1
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	-	-	3
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	12	18	31
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	3	15	12
	E.3.5 Numero convenzioni quadro	-	-	-

Area E. Collocamento Mirato



La tabella e il grafico seguente mettono ancor più in evidenza, quanto descritto sopra in relazione alla scarsa consistenza dell'offerta di misure di politica attiva per il lavoro a disposizione del target L. 68, residenti in provincia BAT.

Se si analizza l'andamento del rapporto tra il numero degli utenti iscritti alle liste del collocamento mirato (E.1.1) e il numero degli utenti effettivamente presi in carico, emerge che a fronte dell'incremento iniziale che ha portato ad una copertura di poco inferiore al 80 % nel 2010, nel 2014 il dato si è azzerato.

	2010	2012	2014		
E.1.1 Numero utenti iscritti	569	-	314	2014	0,32%
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	453	690	1	2012	0,00%
Rapporto tra Utenti presi in carico e Utenti iscritti	79,61%	-	0,32%	2010	79,61%

Per quanto concerne la capacità di presa in carico effettiva messa in campo dal servizio di collocamento mirato della provincia BAT, va comunque evidenziato che è cresciuta nel tempo l'azione di promozione delle persone con disabilità verso le aziende locali, sia pure con numeri quasi trascurabili. La tabella e il grafico sottostanti sono di per sé poco significativi.

	2010	2012	2014			
Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	453	690	1	2014	600,00 %
	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	1	-	6	2012	0,00%
	Rapporto tra segnalazioni e Utenti presi in carico	0,22%	0,00%	600,00%	2010	0,22%

La stessa riflessione può essere estesa anche all'azione di accompagnamento al lavoro, svolta dal collocamento mirato della provincia BAT. Il rapporto che mette in relazione il *Numero degli utenti presi in carico* (E.1.2) con il *Numero di soggetti inseriti al lavoro* (E.3.3) evidenzia un dato assolutamente trascurabile.

	2010	2012	2014			
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	453	690	1	2014	300,00 %
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	-	-	3	2012	0,00%
	Rapporto tra Numero soggetti che hanno ricevuto una proposta di PAL e Utenti presi in carico	0,00%	0,00%	300,00%	2010	0,00%

Qualche riflessione è stimolata anche dall'analisi dell'andamento del rapporto tra il *Numero dei soggetti inseriti al lavoro* (E.3.3.), e il *Numero delle Convenzioni di inserimento lavorativo attivate* (E.3.4) che sono lo strumento attraverso il quale la persona diversamente abile viene accompagnata dal servizio nella fase iniziale dell'inserimento in azienda, che spesso è anche quella più critica. Nel primo biennio il valore dell'indicatore si attesta ad una percentuale di poco superiore al 2,5%, mentre il dato relativo al 2014 non ha alcun significato statistico, considerato che nell'anno risulta preso in carico un solo cittadino. Anche nella provincia BAT esiste una forte difficoltà di coinvolgimento delle aziende locali nell'attivazione di percorsi di accompagnamento che necessitano di un forte livello di personalizzazione.

	2010	2012	2014			
Accompagnamenti o al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	453	690	1	2014	3100,00%
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	12	18	31	2012	2,61%
	Rapporto tra Utenti inseriti al lavoro e Utenti presi in carico	2,65%	2,61%	3100,00%	2010	2,65%

Va evidenziato che nonostante le difficoltà ed il periodo recessivo, il numero delle persone collocate è comunque andato progressivamente crescendo, passando da 12 a 31 nel 2014.

	2010	2012	2014			
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	12	18	31	2014	38,71%
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	3	15	12	2012	83,33%
	Rapporto tra Numero Convenzioni sottoscritte e Numero utenti inseriti	25,00%	83,33%	38,71%	2010	25,00%

4.2.6 Area F. Info e consulenza alle imprese

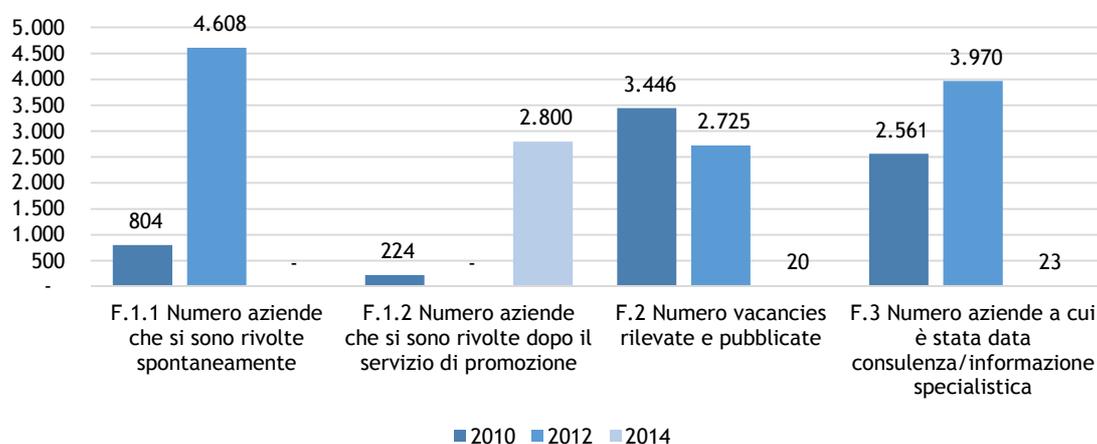
L'area prestazionale F afferisce ai servizi che i CPI erogano sul lato della domanda di lavoro e che si rivolgono direttamente alle aziende che operano sul territorio della provincia BAT o intendono insediarsi. È noto che su questo versante i servizi erogati dai CPI richiedono i maggiori sforzi di potenziamento. Come evidenziato dalla lettura dei dati relativi agli indicatori di questa area prestazionale, nel primo biennio osservato, il numero di aziende raggiunte dai servizi, sia quelle che si sono rivolte spontaneamente (indicatore F.1.1.), sia quelle raggiunte dopo una qualche azione / iniziativa di promozione (indicatore F.1.2) è aumentato. Il numero di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2) è andato progressivamente riducendosi.

Senza dubbio i dati confermano che sono stati compiuti degli sforzi significativi da parte dei centri per estendere e rafforzare la capacità di ascolto delle aziende, ma si evidenzia anche una forte difficoltà a tradurre questo sforzo in opportunità concrete da mettere a disposizione dell'utenza dei centri sul lato dell'offerta di lavoro. Nel 2014 non risultano aziende che si sono rivolte spontaneamente ai CPI della provincia BAT, a riprova di come questo segmento dei servizi vada ancora rafforzato e strutturato.

F. INFO E CONSULENZA ALLE IMPRESE

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
F1. Accoglienza e Informazione alle imprese	F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente	804	4.608	-
	F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	224	-	2.800
F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	3.446	2.725	20
F3. Consulenza/Informazione specialistica	F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	2.561	3.970	23

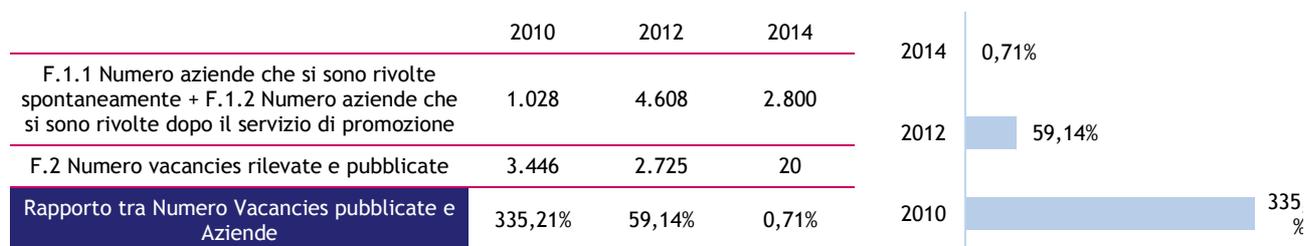
Area F. Info e Consulenza alle imprese



L'indicatore F.3, relativo alla erogazione di consulenza / informazione specialistica presenta un andamento del tutto analogo rispetto a quelli precedenti della stessa area. Rientrano in questo dato tutte quelle attività di consulenza e informazione specialistica fornite alle aziende, anche per il tramite dei consulenti del lavoro che si rivolgono ai CPI.

Sarebbe senza dubbio interessante poter disporre di un approfondimento su questo dato, andando a dettagliare i contenuti dell'informazione e della consulenza specialistica erogata alle aziende per capire con quali modalità si possa in futuro meglio strutturare l'erogazione di questi servizi e fidelizzare la relazione di servizio con le aziende, ma di per sé la riduzione di questo indicatore è significativa.

Il grafico che segue evidenzia quanto già accennato poc'anzi in relazione al rapporto tra *Numero di aziende accolte ed informate* (indicatore F.1) e *Numero di vacancies rilevate e pubblicate* (indicatore F.2). L'andamento di questo rapporto segnala come nel corso del tempo si siano ridotti i risultati in termini di effettiva messa a disposizione di opportunità di inserimento lavorativo.



4.2.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese

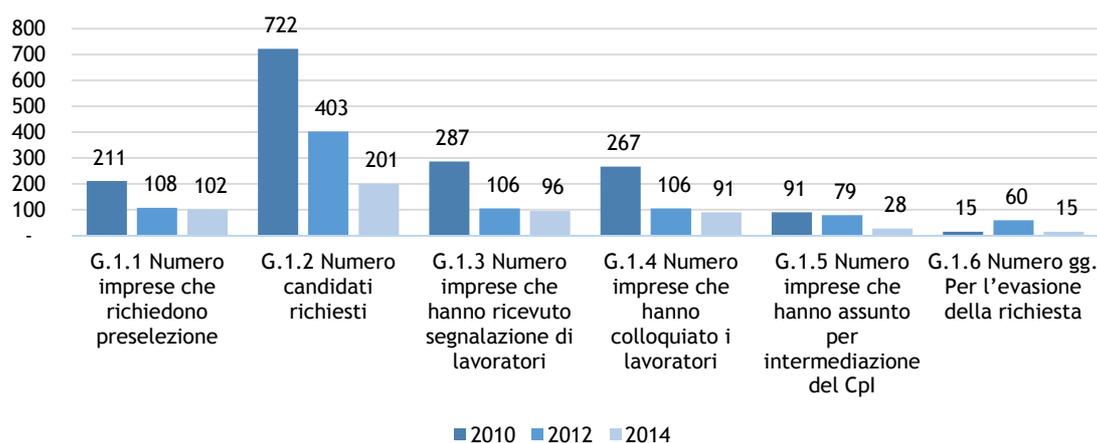
Esiste per i servizi afferenti a questa area prestazionale per i CPI della provincia BAT, ma non solo, un problema legato alle fonti da cui sono stati ricavati i dati esposti nella tabella che segue, in quanto, di fatto nei CPI, tutti e 6 i sotto indicatori della Categoria G.1 Preselezione/Selezione non vengono utilizzati i moduli IDO presenti nella piattaforma del sistema SINTESI. Al fine di rilevare il dato sono state utilizzate fonti interne ai Centri, non del tutto omogenee, ma che comunque consentono di avere un ordine di grandezza e un minimo di comparabilità dei dati tra i centri della provincia e tra le province. A titolo meramente informativo, anche nella provincia BAT, le fonti considerate sono state le seguenti: aziende che hanno pubblicato vacancies sul sito, richieste di candidati pervenute tramite il portale, elaborazione di dati presenti su registri interni o reperibili tramite documentazione cartacea, lettura COB.

G. SELEZIONE/PRESELEZIONE VERSO IMPRESE

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
G1. Preselezione / Selezione	G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	211	108	102

	G.1.2 Numero candidati richiesti	722	403	201
	G.1.3 Numero imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori	287	106	96
	G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori	267	106	91
	G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	91	79	28
	G.1.6 Numero gg. Per l'evasione della richiesta	15	60	15
G2. Avvio e gestione tirocini	G.2.1 Numero tirocini avviati	718	427	534
	G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	201	91	26
G3. Avviamento a selezione Art. 16 P.A.	G.3 Numero selezioni effettuate	230	72	21

Area G. Selezione e preselezione verso le aziende



Il numero medio di lavoratori richiesti per azienda, dato dal rapporto tra il Numero di candidati richiesti (indicatore G.1.2) e il Numero delle imprese che hanno richiesto preselezione (indicatore G.1.1) si è ridotto nel periodo considerato, passando da 3,42 a 1,97.

	2010	2012	2014
G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	211	108	102
G.1.2 Numero candidati richiesti	722	403	201
Media Numero Lavoratori richiesti dalle Imprese	3,42	3,73	1,97

Da ultimo, può essere utile una riflessione sull'andamento del rapporto tra Numero delle imprese che hanno assunto per intermediazione del CPI (G.1.5) e Numero di aziende a cui è stata data consulenza / informazione specialistica (F.3). Questo rapporto, nel primo biennio considerato, si è ridotto, passando dal 3,55 % del 2010 a solo l'1,99 %. La riduzione è in parte sicuramente dovuta agli effetti della crisi, ma in parte ascrivibile alla preponderanza sul territorio di altri canali di intermediazione. Nel 2014 il dato evidenziato non è significativo statisticamente.

	2010	2012	2014		
F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	2.561	3.970	23	2014	121,74%
G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	91	79	28	2012	1,99%
Rapporto tra Numero Imprese informate/consulenza specialistica e Numero Imprese che hanno assunto per intermediazione dei Cpl	3,55%	1,99%	121,74%	2010	3,55%

Un discorso a parte merita l'indicatore G.2 Avvio e gestione tirocini, articolato nei due sotto indicatori G.2.1, *Numero di tirocini avviati* e G.2.2 *Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.*. Il primo indicatore nel periodo considerato ha subito una riduzione; mentre il numero dei tirocini che hanno poi dato esito ad un contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato ha subito una riduzione ancora più drastica, passando da 201 trasformazioni nel 2010 a 26 nel 2014, sia in termini percentuale rispetto ai tirocini avviati, dal 27,99 % al 4,87 %.

	2010	2012	2014		
G.2.1 Numero tirocini avviati	718	427	534	2014	4,87%
G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	201	91	26	2012	21,31%
% Trasformazioni tirocini	27,99	21,31	4,87	2010	27,99%

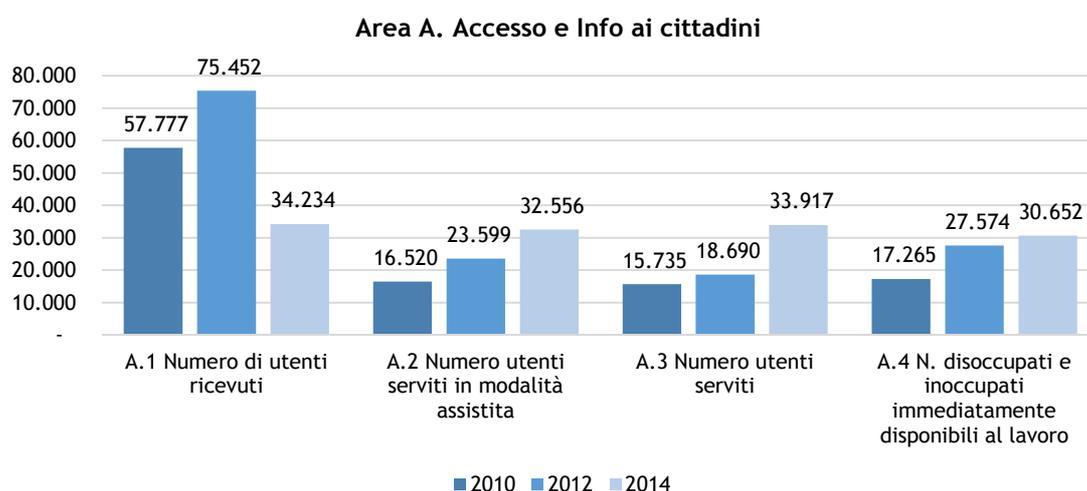
4.3 Provincia di Brindisi

4.3.1 Area A. Accesso e info ai cittadini

Nel periodo 2010 - 2014 l'accesso dei cittadini ai CPI della provincia di Brindisi, indicatore A.1, *Numero di utenti ricevuti*, è cresciuto sensibilmente nel primo biennio, in concomitanza con l'acuirsi della crisi economica per poi assestarsi ad un livello più basso di quello iniziale. Tuttavia, sia l'indicatore A.2 *Numero di utenti serviti in modalità assistita* e A.3 *Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali*, hanno mantenuto un trend di crescita significativo per tutto il periodo considerato. Il numero dei cittadini che hanno ottenuto informazioni dai centri è pressoché raddoppiato, passando, se si considerano insieme tutti e due gli indicatori da 32.255 a 66.473 cittadini. L'andamento segue quello crescente dell'impatto della crisi economica ed è confermato anche dal dato relativo al flusso annuale di DID registrate presso i CPI della provincia anche esse incrementatesi da 17.265 registrazioni a 30.652.

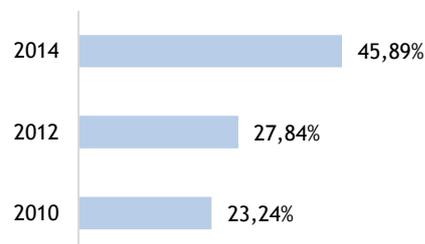
AREA A. ACCESSO E INFO AI CITTADINI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi	A.1 Numero di utenti ricevuti	57.777	75.452	34.234
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	16.520	23.599	32.556
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			269
A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	A.3 Numero utenti serviti	15.735	18.690	33.917
A4. Gestione immediata disponibilità (DID)	A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	17.265	27.574	30.652



Il ruolo di riferimento dei CPI della provincia di Brindisi per le fasce deboli della popolazione è attestato anche dal grafico che segue, laddove viene evidenziata l'incidenza percentuale degli utenti che hanno effettuato la D.I.D. sul totale dei CPI a livello provinciale. Il rapporto, pur essendo fortemente cresciuto all'aumentare dell'impatto della crisi economica, si è comunque mantenuto attorno al 45%. Pertanto, oltre il 50 % degli utenti sono da considerarsi persone che, indipendentemente dagli adempimenti amministrativi, hanno visto nel centro per l'impiego un riferimento nella attivazione personale sul mercato del lavoro, almeno in prima battuta.

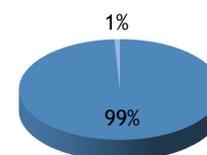
	2010	2012	2014
A.1 Numero di utenti ricevuti + A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	74.297	99.051	66.790
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	17.265	27.574	30.652
Rapporto tra Utenza e DID	23,24%	27,84%	45,89%



Per quanto riguarda i giovani appartenenti alla categoria dei NEET, interessati nel periodo considerato all'avvio del programma Garanzia Giovani, peraltro operativo solo a partire dall'ultimo anno del periodo di osservazione, la loro incidenza sul totale degli utenti dei CPI della provincia di Brindisi, è risultata minima essendo il programma stesso ancora in fase di avvio.

Garanzia Giovani

	Totale	Altri	GG
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	32.556	32.267	289



■ Altri ■ GG

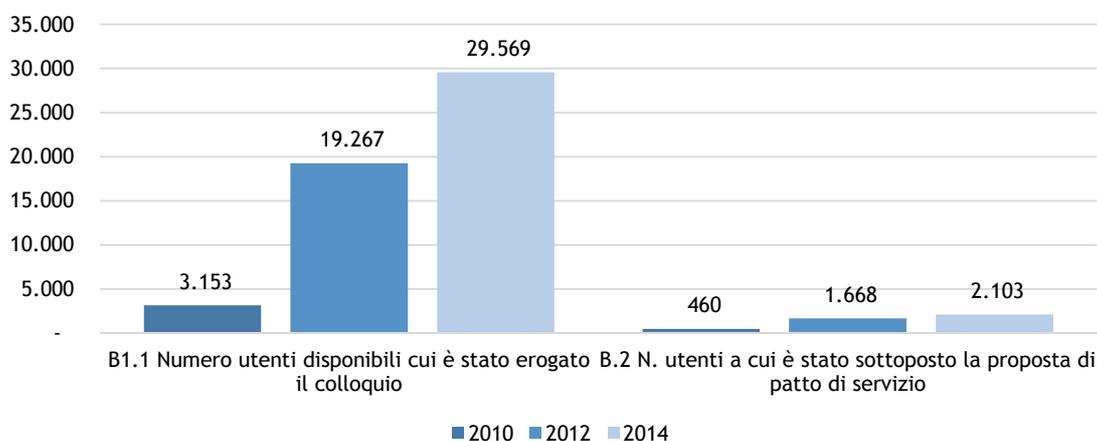
4.3.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio

Gli indicatori di questa area prestazionale evidenziano per i CPI della provincia di Brindisi un andamento contrastante. Mentre il numero di utenti a cui è stato erogato il colloquio è cresciuto sensibilmente da 3.153 utenti nel 2010 a 29.569 nel 2014, con tempi di somministrazione del servizio immediati; l'utilizzo dello strumento del *Patto di Servizio* ha avuto un andamento altalenante anche se in aumento rispetto ai dati del primo anno e, comunque, interessa una quota percentuale degli utenti dei CPI della provincia di Brindisi ancora tutto sommato contenuta.

B. PROFILING/PDS

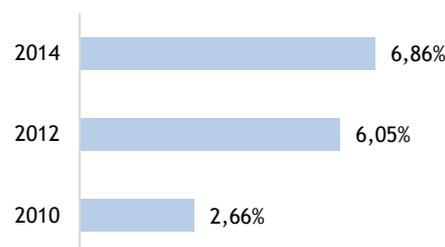
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	B1.1 Numero utenti disponibili cui è stato erogato il colloquio	3.153	19.267	29.569
	B1.2 Tempo entro cui il colloquio viene erogato in giorni	3	1	1
B2. Patto di servizio (PDS)	B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	460	1.668	2.103
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			801

Area B. Profiling/PdS



Questo aspetto viene ben evidenziato anche dalla tabella e dal grafico successivo che sottolinea l'incidenza percentuale dei Patti di Servizio sottoscritti, rispetto al flusso delle Dichiarazioni di Immediata disponibilità che sono state registrate presso i CPI della provincia. Questa incidenza rimane contenuta e significativamente al di sotto del 10%.

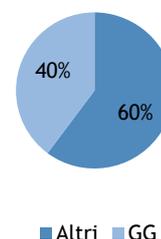
	2010	2012	2014
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	17.265	27.574	30.652
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	460	1.668	2.103
Rapporto tra DID e PDS	2,66%	6,05%	6,86%



È interessante notare come sul totale dei Patti di Servizio sottoscritti presso i CPI della provincia di Brindisi, ben il 40% è rappresentato da giovani, inquadrabili nella categoria dei NEET, che hanno aderito al programma Garanzia Giovani. Si tratta quindi di un importante incremento dell'utilizzo di questo strumento significativamente registratosi in concomitanza con l'avvio del programma.

Garanzia Giovani

Prestazione	Totale	Altri	GG
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	2.013	1.212	801



4.3.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta

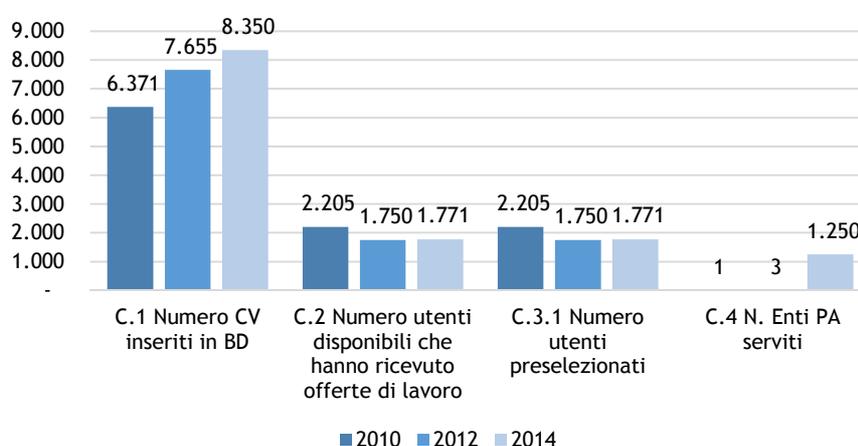
L'insieme delle attività di incontro Domanda / Offerta erogate dai CPI della provincia di Brindisi nel periodo 2010 - 2014 richiede una riflessione su due aspetti. Mentre i servizi hanno significativamente accresciuto la loro capacità di dialogo e confronto con i cittadini dal lato dell'offerta, come è ben messo in evidenza dalla crescita costante dell'indicatori C.1, *Numero di CV inseriti in DB*; va detto, tuttavia, che la capacità di intermediazione diretta, anche per effetto dell'impatto della crisi economica, non è stata altrettanto incisiva. L'indicatore C.2, *Numero di utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro*, dopo un iniziale crescita è diminuito, passando da 2.205 a 1.771. Lo stesso andamento si riscontra su tutti gli indicatori dell'attività di preselezione, verifica e gestione del contatto.

C. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	C.1 Numero CV inseriti in BD	6.371	7.655	8.350
C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	C.2 Numero utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro (*)	2.205	1.750	1.771
C3. Preselezione verifica disponibilità e gestione del contatto	C.3.1 Numero utenti preselezionati (*)	2.205	1.750	1.771
	C.3.2 Numero utenti segnalati alle imprese (*)	2.205	1.750	1.771
	C.3.3 Numero utenti inviati a colloquio presso le imprese(*)	2.205	1.750	1.771
	C.3.4 Numero utenti inseriti al lavoro	281	314	212
	C.3.5 Numero disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua	-	-	-
C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	C.4 N. Enti PA serviti	1	3	1.250

(*) Il dato degli indicatori C.2, C.3.1., C.3.2 e C.3.3. coincide, in quanto si tratta di servizi/attività che interessano la stessa platea.

Area C. Incontro Domanda/Offerta



In particolare, l'indicatore C.3.4, *Numero di utenti inseriti al lavoro*, che è poi l'indicatore chiave per valutare la capacità di "intermediazione diretta" del servizio merita un approfondimento. Il dato disponibile, non è quello ricavabile dal modulo IDO della piattaforma SINTESI, che di fatto non viene utilizzato, ma è stato ricavato da fonti interne ai centri. Questa situazione, peraltro, è comune a quasi tutti i CPI delle province pugliesi che ancora non dispongono di un sistema che consente di ottenere dalle aziende il feedback sulla conclusione del processo di intermediazione gestito.

Per la provincia di Brindisi, l'indicatore C.3.4 presenta un andamento non dissimile dagli altri indicatori ed evidenzia per il 2014 un valore inferiore a quello iniziale, pari a 212 unità che è, comunque, un valore basso rispetto al numero degli utenti accolti e degli immediatamente disponibili.

Alcune informazioni interessanti, infatti, emergono anche dalla lettura dei dati evidenziati nella tabella che segue e che mette in evidenza il rapporto tra il numero degli utenti immediatamente disponibili, indicatore C.2, e il numero degli utenti inseriti al lavoro, indicatore C.3.4. L'andamento del rapporto è stato altalenante e si è, comunque, attestato nel 2014 su un valore inferiore rispetto a quello iniziale.

	2010	2012	2014		
C.2 Numero Utenti Disponibili	2.205	1.750	1.771	2014	11,97%
C.3.4 Numero Utenti Inseriti	281	314	212	2012	17,94%
Rapporto tra Utenti Disponibili e Utenti Inseriti al Lavoro	12,74%	17,94%	11,97%	2010	12,74%

4.3.4 Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale

Tra le aree prestazionali individuate dal Masterplan dei Servizi per il Lavoro, questa è senza dubbio tra le più significative, rispetto alla capacità dei CPI di venire incontro alle esigenze dei cittadini, dal lato dell'offerta di lavoro che, peraltro, dipende molto dal set di politiche attive messe in campo e disponibili nel periodo considerato. L'andamento dei dati relativi agli indicatori di questa area evidenzia una crescita significativa e costante nel quadriennio. Il numero di utenti che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI, indicatore D.1, è passato da 460 unità, nel 2010, a 2.310 nel 2014. Il numero di utenti che ha ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione o altri servizi specialistici, indicatore D.2.1 è passato da 513 unità nel 2010, a ben 4.340 unità, nel 2014. Un andamento pressoché analogo è stato misurato sull'indicatore D.2.2 Numero di utenti che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici. È evidente, quindi, lo sforzo compiuto per il rafforzamento della capacità di servizio dei CPI della provincia di Brindisi, attraverso l'utilizzo delle misure di PAL disponibili.

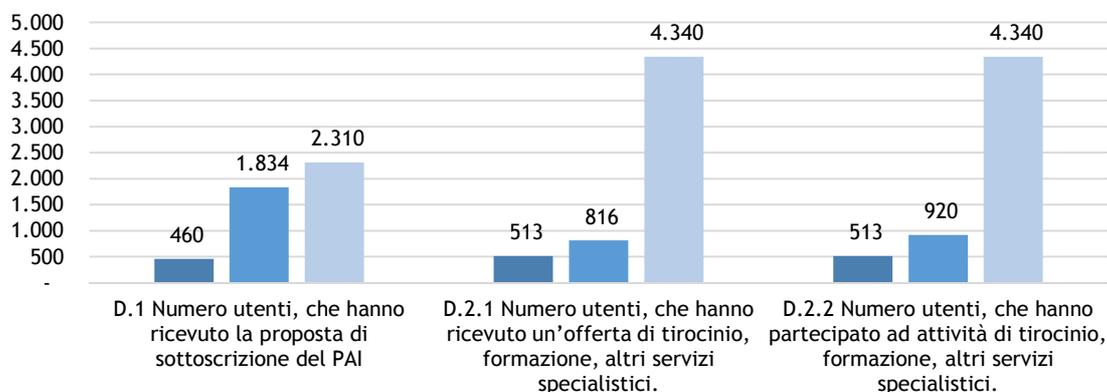
D. MISURE PAL/PAI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
D1. PAI - Piano di Azione Individuale)	D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	460	1.834	2.310
D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	D.2.1 Numero utenti, che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici. (*)	513	816	4.340
	D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici. (*)	513	920	4.340

(*) Il dato degli indicatori D.2.1 e D.2.2 coincide, in quanto si tratta di servizi/attività che interessano la stessa platea.

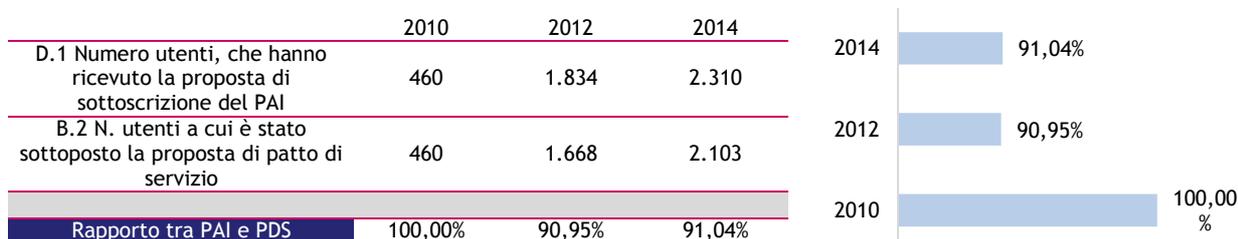
L'andamento medio delle variazioni in termini percentuali, anno su anno, per tutti e tre gli indicatori di questa area prestazionale, è descritto nella tabella e nel grafico sottostante che, seppure di difficile lettura evidenzia una crescita significativa e sostanziale.

Area D. Misure PAL/PAI

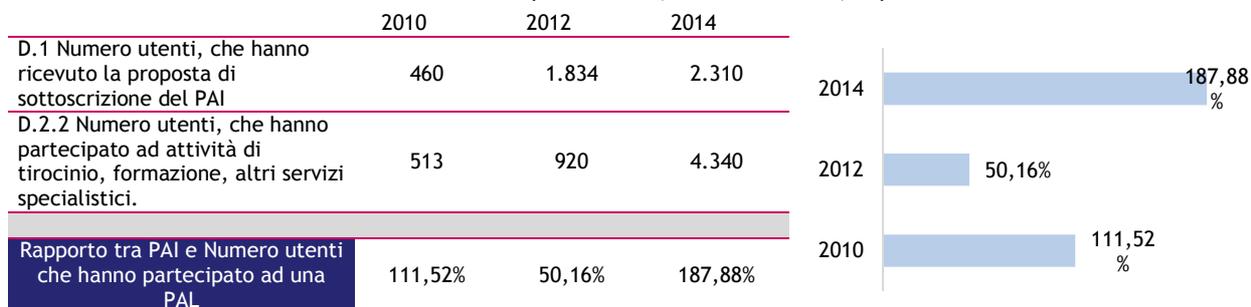


Molto interessante, risulta anche seguire l'andamento del rapporto tra *Piani di Azione Individuale* sottoscritti e *Patti di Servizio*. All'interno del flusso procedurale dei servizi, il Patto sancisce l'accordo iniziale tra cittadino utente e servizio, mentre il Piano di Azione Individuale ha rappresentato lo strumento che, in qualche modo formalizza e dettaglia il percorso di attivazione dell'utente, nell'ambito del quale viene accompagnato dagli operatori coinvolti sulle varie misure.

La tabella e il grafico che seguono, evidenziano una copertura pressoché completa dell'utenza. Nel 2010 al 100 % dei Patti sottoscritti nei CPI della provincia di Brindisi ha fatto seguito un Piano d'Azione individuale con il dettaglio del percorso di attivazione.



La tabella e il grafico che seguono evidenzia, invece il rapporto tra i Piani di Azione Individuale definiti e condivisi, quindi il disegno del percorso di attivazione (indicatore D.1) e il numero di utenti che hanno effettivamente partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici (indicatore D.2.2), i percorsi effettivamente avviati.



Il numero di utenti che hanno partecipato ad una qualche misura di politica attiva risulta superiore al numero di coloro che hanno ricevuto una proposta di sottoscrizione del PAI, questo è dovuto al fatto che anche nel periodo considerato molte delle attività svolte dagli operatori non vengono di fatto tracciate nel sistema.

La lettura dell'andamento di questo rapporto presenta alcuni spunti di riflessione. Il valore iniziale, superiore al 100%, registrato nel 2010, e quello finale, anche esso superiore al 100 %, sono da mettere in relazione alla effettiva disponibilità di misure di politica attiva. La fase centrale del periodo considerato, evidenzia valori significativamente

più bassi e, quindi, una difficoltà dei CPI e degli altri attori del mercato del lavoro, in provincia di Brindisi, nel proporre ed attivare misure di politica attiva disponibili.

4.3.5 Area E. Collocamento Mirato

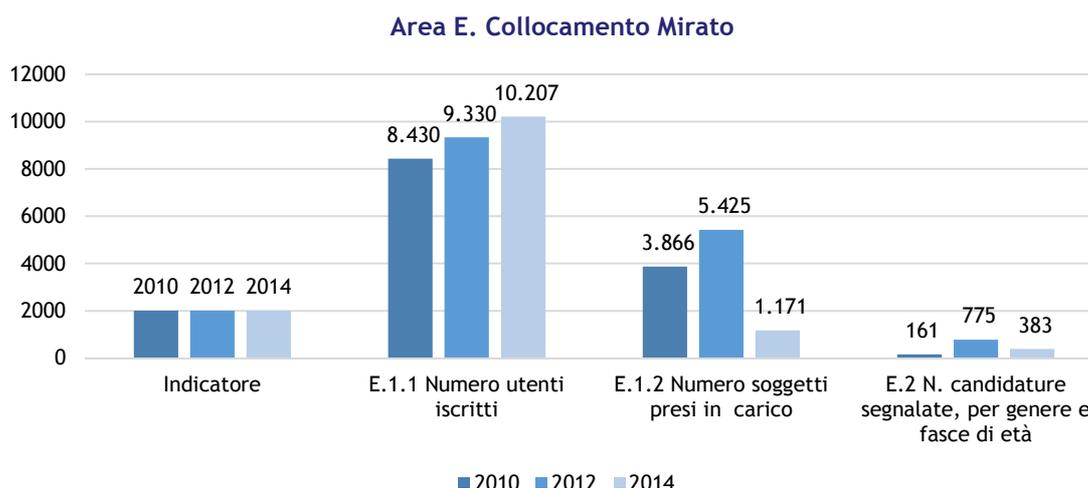
Questa area descrive l'articolazione e l'andamento prestazionale dei servizi per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili nella provincia di Brindisi. In generale, va evidenziato che questi servizi vengono erogati presso uffici e strutture organizzati a livello provinciale e nel periodo considerato sono stati declinati organizzativamente in base al dettato normativo della Legge n. 68/1999.

Il procedimento del collocamento mirato prevede tre fasi distinte. Una fase iniziale di contatto tra il cittadino diversamente abile e la famiglia con i servizi, in cui si procede all'iscrizione (indicatore E.1.1) e alla presa in carico effettiva mediante l'erogazione di un colloquio specialistico ai sensi della L. n. 68/1999 (indicatore E.1.2). Nei CPI della provincia di Brindisi il numero degli iscritti nel periodo di operatività Masterplan 2010 - 2014 è stato in costante crescita: le iscrizioni sono passate da 8.430 nel 2010 a 10.207 nel 2014. Tuttavia, a fronte di questa crescente domanda di servizi delle persone con disabilità, nello stesso periodo, il numero di soggetti presi in carico, dopo una crescita iniziale si è fortemente ridotto.

La seconda fase del servizio di collocamento mirato prevede la segnalazione alle aziende, soggette all'obbligo di legge, di riservare una quota dell'organico alle persone diversamente abili, di candidature distinte per genere e fasce di età (indicatore E.2). Il numero di segnalazioni effettuate dal servizio collocamento mirato della provincia di Brindisi è significativamente cresciuto nel periodo iniziale, per poi assestarsi nel 2014 a 383 segnalazioni.

E. COLLOCAMENTO MIRATO

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	E.1.1 Numero utenti iscritti	8.430	9.330	10.207
	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	3.866	5.425	1.171
E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	161	775	383



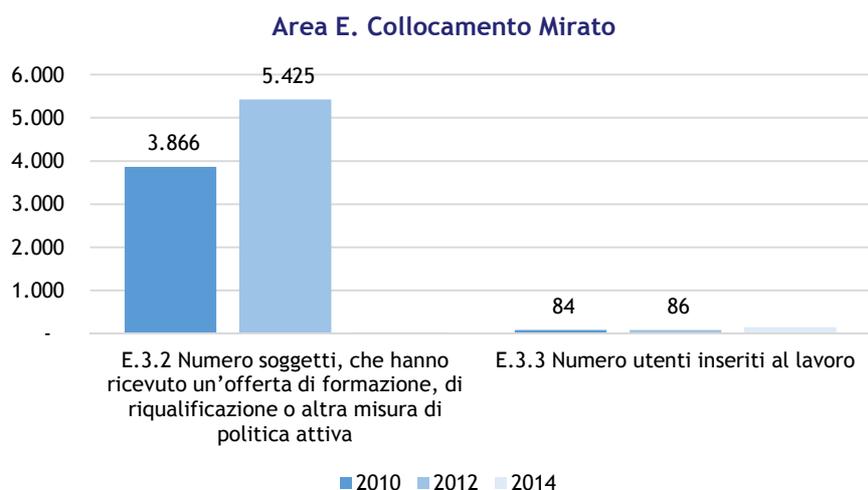
La fase successiva del servizio di collocamento mirato, ai sensi della L. 68/1999, si estrinseca in un'attività di accompagnamento al lavoro che prevede un'attività preliminare di convenzionamento con le aziende e di analisi dei fabbisogni specifici di adeguamento del posto di lavoro, e un'attività di accompagnamento delle persone diversamente abili, effettivamente inserite, mediante l'attivazione di Piani di Inserimento condivisi e monitorati. Il numero delle Convenzioni attivate (indicatore E.3.2) dal servizio di Collocamento Mirato della provincia di Brindisi è pressoché raddoppiato, passando dalle iniziali 84 convenzioni del 2010 a 155 convenzioni attive, nel 2014. Per quanto riguarda il numero dei Piani di Inserimento attivati (indicatore E.3.1), per i primi anni di operatività del Masterplan, il dato non è disponibile, mentre per il 2014, risultano attivi 54 piani di inserimento. Il dato relativo al n. di convenzioni di inserimento

attivate (convenzioni individuali - indicatore E.3.4) è rimasto sostanzialmente stabile nel primo biennio per poi ridursi nel biennio successivo.

Una riflessione a parte merita il dato relativo all'andamento dell'indicatore E.3.2. *Numero di soggetti che hanno ricevuto un'offerta di formazione, riqualificazione o altra misura di politica attiva*. Questo indicatore nel 2014 ha subito una fortissima contrazione, a fronte della quale su 10.207 iscritti, nell'anno considerato, solo a 34 cittadini diversamente abili residenti in provincia di Brindisi si è potuto proporre una misura di politica attiva.

E. COLLOCAMENTO MIRATO

E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.1 Numero piani di inserimento attivati	-	n.r.	54
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	3.866	5.425	36
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	84	86	155
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	44	30	31
	E.3.5 Numero convenzioni quadro	-	n.r.	-



Da ultimo, va rilevato, che nel periodo considerato, non risultano attivate Convenzioni quadro tra il servizio di collocamento mirato della provincia di Brindisi e le organizzazioni di categoria, professionali, ecc. presenti sul territorio (indicatore E.3.5).

La tabella e il grafico seguente, mettono ancor più in evidenza, quanto descritto sopra in relazione al quasi totale azzeramento dell'offerta di misure di politica attiva per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili, residenti in provincia di Brindisi.

Se si analizza l'andamento del rapporto tra il numero degli utenti iscritti alle liste del collocamento mirato (E.1.1) e il numero degli utenti effettivamente presi in carico, emerge che a fronte dell'incremento iniziale che ha portato ad una copertura di poco inferiore al 60 % nel 2012, nel 2014 il dato si è ridotto a poco più dell'11%.

	2010	2012	2014	
E.1.1 Numero utenti iscritti	8.430	9.330	10.207	
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	3.866	5.425	1.171	
Rapporto tra Utenti iscritti e Utenti presi in carico	45,86%	58,15%	11,47%	

Nell'ambito della capacità di presa in carico effettiva messa in campo dal servizio di collocamento mirato della provincia di Brindisi, va comunque evidenziato che è cresciuta nel tempo l'azione di promozione delle persone con disabilità verso le aziende locali. Infatti, l'andamento del rapporto tra *Numero di utenti presi in carico* (E.1.2) e *numero di utenti segnalati* (E.2), è positivo ed è passato da un valore iniziale del 4,16 %, nel 2010, a ben il 32,71 %, nel 2014.

	2010	2012	2014	
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	3.866	5.425	1.171	
E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	161	775	383	
Rapporto tra Utenti presi in carico e segnalazioni	4,16%	14,29%	32,71%	

La stessa riflessione può essere estesa anche all'azione di accompagnamento al lavoro, svolta dal collocamento mirato della provincia di Brindisi. Il rapporto che mette in relazione il *Numero degli utenti presi in carico* (E.1.2) con il *Numero di soggetti inseriti al lavoro* (E.3.3) evidenzia un andamento crescente, ma non del tutto soddisfacente rispetto alle esigenze dell'utenza che si è rivolta al servizio.

	2010	2012	2014	
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	3.866	5.425	1.171	
E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	84	86	155	
Rapporto tra Utenti presi in carico e Utenti inseriti al lavoro	2,17%	1,59%	13,24%	

Qualche riflessione è stimolata anche dall'analisi dell'andamento del rapporto tra il *Numero dei soggetti inseriti al lavoro* (E.3.3.), peraltro già abbastanza ridotto, e il *Numero delle Convenzioni di inserimento lavorativo attivate* (E.3.4) che sono lo strumento attraverso il quale la persona diversamente abile viene accompagnata dal servizio nella fase iniziale dell'inserimento in azienda che spesso è anche quella più critica. Si è passati da un dato iniziale per l'anno 2010 di poco superiore al 52 %, al 20 % nel 2014. Questa forte riduzione denota una crescente difficoltà di coinvolgimento delle aziende locali nella provincia di Brindisi nell'attivazione di percorsi di accompagnamento che necessitano di un forte livello di personalizzazione.

		2010	2012	2014	
Accompagnamento o al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	84	86	155	2014 20,00%
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	44	30	31	2012 34,88%
	Rapporto tra Numero utenti inseriti e Numero Convenzioni sottoscritte	52,38%	34,88%	20,00%	2010 52,38%

4.3.6 Area F. Info e consulenza alle imprese

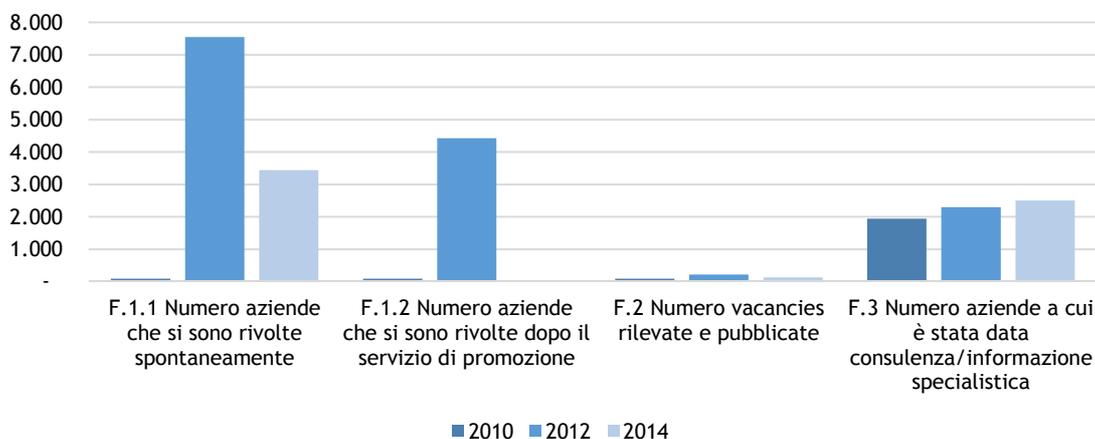
L'area prestazionale F afferisce ai servizi che i CPI erogano sul lato della domanda di lavoro e che si rivolgono direttamente alle aziende che operano sul territorio della provincia di Brindisi o intendono insediarsi. È noto che su questo versante i servizi erogati richiedono i maggiori sforzi di potenziamento. Come evidenziato dalla lettura dei dati relativi agli indicatori di questa area prestazionale, nel primo biennio osservato, il numero di aziende raggiunte dai servizi, sia quelle che si sono rivolte spontaneamente (indicatore F.1.1.), sia quelle raggiunte dopo una qualche azione / iniziativa di promozione (indicatore F.1.2) è rimasto sostanzialmente stabile e abbastanza contenuto. Nello stesso periodo, praticamente il 100 % delle aziende che hanno contattato i CPI ha poi effettuato la pubblicazione di vacancies (indicatore F.2).

Più problematica appare la lettura dei dati relativi al secondo biennio. A fronte di un numero sensibilmente accresciuto di aziende che si sono rivolte ai CPI della provincia di Brindisi, sia in maniera spontanea che a seguito di azioni di promozione, il numero di vacancies pubblicate non ha registrato un significativo incremento rispetto a quello registrato nel periodo iniziale. Senza dubbio i dati confermano che sono stati compiuti degli sforzi significativi da parte dei centri per estendere e rafforzare la capacità di ascolto delle aziende, ma si evidenzia anche una forte difficoltà a tradurre questo sforzo in opportunità concrete da mettere a disposizione dell'utenza dei centri sul lato dell'offerta di lavoro. Questo, peraltro, ha coinciso con il periodo in cui più forte è stato l'impatto della crisi economica. Nel 2014 non risultano aziende che hanno richiesto servizi a seguito di attività / azioni di promozione esterna, a riprova di come questo segmento dei servizi vada ancora rafforzato e strutturato.

F. INFO E CONSULENZA ALLE IMPRESE

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
F1. Accoglienza e Informazione alle imprese	F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente	88	7.555	3.445
	F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	88	4.430	-
F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	88	220	133
F3. Consulenza/Informazione specialistica	F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	1.941	2.299	2.509

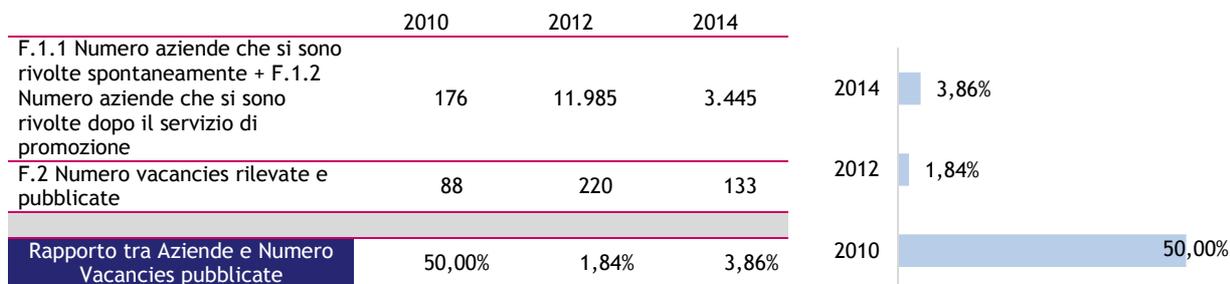
Area F. Info e Consulenza alle imprese



L'indicatore F.3, relativo alla erogazione di consulenza/informazione specialistica presenta, in ogni caso, valori più elevati e in crescita, rispetto a quelli precedenti della stessa area. Rientrano in questo dato tutte quelle attività di consulenza e informazione specialistica fornite alle aziende, anche per il tramite dei consulenti del lavoro che si rivolgono ai CPI.

Sarebbe senza dubbio interessante poter disporre di un approfondimento su questo dato, andando a dettagliare i contenuti dell'informazione e della consulenza specialistica erogata alle aziende per capire con quali modalità si possa in futuro meglio strutturare l'erogazione di questi servizi e fidelizzare la relazione di servizio con le aziende.

Il grafico che segue evidenzia quanto già accennato poc'anzi in relazione al rapporto tra Numero di aziende accolte ed informate (indicatore F.1) e Numero di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2). L'andamento di questo rapporto segnala come nel corso del tempo, pur essendosi accresciuta la capacità dei CPI della provincia di Brindisi di "raggiungere" le aziende, in realtà questo sforzo non abbia prodotto un risultato rilevante in termini di vacancies pubblicate.



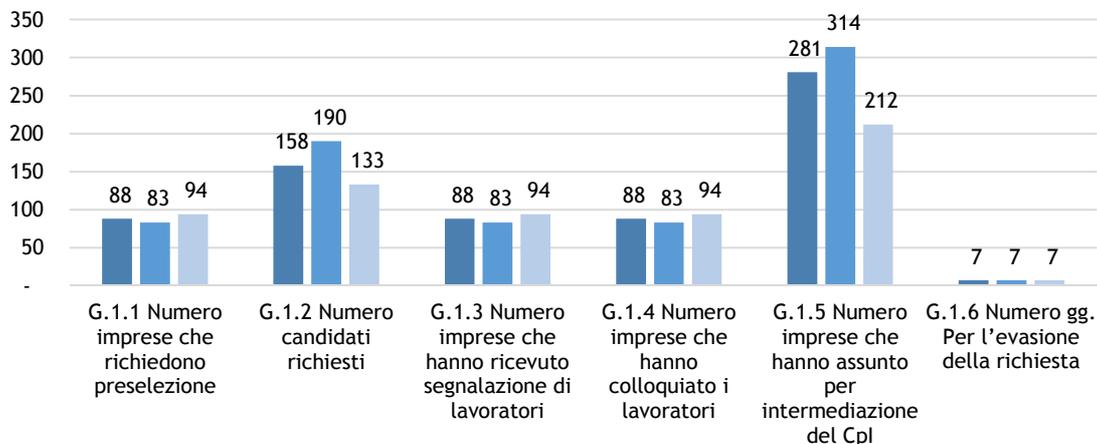
4.3.7 Area F. Selezione / Preselezione verso le imprese

Esiste per i servizi afferenti a questa area prestazionale per i CPI della provincia di Brindisi, ma non solo, un problema legato alle fonti da cui sono stati ricavati i dati esposti nella tabella che segue, in quanto, di fatto nei CPI, tutti e 6 i sotto indicatori della Categoria G.1 Preselezione / Selezione non vengono utilizzati i moduli IDO presenti nella piattaforma del sistema SINTESI. Al fine di rilevare il dato sono state utilizzate fonti interne ai Centri, non del tutto omogenee, ma che comunque consentono di avere un ordine di grandezza e un minimo di comparabilità dei dati tra i centri della provincia e tra le province. A titolo meramente informativo, le fonti considerate sono state le seguenti: aziende che hanno pubblicato vacancies sul sito, richieste di candidati pervenute tramite il portale, elaborazione di dati presenti su registri interni o reperibili tramite documentazione cartacea, lettura COB. Solo nel caso dell'indicatore G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori si tratta di un dato presunto. I dati sono abbastanza contenuti ed evidenziano un valore che si mantiene abbastanza costante nel tempo. Il tempo medio di evasione della richiesta è rimasto costante e pari a 7 gg.

G. SELEZIONE/PRESELEZIONE VERSO IMPRESE

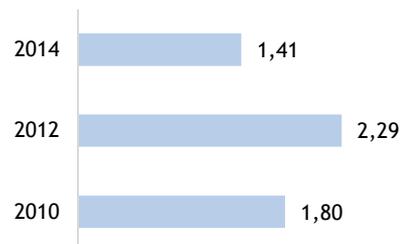
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
G1. Preselezione / Selezione	G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	88	83	94
	G.1.2 Numero candidati richiesti	158	190	133
	G.1.3 Numero imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori	88	83	94
	G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori	88	83	94
	G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	281	314	212
	G.1.6 Numero gg. Per l'evasione della richiesta	7	7	7
G2. Avvio e gestione tirocini	G.2.1 Numero tirocini avviati	415	282	359
	G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	123	124	104
G3. Avviamento a selezione P.A.	G.3 Numero selezioni effettuate Art. 16	1	3	4

Area G. Selezione e preselezione verso le aziende



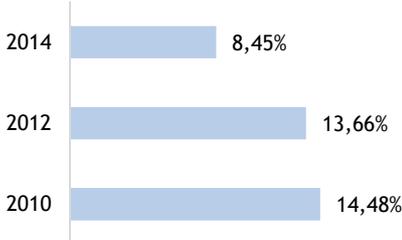
Il numero medio di lavoratori richiesti per azienda, dato dal rapporto tra il Numero di candidati richiesti (indicatore G.1.2) e il Numero delle imprese che hanno richiesto preselezione (indicatore G.1.1) si è ridotto nel periodo considerato, passando da 1,80 a 1,41.

	2010	2012	2014
G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	88	83	94
G.1.2 Numero candidati richiesti	158	190	133
Media Numero Lavoratori richiesti dalle Imprese	1,80	2,29	1,41



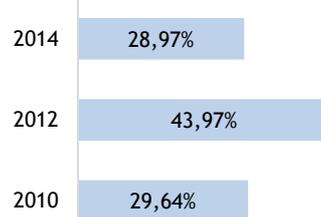
Da ultimo, può essere utile una riflessione sull'andamento del rapporto tra Numero delle imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl (G.1.5) e Numero di aziende a cui è stata data consulenza / informazione specialistica (F.3). Questo rapporto, nel periodo considerato, si è ridotto, passando dal 14,48 % del 2010 a solo l'8,45 %. La riduzione è in parte sicuramente dovuta agli effetti della crisi, ma in parte ascrivibile alla preponderanza sul territorio di altri canali di intermediazione.

	2010	2012	2014
F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	1.941	2.299	2.509
G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	281	314	212
Rapporto tra Numero Imprese informate/consulenza specialistica e Numero Imprese che hanno assunto per intermediazione dei Cpl	14,48%	13,66%	8,45%



Un discorso a parte merita l'indicatore G.2 Avvio e gestione tirocini, articolato nei due sotto indicatori G.2.1 Numero di tirocini avviati e G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.. Il primo indicatore nel periodo considerato ha subito una riduzione; mentre il numero dei tirocini che hanno poi dato esito ad un contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato si è lievemente ridotto sia in valore assoluto, passando da 123 trasformazioni nel 2010 a 104 nel 2014, sia in termini percentuale rispetto ai tirocini avviati, dal 29,63 % al 28,96 %.

	2010	2012	2014
G.2.1 Numero tirocini avviati	415	282	359
G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	123	124	104
% Trasformazioni tirocini	29,64%	43,97%	28,97%



4.4 Provincia di Foggia

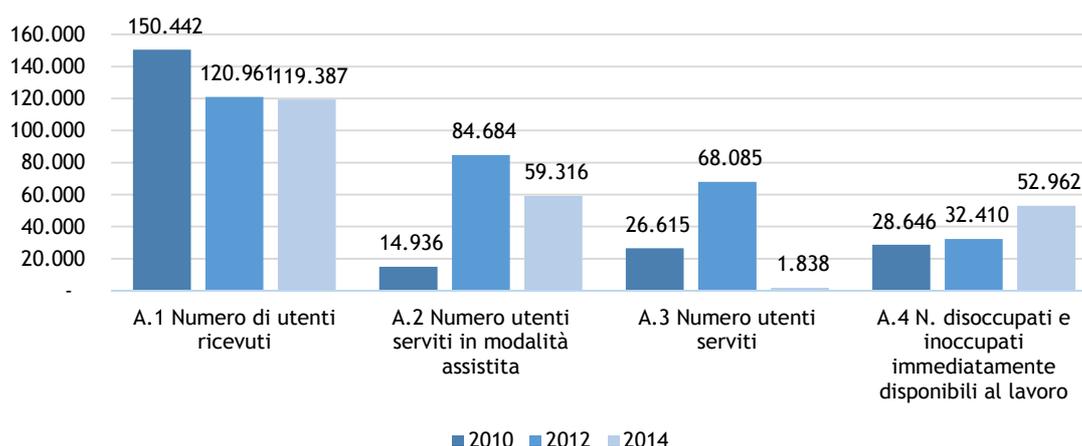
4.4.1 Area A. Accesso e info ai cittadini

Nel periodo 2010 - 2014 l'accesso dei cittadini ai CPI della provincia di Foggia, indicatore A.1, *Numero di utenti ricevuti*, ha subito un decremento nel primo biennio, per poi stabilizzarsi nel 2014 ad un livello di poco inferiore alle 120.000 unità. L'indicatore A.2. *Numero di utenti serviti in modalità assistita*, dopo una forte impennata nel primo biennio è passato da 14.936 cittadini a 59.316. Per quanto riguarda l'indicatore A.3 Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali, dopo una fortissima crescita nel biennio 2010-2012, a fine periodo ha fatto registrare una forte contrazione, riducendosi a 1.838 cittadini. Tuttavia, il numero dei cittadini che hanno ottenuto informazioni dai centri è cresciuto, passando, se si considerano insieme tutti e due gli indicatori da 41.551 unità a 61.154. L'andamento segue quello crescente dell'impatto della crisi economica ed è confermato anche dal dato relativo al flusso annuale di DID registrate presso i CPI della provincia, anche esse incrementatesi da 28.646 registrazioni a 52.962 nel 2014.

AREA A. ACCESSO E INFO AI CITTADINI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi	A.1 Numero di utenti ricevuti	150.442	120.961	119.387
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	14.936	84.684	59.316
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			2.401
A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	A.3 Numero utenti serviti	26.615	68.085	1.838
A4. Gestione immediata disponibilità (DID)	A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	28.646	32.410	52.962

Area A. Accesso e Info ai cittadini



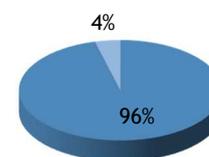
Il ruolo di riferimento dei CPI della provincia di Foggia per le fasce deboli della popolazione è attestato anche dal grafico che segue, laddove viene evidenziata l'incidenza percentuale degli utenti che hanno effettuato la D.I.D. sul totale dei CPI a livello provinciale. Il rapporto, pur essendo fortemente cresciuto all'aumentare dell'impatto della crisi economica, è rimasto al di sotto del 30%. Pertanto, oltre il 70 % degli utenti dei CPI di Capitanata sono da considerarsi persone che, indipendentemente dagli adempimenti amministrativi, hanno visto nel centro per l'impiego un riferimento essenziale nel percorso di attivazione personale sul mercato del lavoro, almeno in prima battuta.

	2010	2012	2014		
A.1 Numero di utenti ricevuti + A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	165.378	205.645	178.703	2014	29,64%
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	28.646	32.410	52.962	2012	15,76%
Rapporto tra DID e Utenza	17,32%	15,76%	29,64%	2010	17,32%

Per quanto riguarda i giovani appartenenti alla categoria dei NEET, interessati nel periodo considerato dall'avvio del programma Garanzia Giovani, operativo a partire dall'ultimo anno di osservazione, la loro incidenza sul totale degli utenti dei CPI della provincia di Foggia, è risultata pari al 4% del totale, essendo il programma stesso ancora in fase di avvio.

Garanzia Giovani

	Totale	Altri	GG
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	59.316	56.915	2.401



■ Altri ■ GG

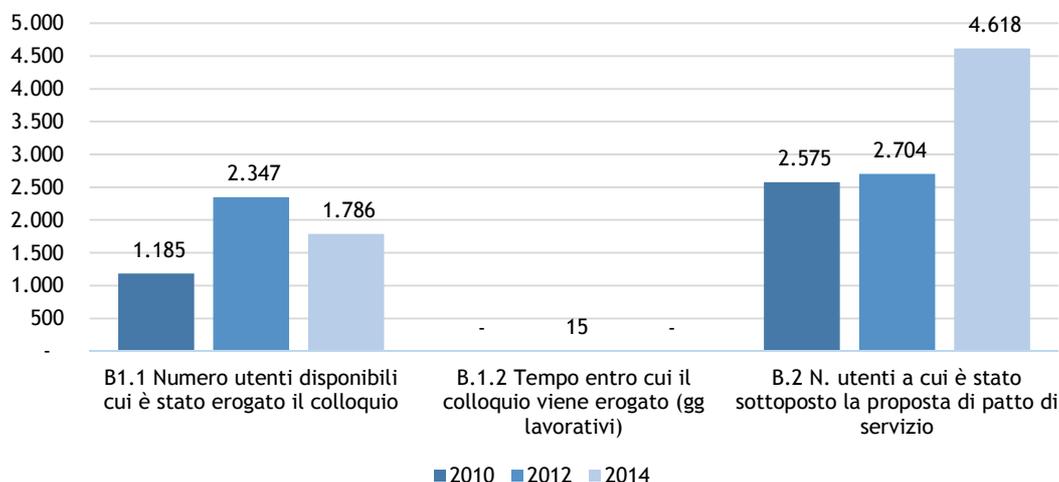
4.4.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio

Gli indicatori di questa area prestazionale evidenziano per i CPI della provincia di Foggia alcuni spunti di riflessione. Mentre il numero di utenti a cui è stato erogato il colloquio è cresciuto da 1.185 utenti nel 2010 a 1.786 nel 2014; l'utilizzo dello strumento del *Patto di Servizio* ha avuto una progressione di crescita ancora più forte, soprattutto nel secondo biennio e, comunque, interessa una quota percentuale degli utenti dei CPI della Capitanata ancora tutto sommato modesta.

B. PROFILING/PDS

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	B1.1 Numero utenti disponibili cui è stato erogato il colloquio	1.185	2.347	1.786
	B.1.2 Tempo entro cui il colloquio viene erogato (gg lavorativi)	n.d.	15	n.d.
B2. Patto di servizio (PDS)	B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	2.575	2.704	4.618
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			1.797

Area B. Profiling/PdS



Questo aspetto viene ben evidenziato anche dall'incidenza percentuale dei Patti di Servizio sottoscritti rispetto alle Dichiarazioni di Immediata disponibilità che sono state registrate presso i CPI di questa provincia: tale rimane contenuta e al di sotto del 10 %.

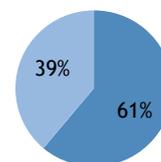
	2010	2012	2014
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	28.646	32.410	52.962
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	2.575	2.704	4.618
Rapporto tra PDS e DID	8,99%	8,34%	8,72%

Anno	Percentuale
2014	8,72%
2012	8,34%
2010	8,99%

È interessante notare come sul totale dei Patti di Servizio sottoscritti presso i CPI foggiani, ben il 38,91 % è rappresentato da giovani, inquadrabili nella categoria dei NEET, che hanno aderito al programma Garanzia Giovani. Si tratta quindi di un importante incremento dell'utilizzo di questo strumento significativamente registratosi in concomitanza con l'avvio del programma.

Garanzia Giovani

Prestazione	Totale	Altri	GG
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	4.618	2.821	1.797



■ Altri ■ GG

4.4.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta

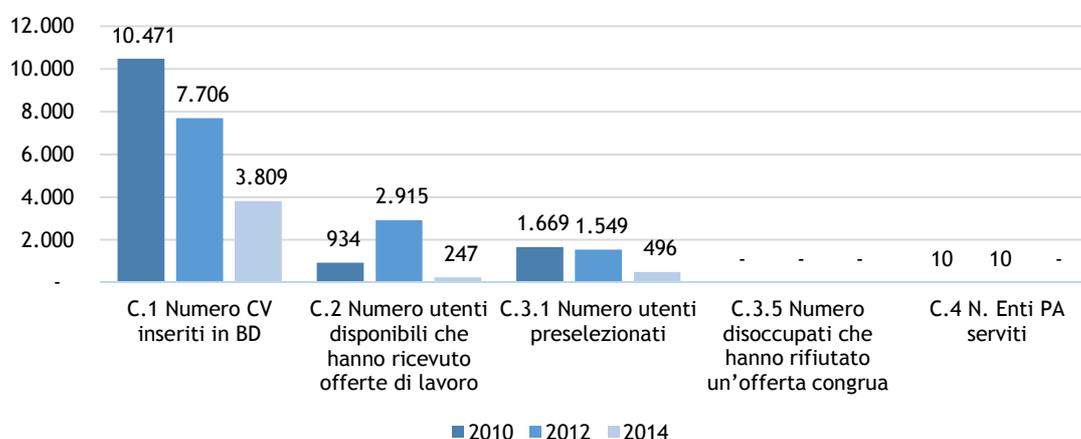
Questa area prestazionale delle attività di incontro Domanda / Offerta erogate dai CPI della provincia di Foggia nel periodo 2010 - 2014 propone alcuni spunti di riflessione. La loro capacità di dialogo e confronto con i cittadini dal lato dell'offerta da parte dei centri, come è messo in evidenza dall'andamento dell'indicatori C.1 Numero di CV inseriti in DB è andata riducendosi; va detto, tuttavia, che la capacità di intermediazione diretta, anche per effetto dell'impatto della crisi economica, ha subito una riduzione. L'indicatore C.2 Numero di utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro, dopo un forte crescita nel primo biennio, è diminuito, passando da 934 vacancies comunicate ai cittadini nel

2010 a 247 nel 2014. Lo stesso andamento si riscontra su tutti gli indicatori dell'attività di preselezione, verifica e gestione del contatto.

C. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	C.1 Numero CV inseriti in BD	10.471	7.706	3.809
C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	C.2 Numero utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro	934	2.915	247
	C.3.1 Numero utenti preselezionati	1.669	1.549	496
	C.3.2 Numero utenti segnalati alle imprese	845	936	383
C3. Preselezione verifica disponibilità e gestione del contatto	C.3.3 Numero utenti inviati a colloquio presso le imprese	876	861	-
	C.3.4 Numero utenti inseriti al lavoro	120	30	41
	C.3.5 Numero disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua	-	-	-
C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	C.4 N. Enti PA serviti	10	10	-

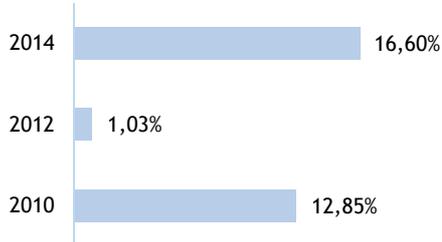
Area C. Incontro Domanda/Offerta



In particolare, l'indicatore C.3.4, *Numero di utenti inseriti al lavoro*, che è poi l'indicatore chiave per valutare la capacità di "intermediazione diretta" del servizio va approfondito. Anche per la provincia di Foggia, il dato disponibile, non è quello ricavabile dal modulo IDO della piattaforma SINTESI, ma è stato ricavato da fonti interne ai centri. Questa situazione, peraltro, è comune a quasi tutti i CPI delle province pugliesi che ancora non dispongono di un sistema che consente di ottenere dalle aziende un feedback immediato sulla conclusione del processo di intermediazione gestito. Per la provincia di Foggia, ad ogni modo, il valore dell'indicatore C.3.4 a fine periodo di osservazione si contrae rispetto a quello iniziale, passando da 120 a 41 unità che rimane un valore relativamente basso rispetto al numero degli utenti accolti e degli immediatamente disponibili.

Alcune informazioni interessanti, infatti, emergono anche dalla lettura dei dati evidenziati nella tabella che segue e che mette in evidenza il rapporto tra il numero degli utenti inseriti al lavoro, indicatore C.3.4, e il numero degli utenti immediatamente disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro, indicatore C.2. L'andamento del rapporto è stato altalenante e si è, comunque, attestato nel 2014 su un valore superiore rispetto a quello iniziale.

	2010	2012	2014
C.2 Numero Utenti Disponibili	934	2.915	247
C.3.4 Numero Utenti Inseriti	120	30	41
Rapporto tra Utenti Inseriti al Lavoro e Utenti Disponibili	12,85%	1,03%	16,60%



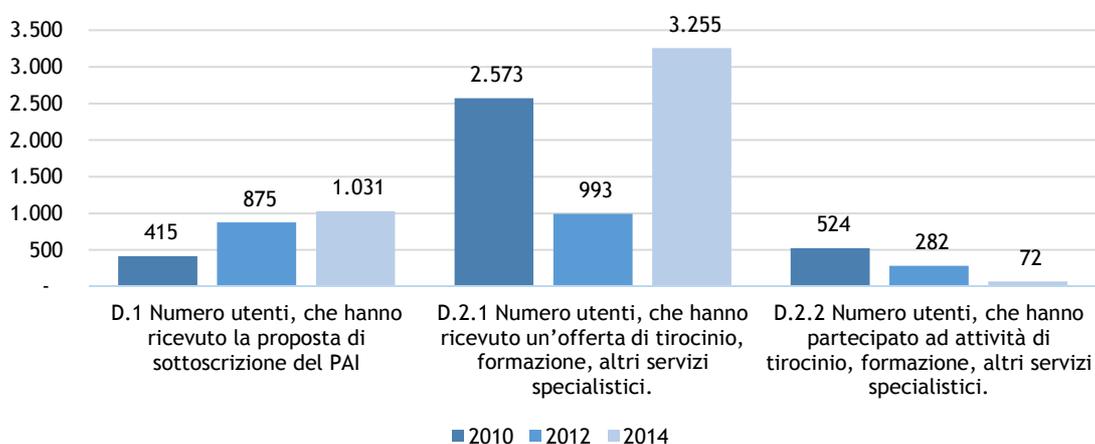
4.4.4 Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale

Questa area prestazionale del Masterplan dei Servizi per il Lavoro è essenziale per valutare la capacità dei CPI di venire incontro alle esigenze dei cittadini nella progettazione del proprio percorso individuale di attivazione che dipende, comunque, dal set di politiche attive messe in campo e disponibili nel periodo considerato. L'andamento dei dati relativi agli indicatori di questa area evidenzia una crescita significativa e costante nel quadriennio. Il numero di utenti che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI, indicatore D.1, è passato da 415 unità, nel 2010, a 1.031, nel 2014. Il numero di utenti che ha ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione o altri servizi specialistici, indicatore D.2.1 è passato da 2.573 unità nel 2010, a 3.255 unità, nel 2014, con una flessione nella fase centrale del periodo. Un discorso diverso va fatto sull'indicatore D.2.2 Numero di utenti che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici. Questo indicatore si è costantemente ridotto.

D. MISURE PAL/PAI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
D1. PAI - Piano di Azione Individuale)	D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	415	875	1.031
D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	D.2.1 Numero utenti, che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	2.573	993	3.255
	D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	524	282	72

Area D. Misure PAL/PAI



Migliora l'andamento del rapporto tra *Piani di Azione Individuale* sottoscritti e *Patti di Servizio*. Rispetto al tasso di copertura dell'utenza, nel 2010 il Piano d'Azione ha fatto seguito al 16,12% dei Patti sottoscritti nei CPI della provincia di Foggia; mentre a fine periodo, il 22,33 % dei sottoscrittori di un Patto di Servizio ha potuto disporre di un Piano d'Azione individuale con il dettaglio del percorso di attivazione.

	2010	2012	2014
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	2.575	2.704	4.618
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	415	875	1.031
Rapporto tra PDS e PAI	16,12%	32,36%	22,33%

Tuttavia rispetto al rapporto tra i percorsi effettivamente avviati e i Piani di Azione sottoscritti, la situazione appare in peggioramento.

	2010	2012	2014
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	415	875	1.031
D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	524	282	72
Rapporto tra Numero utenti che hanno partecipato ad una PAL e PAI	126,27%	32,23%	6,98%

Il numero di utenti che hanno partecipato ad una qualche misura di politica attiva, nel 2010, è risultato superiore al numero di coloro che hanno ricevuto una proposta di sottoscrizione del PAI, questo è dovuto al fatto che nel periodo considerato alcune delle attività svolte dagli operatori non risultavano tracciate nel sistema. Nel periodo successivo la percentuale di effettiva attivazione degli utenti sottoscrittori di Patti di Servizio si è ridotta. Nel 2014 è stata del 6,98%. La lettura dell'andamento di questo rapporto presenta alcuni spunti di riflessione. Il valore iniziale, superiore al 100%, registrato nel 2010, e quello finale, abbastanza contenuto, sono da mettere in relazione alla effettiva disponibilità di misure di politica attiva. La fase finale del periodo considerato, evidenzia valori significativamente più bassi e, quindi, una difficoltà dei CPI e degli altri attori della filiera istruzione, formazione, lavoro, nel proporre ed attivare misure di politica attiva disponibili.

4.4.5 Area E. Collocamento Mirato

Questa area descrive l'articolazione e l'andamento prestazionale dei servizi per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili nella provincia di Foggia. Questi servizi vengono erogati presso uffici e strutture organizzati a livello provinciale.

Nei CPI della provincia foggiana il numero degli iscritti nel periodo di operatività Masterplan 2010 - 2014 ai sensi della legge 68/99 è **diminuito progressivamente**: le iscrizioni sono passate da 1.731 nel 2010 a 793 nel 2014. A fronte di questa decrescita della domanda di servizi delle persone con disabilità, nello stesso periodo, si è ridotto anche il numero delle persone prese in carico, da 1.104 nel 2010 a 704 a fine periodo.

La seconda fase del servizio di collocamento mirato prevede la segnalazione alle aziende, soggette all'obbligo di legge di riservare una quota dell'organico alle persone diversamente abili (indicatore E.2). **Il numero di candidature segnalate dal servizio collocamento mirato della provincia di Foggia è passato da 78 segnalazioni, nel 2010, a 13, nel 2014.**

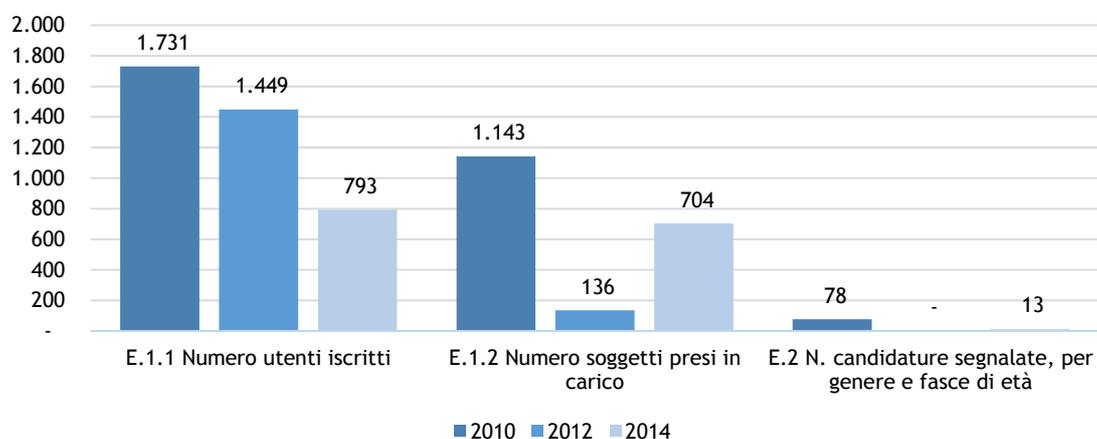
La fase successiva del servizio di collocamento mirato, ai sensi della L. 68/1999, si estrinseca in un'attività di accompagnamento al lavoro che prevede un'attività preliminare di convenzionamento con le aziende e di analisi dei fabbisogni specifici di adeguamento del posto di lavoro, e un'attività di accompagnamento delle persone diversamente abili, effettivamente inserite, mediante l'attivazione di Piani di Inserimento condivisi e monitorati. Il numero delle Convenzioni attivate (indicatore E.3.2) dal servizio di Collocamento Mirato della provincia di Foggia si è ridotto, passando dalle iniziali 47 convenzioni del 2010 a 34 convenzioni attive, nel 2014. Per quanto riguarda il numero dei Piani di Inserimento attivati (indicatore E.3.1), nel 2010 sono stati 110, mentre per il 2014, risulta attivo un solo piano. Una riflessione a parte merita il dato relativo all'andamento dell'indicatore E.3.2 Numero di soggetti che hanno ricevuto un'offerta di formazione, riqualificazione o altra misura di politica attiva. **Solo 10 utenti hanno ricevuto una proposta di politica attiva nel 2014.**

Da ultimo, va rilevato, che nel periodo considerato, non risultano attivate Convenzioni quadro tra il servizio di collocamento mirato della provincia di Foggia e le organizzazioni di categoria, professionali, ecc. presenti sul territorio (indicatore E.3.5).

E. COLLOCAMENTO MIRATO

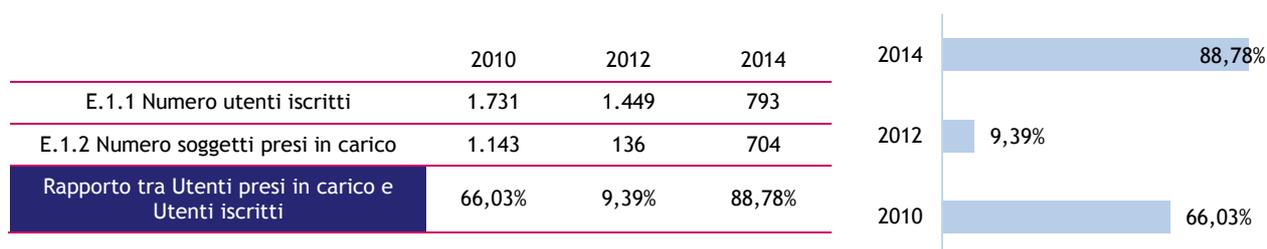
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	E.1.1 Numero utenti iscritti	1.731	1.449	793
	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	1.143	136	704
E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	78	-	13
	E.3.1 Numero piani di inserimento attivati	110	-	1
E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	1	-	10
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	47	-	34
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	34	-	21
	E.3.5 Numero convenzioni quadro	-	-	-

Area E. Collocamento Mirato

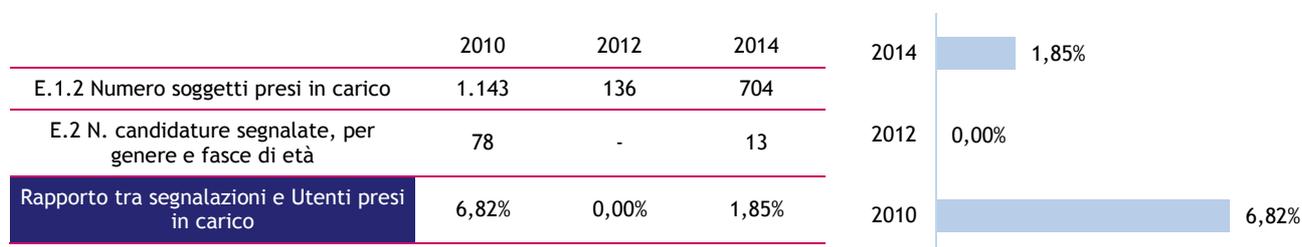


La tabella e il grafico seguente, mettono ancor più in evidenza, quanto descritto sopra in relazione alla scarsa disponibilità di misure di politica attiva per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili, registrate in provincia di Foggia.

Se si analizza l'andamento del rapporto tra il numero degli utenti iscritti alle liste del collocamento mirato (E.1.1) e il numero degli utenti effettivamente presi in carico, emerge, comunque, che a fronte di una forte riduzione nel primo biennio, nel 2014 l'88,78% degli iscritti risultava effettivamente preso in carico.



La capacità di presa in carico effettiva messa in campo dal servizio di collocamento mirato della provincia di Foggia è cresciuta nel tempo, mentre non altrettanto può dirsi dell'azione di promozione delle persone con disabilità verso le aziende locali. Infatti, l'andamento del rapporto tra numero di utenti segnalati (E.2) e Numero di utenti presi in carico (E.1.2) è negativo ed è passato da un valore iniziale del 6,82 %, nel 2010, all'1,85 %, nel 2014.



La stessa riflessione può essere estesa anche all'azione di accompagnamento al lavoro, svolta dal collocamento mirato della provincia di Foggia. Il rapporto che mette in relazione il il Numero di soggetti inseriti al lavoro (E.3.3) e il Numero degli utenti presi in carico (E.1.2) evidenzia percentuali irrilevanti.

	2010	2012	2014		
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	1.143	136	704	2014	1,42%
E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	1	-	10	2012	0,00%
Rapporto tra Numero soggetti che hanno ricevuto una proposta di PAL e Utenti presi in carico	0,09%	0,00%	1,42%	2010	0,09%

Qualche riflessione è stimolata anche dall'analisi dell'andamento del rapporto tra il Numero dei soggetti inseriti al lavoro (E.3.3.), peraltro già abbastanza ridotto, e il Numero di utenti presi in carico (E.1.2). Si è passati da un dato iniziale per l'anno 2010 di poco superiore al 52 %, al 20 % nel 2014. Anche in questo caso si tratta di percentuali basse, al di sotto del 5,00%.

	2010	2012	2014			
Accompagnamento o al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	1.143	136	704	2014	4,83%
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	47	-	34	2012	0,00%
	Rapporto tra Utenti inseriti al lavoro e Utenti presi in carico	4,11%	0,00%	4,83%	2010	4,11%

L'analisi dell'andamento del rapporto tra il Numero di utenti inseriti al lavoro (E.3.3) e il Numero di convenzioni di inserimento lavorativo individuali attivate, che sono lo strumento di accompagnamento della persona disabile nella fase iniziale critica del rapporto di lavoro, evidenzia un buon utilizzo di questo strumento.

	2010	2012	2014			
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	47	-	34	2014	61,76 %
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	34	-	21	2012	0,00%
	Rapporto tra Numero Convenzioni sottoscritte e Numero utenti inseriti	72,34%	-	61,76%	2010	72,34 %

4.4.6 Area F. Info e consulenza alle imprese

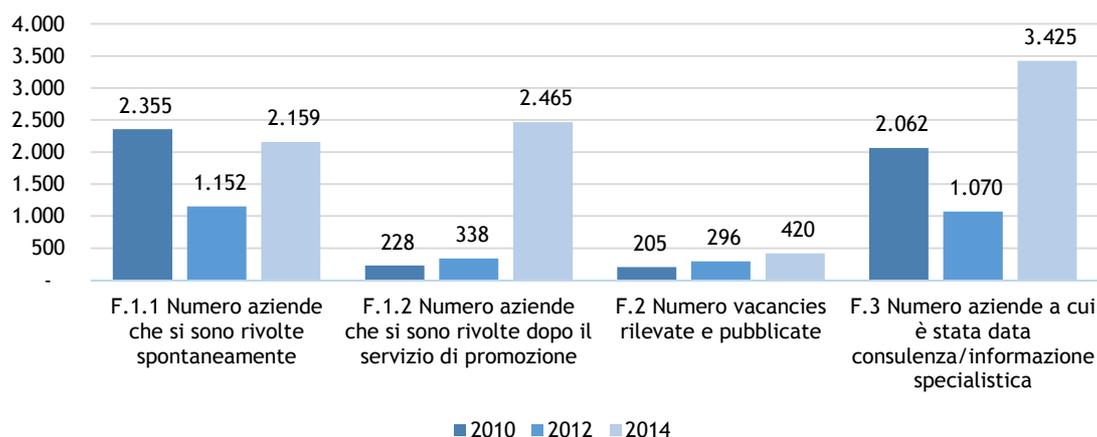
L'area prestazionale F afferisce ai servizi che i CPI erogano sul lato della domanda di lavoro e che si rivolgono direttamente alle aziende che operano sul territorio della provincia di Foggia o intendono insediarsi. Come evidenziato dalla lettura dei dati relativi agli indicatori di questa area prestazionale, nel primo biennio osservato, il numero di aziende raggiunte dai servizi che si sono rivolte spontaneamente (indicatore F.1.1.), ai centri della provincia di Foggia è rimasto sostanzialmente stabile e abbastanza contenuto; mentre quelle raggiunte dopo una qualche azione / iniziativa di promozione (indicatore F.1.2) sono aumentate passando da qualche centinaio del primo biennio a 2.465 a fine periodo. Nello stesso periodo rimane abbastanza contenuto il numero di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2). E' abbastanza cresciuta nel corso del tempo la capacità dei centri della provincia di Foggia di fornire Consulenza/Informazione specialistica (indicatore F.3): il numero delle aziende raggiunte è cresciuto, passando da 2.062 nel 2010, a 3.425 nel 2014. L'indicatore F.3, relativo alla erogazione di consulenza / informazione specialistica presenta,

in ogni caso, valori più elevati e in crescita, rispetto a quelli precedenti della stessa area. Rientrano in questo dato tutte quelle attività di consulenza e informazione specialistica fornite alle aziende, anche per il tramite dei consulenti del lavoro che si rivolgono ai CPI.

F. INFO E CONSULENZA ALLE IMPRESE

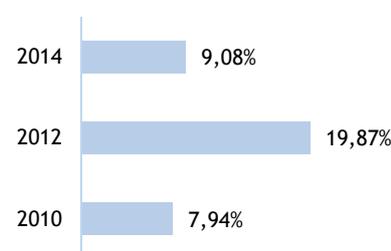
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
F1. Accoglienza e Informazione alle imprese	F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente	2.355	1.152	2.159
	F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	228	338	2.465
F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	205	296	420
F3. Consulenza/Informazione specialistica	F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	2.062	1.070	3.425

Area F. Info e Consulenza alle imprese



Di seguito si presenta il rapporto tra Numero di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2) e Numero di aziende accolte ed informate (indicatore F.1): pur essendosi accresciuta la capacità dei CPI della provincia di Foggia di "raggiungere" le aziende, in realtà questo sforzo pare non abbia prodotto un risultato rilevante in termini di vacancies pubblicate (9%).

	2010	2012	2014
F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente + F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	2.583	1.490	4.624
F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	205	296	420
Rapporto tra Numero Vacancies pubblicate e Aziende	7,94%	19,87%	9,08%



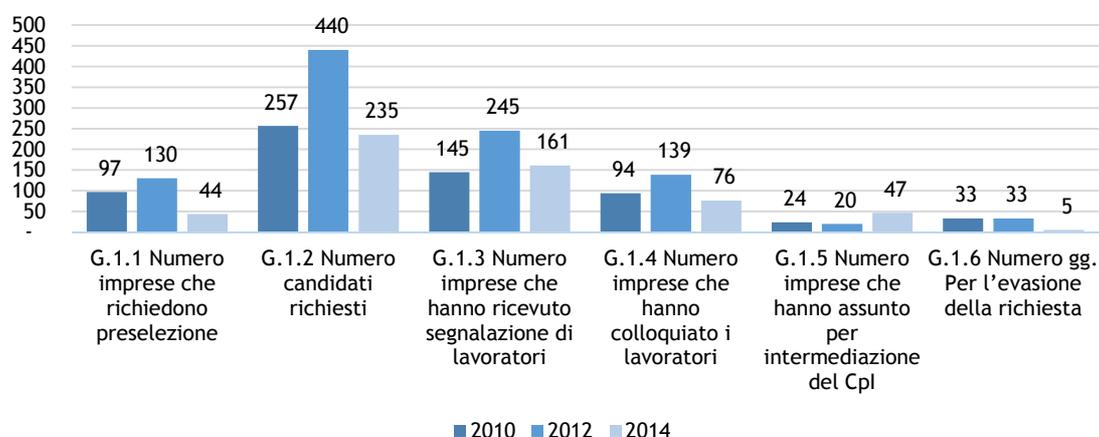
4.4.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese

Per questa area prestazionale, anche per i CPI della provincia di Foggia, esiste un problema legato alle fonti da cui sono stati ricavati i dati esposti nella tabella che segue, in quanto, di fatto nei CPI, tutti e 6 i sotto indicatori della Categoria G.1 Preselezione / Selezione non sono stati utilizzati nel periodo di osservazione i moduli IDO presenti nella piattaforma del sistema SINTESI. Vengono qui valorizzate fonti interne ai Centri, non del tutto omogenee, ma che, comunque, consentono di ottenere un ordine di grandezza e un minimo di comparabilità dei dati tra i centri della provincia e tra le province. A titolo meramente informativo, le fonti considerate sono state le seguenti: aziende che hanno pubblicato vacancies sul sito, richieste di candidati pervenute tramite il portale, elaborazione di dati presenti su registri interni o reperibili tramite documentazione cartacea, lettura COB.

G. SELEZIONE/PRESELEZIONE VERSO IMPRESE

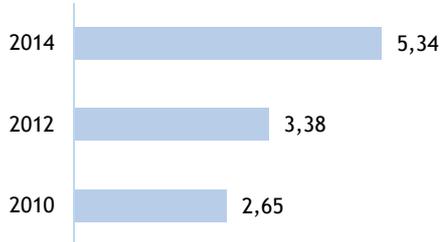
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
G1. Preselezione / Selezione	G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	97	130	44
	G.1.2 Numero candidati richiesti	257	440	235
	G.1.3 Numero imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori	145	245	161
	G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori	94	139	76
	G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	24	20	47
	G.1.6 Numero gg. Per l'evasione della richiesta	33	33	5
G2. Avvio e gestione tirocini	G.2.1 Numero tirocini avviati	279	207	122
	G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	71	67	-
G3. Avviamento a selezione Art. 16 P.A.	G.3 Numero selezioni effettuate	55	33	4

Area G. Selezione e preselezione verso le aziende



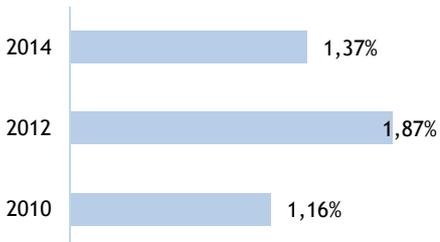
Il numero medio di lavoratori richiesti per azienda, dato dal rapporto tra il Numero di candidati richiesti (indicatore G.1.2) e il Numero delle imprese che hanno richiesto preselezione (indicatore G.1.1) nel periodo considerato è cresciuto, passando da 2,65 a 5,34.

	2010	2012	2014
G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	97	130	44
G.1.2 Numero candidati richiesti	257	440	235
Media Numero Lavoratori richiesti dalle Imprese	2,65	3,38	5,34



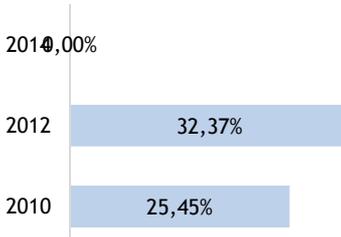
Da ultimo, può essere utile una riflessione sull'andamento del rapporto tra Numero delle imprese che hanno assunto per intermediazione del CPI (G.1.5) e Numero di aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica (F.3). Questo rapporto, nel periodo considerato, è rimasto costante e compreso tra l'1 e il 2%. Si tratta di un dato modesto, in parte ascrivibile alla preponderanza, anche nel territorio di Capitanata di altri canali di intermediazione.

	2010	2012	2014
F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	2.062	1.070	3.425
G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	24	20	47
Rapporto tra Numero Imprese che hanno assunto per intermediazione dei Cpl e Numero Imprese informate/consulenza specialistica	1,16%	1,87%	1,37%



Un discorso a parte merita l'indicatore G.2 Avvio e gestione tirocini, articolato nei due sotto indicatori G.2.1 Numero di tirocini avviati e G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.. Il primo indicatore nel periodo considerato ha subito una riduzione; mentre il dato relativo al numero dei tirocini che hanno poi dato esito ad un contratto di lavoro a tempo indeterminato nel 2014 non è disponibile, nel biennio precedente l'indice di trasformazione si era comunque incrementato dal 25,45% al 32,37%.

	2010	2012	2014
G.2.1 Numero tirocini avviati	279	207	122
G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	71	67	-
% Trasformazioni tirocini	25,45%	32,37%	0,00%



4.5 Provincia di Lecce

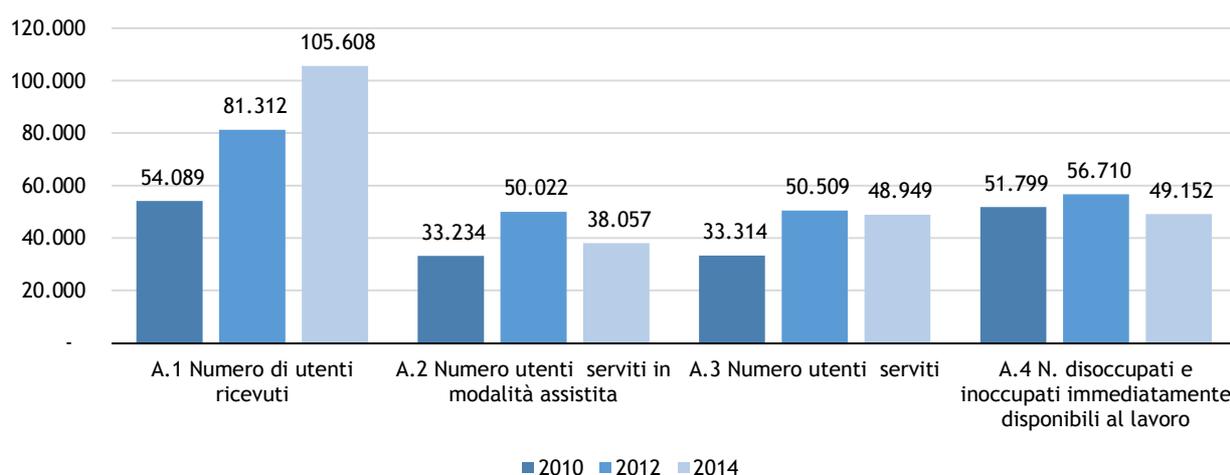
4.5.1 Area A. Accesso e info ai cittadini

Nel periodo 2010 - 2014 l'accesso dei cittadini ai CPI della provincia di Lecce, indicatore A.1 Numero di utenti ricevuti, è quasi raddoppiato, passando da 54.089 accessi, nel 2010, a 105.608 nel 2015. L'andamento del *Numero di utenti serviti in modalità assistita* (indicatore A.2) e del *Numero di utenti che hanno ottenuto Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali* (indicatori A.3) dopo una crescita iniziale abbastanza significativa, risulta essere in controtendenza rispetto al totale degli utenti ricevuti. Il numero dei cittadini che hanno ottenuto informazioni dai centri, è comunque, aumentato rispetto a quello iniziale, passando, se si considerano insieme tutti e due gli indicatori da 66.548 a 87.066 cittadini. L'indicatore A.4, relativo al flusso annuale delle DID registrate presso i CPI della provincia salentina si è accresciuto nel primo biennio, per poi attestarsi a fine periodo ad un livello inferiore rispetto a quello iniziale e pari a 49.152 dichiarazioni registrate nel 2014.

AREA A. ACCESSO E INFO AI CITTADINI

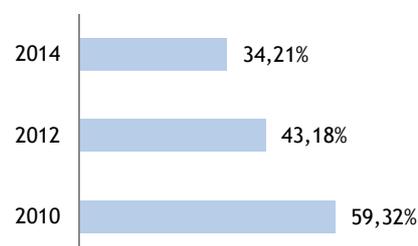
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi	A.1 Numero di utenti ricevuti	54.089	81.312	105.608
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	33.234	50.022	38.057
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			768
A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	A.3 Numero utenti serviti	33.314	50.509	48.949
A4. Gestione immediata disponibilità (DID)	A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	51.799	56.710	49.152

Area A. Accesso e Info ai cittadini



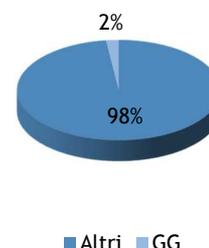
I CPI della provincia di Lecce hanno, in ogni caso, svolto un ruolo importante per le fasce più deboli della popolazione, come evidenziato anche dal grafico che segue, che evidenzia l'incidenza percentuale degli utenti che hanno effettuato la D.I.D. sul totale degli utenti dei CPI a livello provinciale. Il rapporto mette in luce come, a conclusione del periodo di osservazione, la quota percentuale di utenti che si sono rivolti ai CPI per gli adempimenti connessi alla DID rappresenta il 34,21% del totale. Il restante 75% e oltre dell'utenza dei CPI della provincia di Lecce è costituito da persone che hanno considerato il CPI un passaggio obbligato nel percorso di attivazione, a prescindere dagli adempimenti amministrativi.

	2010	2012	2014
A.1 Numero di utenti ricevuti + A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	87.323	131.334	143.665
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	51.799	56.710	49.152
Rapporto tra DID e Utenza complessiva	59,32%	43,18%	34,21%



Per quanto riguarda i giovani appartenenti alla categoria dei NEET, interessati nel periodo considerato all'avvio del programma Garanzia Giovani, operativo solo a partire dall'ultimo anno del periodo di osservazione, la loro incidenza sul totale degli utenti dei CPI della provincia leccese, è risultata minima, attestandosi a circa il 2%, essendo il programma stesso ancora in fase di avvio.

Garanzia Giovani			
	Totale	Altri	GG
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	38.057	37.289	768



4.5.2 AREA B. Profiling e Patto di Servizio

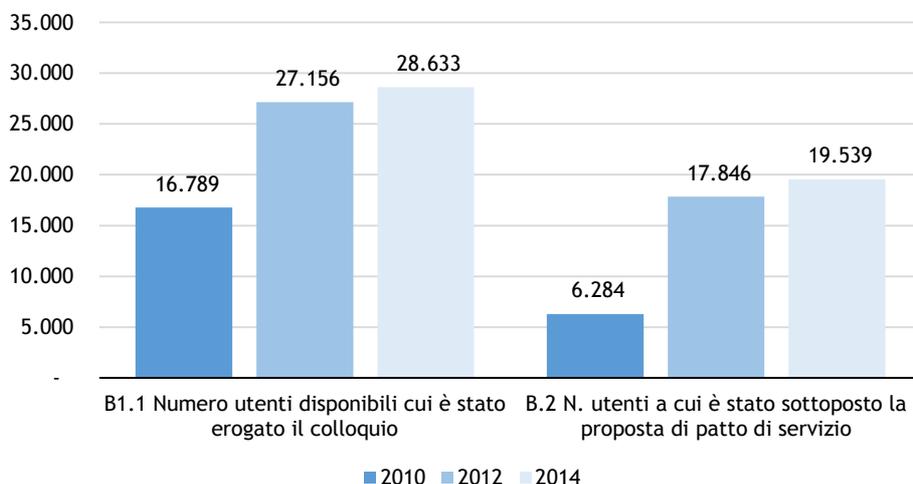
In provincia di Lecce, gli indicatori di questa area prestazionale descrivono un andamento positivo dell'attività dei CPI per tutto il periodo di osservazione. Il numero di utenti a cui è stato erogato il colloquio, si è accresciuto in modo significativo, passando da 16.789 utenti nel 2010 a 28.633 nel 2014.

L'utilizzo del *Patto di Servizio* ha avuto una forte crescita, concentrata nel primo biennio, ma proseguita poi, anche se con minore intensità, nel secondo. La stipula dei Patti di Servizio presso i CPI della provincia di Lecce è passata da 6.284 patti nel 2010 a 19.539 nel 2014.

B. PROFILING/PDS

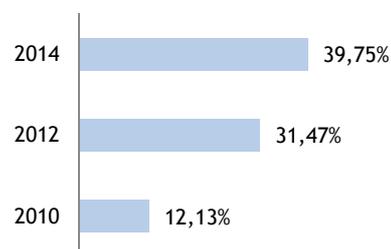
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	B1.1 Numero utenti disponibili cui è stato erogato il colloquio	16.789	27.156	28.633
	B.1.2 Tempo entro cui il colloquio viene erogato (gg lavorativi)	7	7	7
B2. Patto di servizio (PDS)	B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	6.284	17.846	19.539
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			1.624

Area B. Profiling/PdS



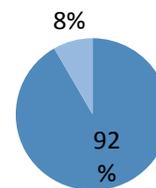
Questa tendenza positiva è ben evidenziata anche dalla tabella e dal grafico successivo che sottolineano l'incidenza percentuale dei Patti di Servizio sottoscritti, rispetto al flusso delle Dichiarazioni di Immediata disponibilità che sono state registrate presso i CPI della provincia. Questa incidenza, in provincia di Lecce, a fine periodo raggiunge una percentuale importante, di poco inferiore al 40%.

	2010	2012	2014
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	51.799	56.710	49.152
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	6.284	17.846	19.539
Rapporto tra PDS e DID	12,13%	31,47%	39,75%



È interessante notare come sul totale dei Patti di Servizio sottoscritti presso i CPI della provincia di Lecce, circa l'8% è rappresentato da giovani, inquadrabili nella categoria dei NEET, che hanno aderito al programma Garanzia Giovani.

Garanzia Giovani			
Prestazione	Totale	Altri	GG
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	19.539	17.915	1.624



■ Altri ■ GG

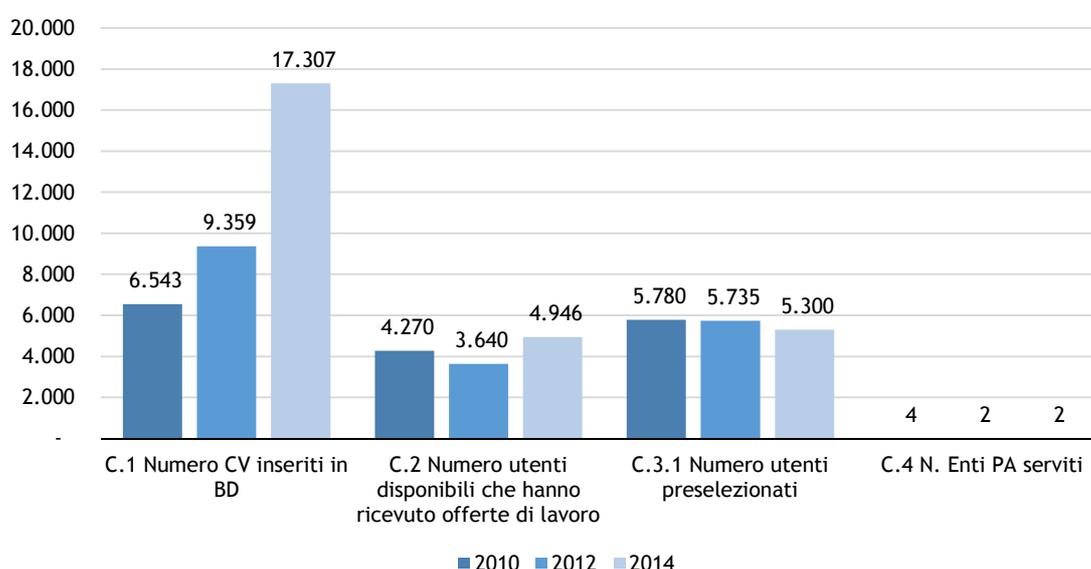
4.5.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta

L'insieme delle attività di incontro Domanda / Offerta erogate dai CPI della provincia di Lecce nel periodo 2010 - 2014 richiede, tuttavia, alcuni approfondimenti. La loro capacità di dialogo e confronto con i cittadini, dal lato dell'offerta, da parte dei CPI si è accresciuta nel corso del tempo in maniera costante e a portato l'indicatore C.1, *Numero di CV inseriti in DB*, che costituisce il servizio iniziale di questa area prestazionale, a fine periodo, ad un valore quasi triplo rispetto a quello iniziale. Anche l'indicatore C.2, *Numero di utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro*, se pure in flessione nel primo biennio, a fine periodo presenta un valore superiore a quello iniziale e pari a 4.946 cittadini che nel 2014 hanno ricevuto dai CPI della provincia di Lecce un offerta di lavoro. L'andamento degli indicatori dell'area relativa all'attività di preselezione, verifica della disponibilità e gestione del contatto presenta valori abbastanza stabili nel tempo, il che meriterebbe un qualche ulteriore approfondimento. 822 risultano gli utenti che hanno trovato occupazione grazie al lavoro di mediazione dei CPI salentini nel 2014.

C. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	C.1 Numero CV inseriti in BD	6.543	9.359	17.307
C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	C.2 Numero utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro	4.270	3.640	4.946
	C.3.1 Numero utenti preselezionati	5.780	5.735	5.300
	C.3.2 Numero utenti segnalati alle imprese	4.085	3.928	3.580
C3. Preselezione verifica disponibilità e gestione del contatto	C.3.3 Numero utenti inviati a colloquio presso le imprese	2.362	3.027	1.860
	C.3.4 Numero utenti inseriti al lavoro	796	1.090	822
	C.3.5 Numero disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua	71	7	2
C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	C.4 N. Enti PA serviti	4	2	2

Area C. Incontro Domanda/Offerta



Il dato relativo all'indicatore C.3.4, *Numero di utenti inseriti al lavoro*, che fornisce una misura della capacità di "intermediazione diretta", anche per i CPI della provincia di Lecce non è quello ricavabile dal modulo IDO della piattaforma SINTESI, che di fatto non è stato utilizzato nel periodo di osservazione, ma è stato ricavato da fonti interne ai centri. Questa situazione, peraltro, è comune a quasi tutti i CPI delle province pugliesi che ancora non dispongono di un sistema che consente di ottenere dalle aziende un feedback immediato sulla conclusione del processo di intermediazione gestito.

Alcune informazioni interessanti, inoltre, emergono anche dalla lettura dei dati evidenziati nella tabella che segue e che mette in evidenza il rapporto tra il numero degli utenti immediatamente disponibili, indicatore C.2, e il numero degli utenti inseriti al lavoro, indicatore C.3.4. L'andamento del rapporto è stato altalenante e si è, comunque, attestato nel 2014 su un valore più basso rispetto a quello iniziale. In sintesi, per la provincia di Lecce l'indicatore C.3.4 presenta un andamento non dissimile dagli altri indicatori della stessa area di preselezione ed evidenza per il 2014 un valore inferiore a quello iniziale, pari a 822 unità, pari al 16,62 % del totale degli utenti accolti e degli immediatamente disponibili.

	2010	2012	2014		
C.2 Numero Utenti Disponibili	4.270	3.640	4.946	2014	16,62%
C.3.4 Numero Utenti Inseriti	796	1.090	822	2012	29,95%
Rapporto tra Utenti Inseriti al Lavoro e Utenti Disponibili	18,64%	29,95%	16,62%	2010	18,64%

4.5.4 Area D. Misure di politica attiva e Piano di Azione Individuale

L'andamento dei dati relativi agli indicatori di questa area evidenzia una crescita significativa, più pronunciata nel secondo biennio, per quanto concerne l'indicatore D.1. Il numero di utenti che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI è passato da 2.173 unità, nel 2010, a 13.914 nel 2014. Il numero di utenti che ha ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione o altri servizi specialistici, indicatore D.2.1 è anch'esso cresciuto a fine periodo, con una forte flessione nel dato centrale della serie, passando da 8.510 unità, nel 2010, a 2.740 unità, nel 2014. Tuttavia, un andamento contrastante ha avuto, invece, l'andamento dell'indicatore D.2.2, *Numero di utenti che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici*, per il quale, dopo una fase di crescita nel primo biennio, a fine periodo si è registrato un valore più basso rispetto a quello iniziale e pari a 2.703 cittadini che hanno beneficiato di misure di politica attiva nel 2014.

D. MISURE PAL/PAI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
D1. PAI - Piano di Azione Individuale)	D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	2.173	5.548	13.945
D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	D.2.1 Numero utenti, che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	8.510	4.104	11.918
	D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	7.417	9.781	2.703

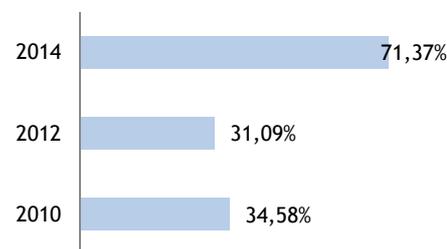
Area D. Misure PAL/PAI



Molto interessante, risulta anche seguire l'andamento del rapporto tra *Piani di Azione Individuale* sottoscritti e *Patti di Servizio*. All'interno del flusso procedurale dei servizi, il Patto sancisce l'accordo iniziale tra cittadino utente e servizio, mentre il Piano di Azione Individuale ha rappresentato lo strumento che, in qualche modo formalizza e dettaglia il percorso di attivazione dell'utente, nell'ambito del quale viene accompagnato dagli operatori coinvolti sulle varie misure.

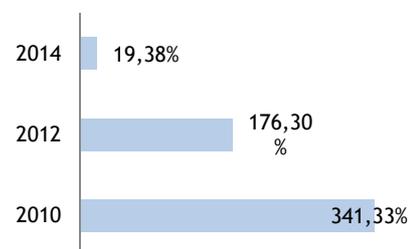
La tabella e il grafico che seguono mettono in evidenza come i CPI della provincia di Lecce abbiano accresciuto nel tempo la capacità di dar seguito all'accordo iniziale con il cittadino attraverso il disegno condiviso di un percorso di attivazione.

	2010	2012	2014
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	6.284	17.846	19.539
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	2.173	5.548	13.945
Rapporto tra PDS e PAI	34,58%	31,09%	71,37%



La tabella e il grafico che seguono evidenziano, invece, il rapporto tra i Piani di Azione Individuale definiti e condivisi, quindi il disegno del percorso di attivazione (indicatore D.1) e il numero di utenti che hanno effettivamente partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici (indicatore D.2.2), i percorsi effettivamente avviati.

	2010	2012	2014
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	2.173	5.548	13.945
D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	7.417	9.781	2.703
Rapporto tra Numero utenti che hanno partecipato ad una PAL e PAI	341,33%	176,30%	19,38%



Nel primo biennio di osservazione, il numero di utenti che hanno partecipato ad una qualche misura di politica attiva risulta superiore al numero di coloro che hanno ricevuto una proposta di sottoscrizione del PAI. Questa circostanza è da mettere in relazione al fatto che nel periodo considerato, molte delle attività svolte dagli operatori non risultano tracciate nel sistema o non erano state pianificate attraverso il PAI.

Il valore dell'indicatore a fine periodo risulta, tuttavia, pari al 19,38% ed è probabilmente da mettere in relazione alla effettiva disponibilità di misure di politica attiva nell'ultimo anno di osservazione.

4.5.5 Area E. Collocamento Mirato

Questa area descrive l'articolazione e l'andamento prestazionale dei servizi per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili in provincia di Lecce. Come è noto questi servizi vengono erogati presso uffici e strutture organizzati a livello provinciale e nel periodo considerato sono stati declinati organizzativamente in base al dettato normativo della Legge n. 68/1999.

Il procedimento del collocamento mirato prevede tre fasi distinte. Una fase iniziale di contatto tra il cittadino diversamente abile e la famiglia con i servizi, in cui si procede all'iscrizione (indicatore E.1.1) e alla presa in carico effettiva mediante l'erogazione di un colloquio specialistico ai sensi della L. n. 68/1999 (indicatore E.1.2). Nei CPI della provincia di Lecce il numero degli iscritti nel periodo di operatività Masterplan, 2010 - 2014, è rimasto sostanzialmente stabile: le iscrizioni nel 2010 risultavano pari a 2.558, mentre a fine periodo, nel 2014, sono state 2.547. Peraltro, nello stesso periodo, il numero di soggetti presi in carico, ha avuto un andamento pressoché identico: 2.114, nel 2010, e 2.092 cittadini nel 2014.

La seconda fase del servizio di collocamento mirato prevede la segnalazione alle aziende, soggette all'obbligo di legge, di riservare una quota dell'organico alle persone diversamente abili, di candidature distinte per genere e fasce di età (indicatore E.2). Per quanto riguarda il numero di segnalazioni effettuate dal servizio collocamento mirato della provincia leccese, mentre non è disponibile il dato per l'anno iniziale della serie, nel 2012 e nel 2014 sono state effettuate poco più di 300 segnalazioni alle aziende.

La fase successiva del servizio di collocamento mirato, ai sensi della L. 68/1999, si estrinseca in un'attività di accompagnamento al lavoro che prevede un'attività preliminare di convenzionamento con le aziende e di analisi dei fabbisogni specifici di adeguamento del posto di lavoro, e un'attività di accompagnamento delle persone diversamente abili, effettivamente inserite, mediante l'attivazione di Piani di Inserimento condivisi e monitorati. L'attività di accompagnamento al lavoro delle persone diversamente abili in provincia di Lecce, descritta dai sottoindicatori raggruppati nell'indicatore (indicatore E.3) ed erogata dal servizio di Collocamento Mirato presenta una situazione incompleta. Per quanto riguarda i Piani di inserimento attivati (indicatore E.3.1) manca il dato iniziale, mentre a fine periodo risultano attivati 52 Piani; l'indicatore E.3.2. Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva presenta valori rappresentativi di un buon livello di attività; per quanto riguarda, invece il Numero di utenti inseriti al lavoro (indicatore E.3.3) e il Numero di Convenzioni individuali di inserimento (indicatore E.3.4) il dato non è disponibile per tutto il periodo di osservazione. Valgono qui le stesse precisazioni evidenziate con riferimento all'indicatore C.3.4.

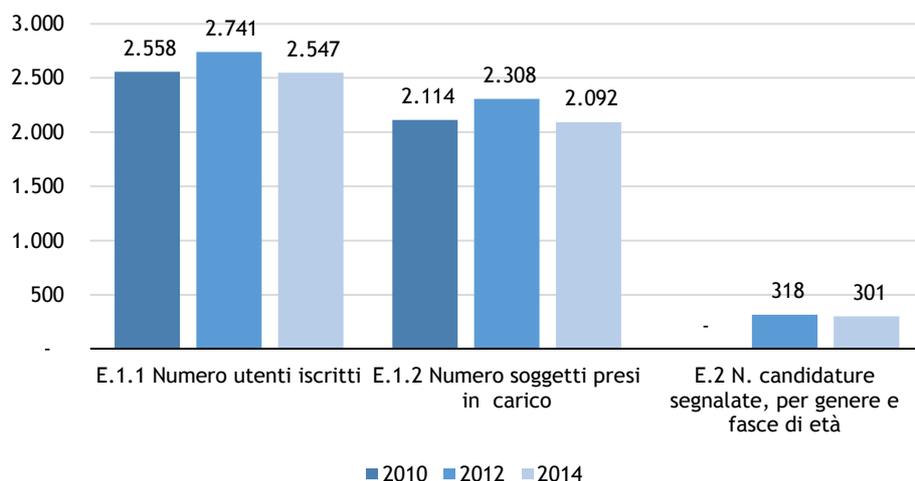
Non risultano attivate Convenzioni quadro tra il servizio di collocamento mirato della provincia di Lecce e le organizzazioni di categoria, professionali, ecc. presenti sul territorio (indicatore E.3.5).

E. COLLOCAMENTO MIRATO

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	E.1.1 Numero utenti iscritti	2.558	2.741	2.547
	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	2.114	2.308	2.092
E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	-	318	301
E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.1 Numero piani di inserimento attivati	-	124	52
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	956	271	424
	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	-	-	-
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	-	-	-

E.3.5 Numero convenzioni quadro - - -

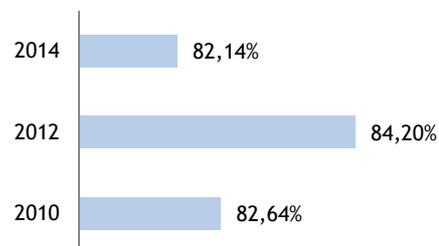
Area E. Collocamento Mirato



La tabella e il grafico seguente mostrano, tuttavia, la buona capacità di presa in carico delle persone diversamente abili che si sono attivate nel periodo 2010 - 2014 da parte dei CPI della provincia di Lecce.

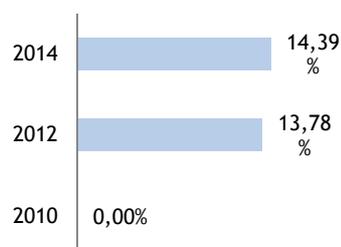
Se si analizza l'andamento del rapporto tra il numero degli utenti iscritti alle liste del collocamento mirato (E.1.1) e il numero degli utenti effettivamente presi in carico (E.1.2), emerge un livello di copertura buono che si attesta a valori superiori all'80 %.

	2010	2012	2014
E.1.1 Numero utenti iscritti	2.558	2.741	2.547
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	2.114	2.308	2.092
Rapporto tra Utenti presi in carico e Utenti iscritti	82,64%	84,20%	82,14%



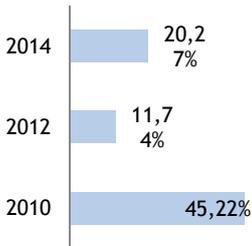
Per quanto concerne la capacità di promozione effettiva delle persone con disabilità, messa in campo dal servizio di collocamento mirato della provincia di Lecce, va evidenziato che si attesta anch'essa su valori costanti, attorno al 14%. La tabella e il grafico sottostanti sono di per sé poco significativi.

	2010	2012	2014
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	2.114	2.308	2.092
E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	-	318	301
Rapporto tra segnalazioni e Utenti presi in carico	0,00%	13,78%	14,39%



L'azione di accompagnamento al lavoro svolta dai CPI leccesi per questo target di cittadini, tuttavia, ha mostrato nel tempo, un indebolimento. Il rapporto che mette in relazione il Numero degli utenti presi in carico (E.1.2) con il Numero di soggetti che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva (E.3.2) evidenzia nel tempo un dimezzamento.

		2010	2012	2014
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	2.114	2.308	2.092
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	956	271	424
	Rapporto tra Numero soggetti che hanno ricevuto una proposta di PAL e Utenti presi in carico	45,22%	11,74%	20,27%



Anno	Rapporto (%)
2014	20,27%
2012	11,74%
2010	45,22%

Non è possibile approfondire ulteriormente l'analisi con l'andamento del rapporto tra il Numero dei soggetti inseriti al lavoro (E.3.3.), con il Numero di soggetti presi in carico (E.1.2) e con il Numero delle Convenzioni di inserimento lavorativo attivate (E.3.4) che sono lo strumento attraverso il quale la persona diversamente abile viene accompagnata dal servizio nella fase iniziale dell'inserimento in azienda, che spesso è anche quella più critica, per la mancanza di dati relativi al primo e al terzo indicatore.

4.5.6 Area F. Info e consulenza alle imprese

L'area prestazionale F presenta l'andamento dei servizi che i CPI erogano sul lato della domanda di lavoro e che si rivolgono direttamente alle aziende che operano sul territorio della provincia di Lecce o intendono insediarsi. Su questa tipologia di servizi, come è noto, vanno concentrati i maggiori sforzi di potenziamento. Come evidenziato dalla lettura dei dati relativi agli indicatori di questa area prestazionale il numero di aziende che si sono rivolte spontaneamente ai servizi (indicatore F.1.1.) è cresciuto moltissimo, passando da 954, nel 2010, a 15.109 a fine periodo. Non lo stesso può dirsi per quelle che si sono rivolte ai centri a seguito di un'azione di promozione (indicatore F.1.2) che, pur registrando un incremento nella fase centrale, nel 2014, sono state 1.903, a fronte delle 1.284 nel 2010.

Un andamento analogo a quello dell'indicatore F.1.2 si riscontra per l'indicatore F.2 ossia il Numero di vacancies rilevate e pubblicate. Nel 2014 le vacancies pubblicate dai CPI della provincia di Lecce sono state 1.629. La consulenza specialistica alle aziende erogata dai CPI ha avuto un incremento, passando da 1.687 aziende raggiunte nel 2010, a 3.956 nel 2014.

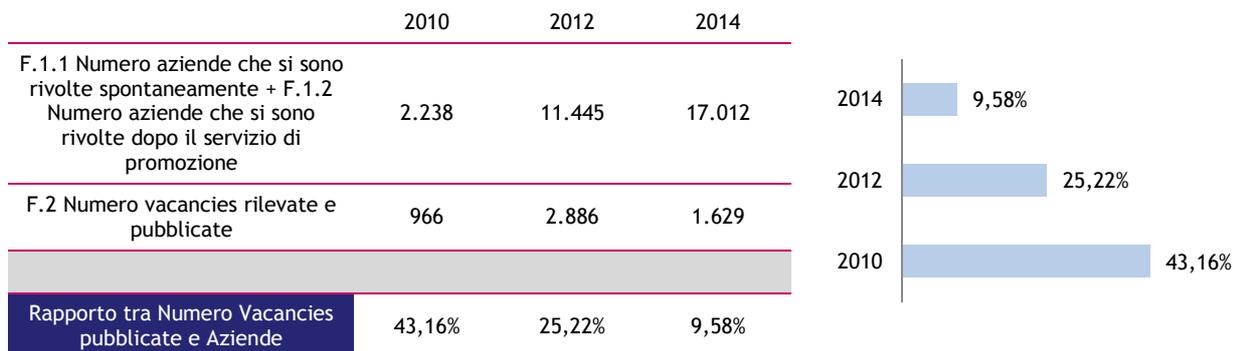
F. INFO E CONSULENZA ALLE IMPRESE

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
F1. Accoglienza e Informazione alle imprese	F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente	954	1.632	15.109
	F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	1.284	9.813	1.903
F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	966	2.886	1.629
F3. Consulenza/Informazione specialistica	F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	1.687	4.860	3.956

Area F. Info e Consulenza alle imprese



L'indicatore F.3, relativo alla erogazione di consulenza / informazione specialistica presenta un andamento del tutto analogo rispetto a quelli precedenti della stessa area. Rientrano in questo dato tutte quelle attività di consulenza e informazione specialistica fornite alle aziende, anche per il tramite dei consulenti del lavoro che si rivolgono ai CPI. Il grafico che segue evidenzia quanto già accennato poc'anzi in relazione al rapporto tra Numero di aziende accolte ed informate (indicatore F.1) e Numero di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2). L'andamento di questo rapporto segnala come nel corso del tempo si siano ridotti i risultati in termini di effettiva messa a disposizione di opportunità di inserimento lavorativo.



4.5.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese

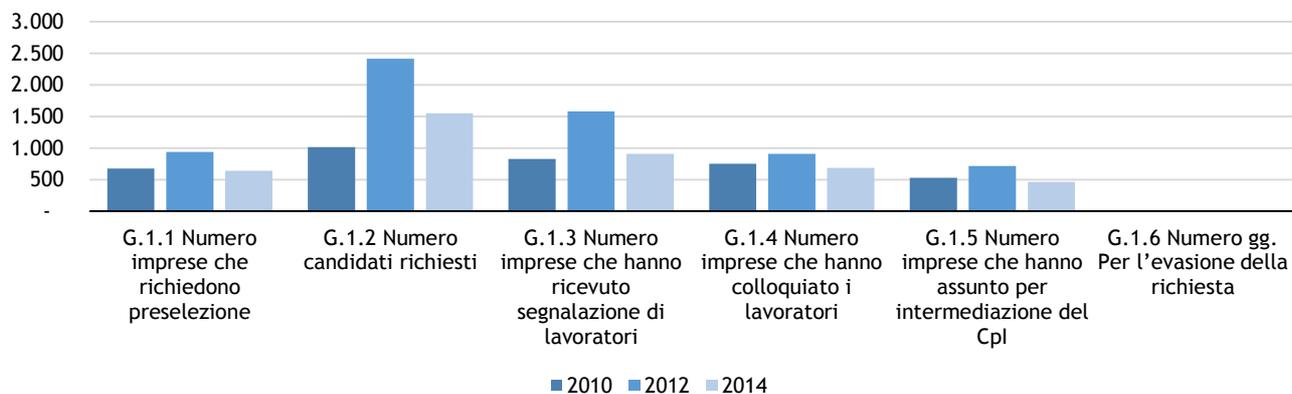
Quanto evidenziato per le altre province, in relazione alla disomogeneità dei dati relativi agli indicatori afferenti a questa area prestazionale, vale anche per la provincia di Lecce.

Si tratta di un problema legato alle fonti da cui sono stati ricavati i dati esposti nella tabella che segue, in quanto, di fatto nei CPI, per tutti e 6 i sotto indicatori della Categoria G.1 Preselezione/Selezione non sono stati utilizzati nel periodo di osservazione i moduli IDO presenti nella piattaforma del sistema SINTESI. Al fine di rilevare il dato sono state utilizzate fonti interne ai Centri, non del tutto omogenee, ma che comunque consentono di avere un ordine di grandezza e un minimo di comparabilità dei dati tra i centri della provincia e tra le province. A titolo meramente informativo, anche nella provincia BAT, le fonti considerate sono state le seguenti: aziende che hanno pubblicato vacancies sul sito, richieste di candidati pervenute tramite il portale, elaborazione di dati presenti su registri interni o reperibili tramite documentazione cartacea, lettura COB.

G. SELEZIONE/PRESELEZIONE VERSO IMPRESE

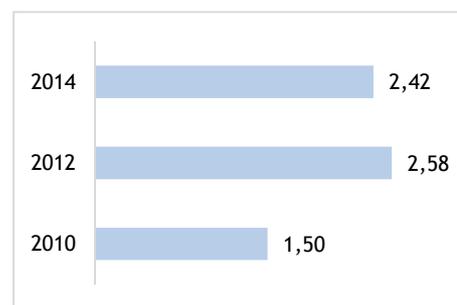
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
G1. Preselezione / Selezione	G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	679	937	642
	G.1.2 Numero candidati richiesti	1.017	2.417	1.553
	G.1.3 Numero imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori	828	1.581	909
	G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori	753	907	685
	G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	531	719	462
	G.1.6 Numero gg. Per l'evasione della richiesta	9	9	5
G2. Avvio e gestione tirocini	G.2.1 Numero tirocini avviati	1.398	1.611	3.348
	G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	451	553	303
G3. Avviamento a selezione Art. 16 P.A.	G.3 Numero selezioni effettuate	12	2	6

Area G. Selezione e preselezione verso le aziende



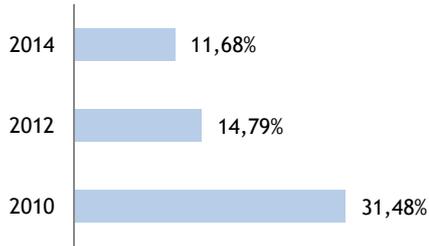
Il numero medio di lavoratori richiesti per azienda, dato dal rapporto tra il Numero di candidati richiesti (indicatore G.1.2) e il Numero delle imprese che hanno richiesto preselezione (indicatore G.1.1) è aumentato nel periodo considerato, passando da 1,5 a 2,42.

	2010	2012	2014
G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	679	937	642
G.1.2 Numero candidati richiesti	1.017	2.417	1.553
Media Numero Lavoratori richiesti dalle Imprese	1,50	2,58	2,42



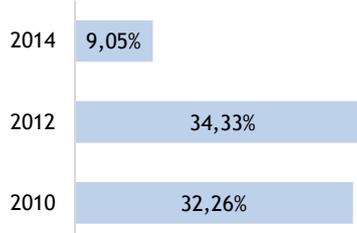
Da ultimo, può essere utile una riflessione sull'andamento del rapporto tra Numero delle imprese che hanno assunto per intermediazione del CPI (G.1.5) e Numero di aziende a cui è stata data consulenza / informazione specialistica (F.3). Questo rapporto, in provincia di Lecce, nel periodo considerato, si è ridotto, passando dal 31,48 % del 2010 all'11,68 %. La riduzione è in parte sicuramente dovuta agli effetti della crisi, ma in parte ascrivibile alla preponderanza sul territorio di altri canali di intermediazione.

	2010	2012	2014
F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	1.687	4.860	3.956
G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	531	719	462
Rapporto tra Numero Imprese che hanno assunto per intermediazione dei Cpl e Numero Imprese informate/consulenza specialistica	31,48%	14,79%	11,68%



Per quanto riguarda l'andamento dell'indicatore G.2 Avvio e gestione tirocini, articolato nei due sotto indicatori G.2.1 Numero di tirocini avviati e G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i. / t.d. vanno effettuate alcune considerazioni. Mentre il primo indicatore nel periodo considerato ha avuto una buona crescita; il numero dei tirocini che hanno poi dato esito ad un contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato, sia in valore assoluto che in misura percentuale, ha subito una riduzione, passando da 451 trasformazioni nel 2010 a 303 nel 2014 e in percentuale, dal 32,26 % al 9,05 %.

	2010	2012	2014
G.2.1 Numero tirocini avviati	1.398	1.611	3.348
G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	451	553	303
% Trasformazioni tirocini	32,26%	34,33%	9,05%



4.6 Provincia di Taranto

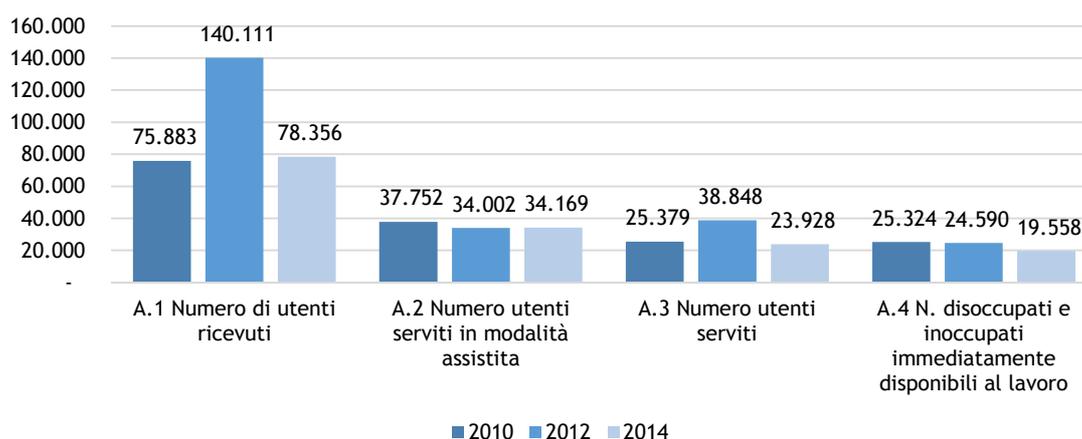
4.6.1 Area A. Accesso e info ai cittadini

L'accesso dei cittadini ai CPI della provincia jonica, indicatore A.1 Numero di utenti ricevuti, registratosi nel periodo 2010-2014 ha avuto un picco nella prima fase per poi ritornare nel 2014 ad un valore di poco superiore a quello registrato nel 2010, pari a 78.356 cittadini. L'indicatore A.2 Numero di utenti serviti in modalità assistita è rimasto sostanzialmente stabile per tutto il periodo, passando da 37.752 cittadini, nel 2010, a 34.169, nel 2014. Con riferimento all'indicatore A.3 Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali, dopo una forte crescita nel biennio 2010-2012, a fine periodo si è registrata una riduzione, passando da 25.379 cittadini che hanno ricevuto informazioni nel 2010, a 23.928, nel 2014. Considerando insieme tutti e due gli indicatori l'utenza complessiva che ha ricevuto informazioni si è ridotta, passando da 63.131 unità a 58.097. Un andamento analogo presenta il dato relativo al flusso annuale di DID registrate presso i CPI della provincia, anche esso chiusosi a fine periodo ad un livello più basso rispetto a quello iniziale. Nel 2014 sono state raccolte dai CPI della provincia di Taranto 19.558 dichiarazioni di immediata disponibilità.

AREA A. ACCESSO E INFO AI CITTADINI

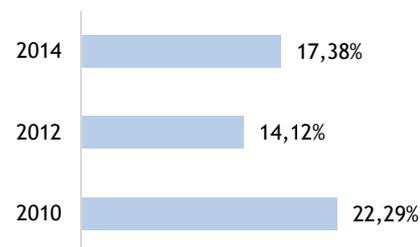
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
A1. Informazione e Auto consultazione sui servizi	A.1 Numero di utenti ricevuti	75.883	140.111	78.356
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	37.752	34.002	34.169
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			531
A3. Informazioni su mercato del lavoro e opportunità occupazionali	A.3 Numero utenti serviti	25.379	38.848	23.928
A4. Gestione immediata disponibilità (DID)	A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	25.324	24.590	19.558

Area A. Accesso e Info ai cittadini



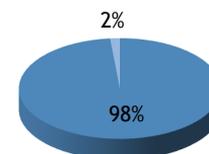
I CPI della provincia di Taranto, nel periodo oggetto di osservazione, hanno continuato a rappresentare per le fasce deboli della popolazione un importante punto di riferimento. Questo è attestato anche dal grafico che segue, che evidenzia l'incidenza percentuale degli utenti che hanno effettuato la D.I.D. sul totale degli utenti dei CPI a livello provinciale. Il rapporto è diminuito, passando dal 22,29% al 17,38. Pertanto, oltre l'80 % degli utenti dei CPI della provincia di Taranto sono rappresentati da persone che, indipendentemente dagli adempimenti amministrativi, hanno visto nel centro per l'impiego un riferimento essenziale entrare o rientrare nel mercato del lavoro.

	2010	2012	2014
A.1 Numero di utenti ricevuti + A.2 Numero utenti serviti in modalità assistita	113.635	174.113	112.525
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	25.324	24.590	19.558
Rapporto tra DID e Utenza	22,29%	14,12%	17,38%



L'avvio del programma Garanzia Giovani in provincia di Taranto, pienamente operativo a partire dal secondo semestre del 2014, ha coinvolto, mediante l'erogazione del servizio di prima accoglienza/informazione, poco più di 500 giovani appartenenti alla categoria dei c.d. NEET, pari a circa il 2% del totale degli utenti a cui sono state fornite informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi (indicatore A.2).

Garanzia Giovani			
	Totale	Altri	GG
A2. Informazioni in modalità assistita e invio ad altri servizi territoriali	34.169	33.638	531



■ Altri ■ GG

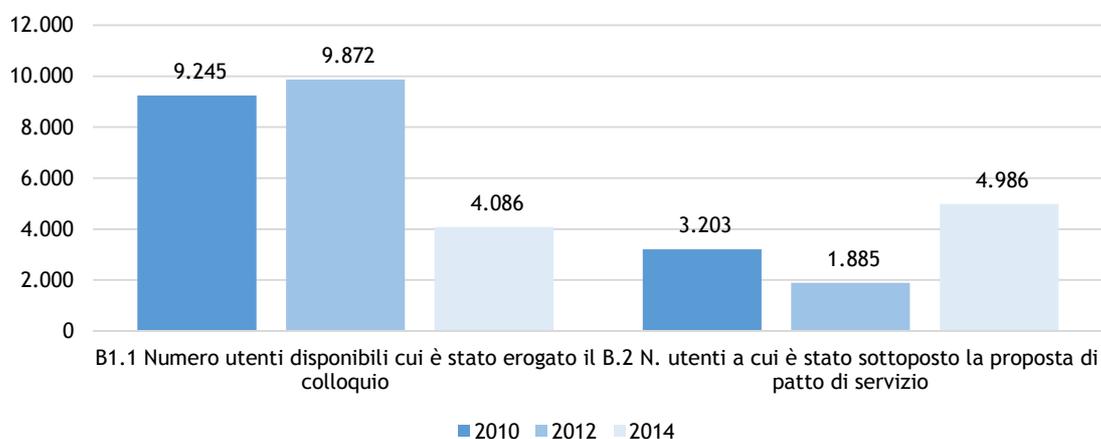
4.6.2 Area B. Profiling e Patto di Servizio

L'andamento degli indicatori di questa area prestazionale registratosi presso i CPI della provincia di Taranto richiede un primo approfondimento. Il numero di utenti a cui è stato erogato il colloquio si è più che dimezzato, passando da 9.245 utenti, nel 2010, a 4.086, nel 2014. L'utilizzo dello strumento del *Patto di Servizio*, mentre è diminuito nel primo biennio di osservazione, ha avuto una buona progressione di crescita nel secondo biennio e, comunque, è stato richiesto da una quota limitata di utenti dei CPI della provincia di Taranto.

B. PROFILING/PDS

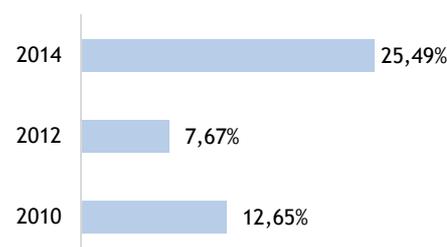
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
B1. Colloquio informativo/ orientativo ex D. LGS. 297/2002	B1.1 Numero utenti disponibili cui è stato erogato il colloquio	9.245	9.872	4.086
	B.1.2 Tempo entro cui il colloquio viene erogato (gg lavorativi)			
B2. Patto di servizio (PDS)	B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	3.203	1.885	4.986
	<i>di cui Garanzia Giovani</i>			806

Area B. Profiling/PdS



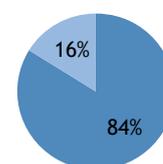
Tuttavia, la percentuale di “copertura” dell’utenza costituita da lavoratori immediatamente disponibili, mediante la proposta di sottoscrizione del Patto di Servizio, è andata crescendo nel tempo. Questo aspetto viene ben evidenziato dalla tabella e dal grafico seguenti che mettono in evidenza come l’incidenza percentuale dei Patti di Servizio sottoscritti, rispetto al flusso delle Dichiarazioni di Immediata disponibilità, in termini percentuali, sia cresciuta passando dal 12,65%, nel 2010, al 25,49%, nel 2014.

	2010	2012	2014
A.4 N. disoccupati e inoccupati immediatamente disponibili al lavoro	25.324	24.590	19.558
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	3.203	1.885	4.986
Rapporto tra PDS e DID	12,65%	7,67%	25,49%



Un contributo importante alla crescita dell’utilizzo di questo strumento anche da parte dei CPI della provincia di Taranto è da mettere in relazione con l’avvio del programma Garanzia Giovani. Il 16,16 % dei patti sottoscritti nel 2014 ha visto coinvolti giovani, inquadrabili nella categoria dei NEET, che hanno aderito al programma Garanzia Giovani.

Prestazione	Garanzia Giovani		Altri	Totale
	Altri	Garanzia Giovani		
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	4.180	806	4.986	



■ Altri ■ GG

4.6.3 Area C. Incontro Domanda / Offerta

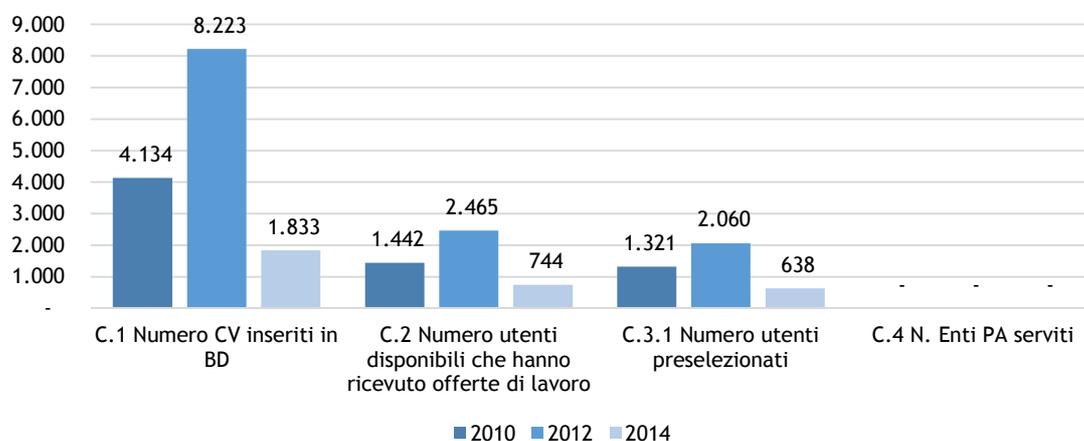
I dati relativi a questa area prestazionale dei servizi erogati dai CPI della provincia di Taranto propongono alcuni approfondimenti. La capacità di dialogo e confronto con i cittadini, dal lato dell'offerta, da parte dei centri, come è messo in evidenza dall'andamento dell'indicatori C.1 Numero di CV inseriti in DB, dopo una crescita importante nel primo biennio, nel 2014 si è assestata: a fronte di 4.134 CV inseriti in DB nel 2010, questo dato nel 2014 è stato di 1.833. Un andamento analogo è evidenziato dall'indicatore C.2 Numero di utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro, dopo una buona crescita nel primo biennio, è diminuito, passando da 1.442 vacancies comunicate ai cittadini nel 2010 a 744 nel 2014. Per quanto riguarda gli indicatori dell'attività di preselezione, verifica e gestione del contatto va evidenziato che il Numero degli utenti preselezionati (indicatore C.3.1) segue l'andamento degli indicatori precedenti, dopo una crescita importante si assesta a fine periodo ad un livello inferiore a quello iniziale.

Il Numero di utenti segnalati alle imprese evidenzia un valore iniziale anomalo, abbastanza elevato e pari a 13.652 unità, per poi diminuire fino a 519 segnalazioni a fine 2014; il Numero di utenti inviati a colloquio, dopo un primo biennio abbastanza stabile, anch'esso si riduce fino allo stesso livello di 519 utenti. Da ultimo, solo l'indicatore C.3.4. Numero utenti inseriti al lavoro, che fornisce una misura della capacità di intermediazione diretta dei CPI, a fine periodo presenta un dato in linea con quello iniziale, pari a 460 cittadini inviati. Non sono disponibili i dati relativi al numero di disoccupati che hanno rifiutato un'offerta e nel periodo non risultano avviamenti a selezione presso P.A.

C. INCONTRO DOMANDA/OFFERTA

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
C1. Raccolta e diffusione curriculum vitae	C.1 Numero CV inseriti in BD	4.134	8.223	1.833
C2. Ricerca e segnalazione delle vacancies	C.2 Numero utenti disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro	1.442	2.465	744
	C.3.1 Numero utenti preselezionati	1.321	2.060	638
	C.3.2 Numero utenti segnalati alle imprese	13.652	1.560	519
C3. Preselezione verifica disponibilità e gestione del contatto	C.3.3 Numero utenti inviati a colloquio presso le imprese	1.325	1.197	519
	C.3.4 Numero utenti inseriti al lavoro	479	249	460
	C.3.5 Numero disoccupati che hanno rifiutato un'offerta congrua	-	-	-
C.4. Avviamento a selezione presso P.A.	C.4 N. Enti PA serviti	-	-	-

Area C. Incontro Domanda/Offerta



Va detto però, che anche per i CPI della provincia di Taranto il dato relativo all'indicatore C.3.4 Numero di utenti inseriti al lavoro, che è poi l'indicatore chiave per valutare la capacità di "intermediazione diretta" del servizio, non è quello ricavabile dal modulo IDO della piattaforma SINTESI, ma è stato ricavato da fonti interne ai centri. Questa situazione, peraltro, è comune a quasi tutti i CPI delle province pugliesi che ancora non dispongono di un sistema che consente di ottenere dalle aziende un feedback immediato sulla conclusione del processo di intermediazione gestito. Per la provincia di Taranto, ad ogni modo, il valore dell'indicatore C.3.4 a fine periodo di osservazione presenta un valore abbastanza in linea con quello iniziale, passando da 479 inserimenti nel 2010 a 460 nel 2014. Alcune informazioni interessanti, infatti, emergono anche dalla lettura dei dati evidenziati nella tabella che segue e che mette in evidenza il rapporto tra il numero degli utenti inseriti al lavoro, indicatore C.3.4, e il numero degli utenti immediatamente disponibili che hanno ricevuto offerte di lavoro, indicatore C.2. L'andamento del rapporto è stato altalenante e si è, comunque, attestato nel 2014 su un valore superiore rispetto a quello iniziale.

	2010	2012	2014
C.2 Numero Utenti Disponibili	1.442	2.465	744
C.3.4 Numero Utenti Inseriti	479	249	460
Rapporto tra Utenti Inseriti al Lavoro e Utenti Disponibili	33,22%	10,10%	61,83%

Anno	Rapporto (%)
2014	61,83%
2012	10,10%
2010	33,22%

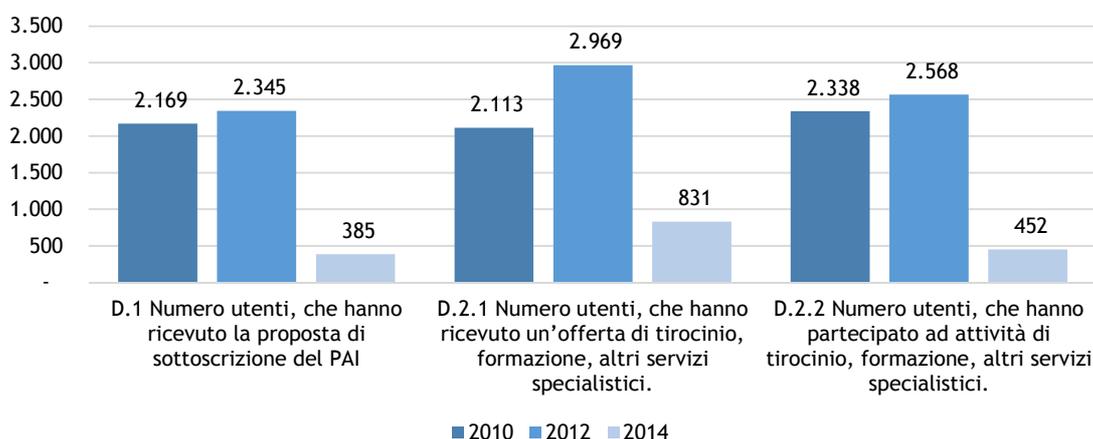
4.6.4 Area D. Misure di politica attiva e piano di azione individuale

Questa area prestazionale del Masterplan dei Servizi per il Lavoro è essenziale per valutare la capacità dei CPI di venire incontro alle esigenze dei cittadini nella progettazione del proprio percorso individuale di attivazione che dipende, comunque, dal set di politiche attive messe in campo e disponibili nel periodo considerato. L'andamento dei dati relativi agli indicatori di questa area evidenzia, dopo una sostanziale stabilità nel primo biennio, una forte contrazione nel secondo. Il numero di utenti che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI, indicatore D.1, è passato da 2.169 unità, nel 2010, a 385, nel 2014. Il numero di utenti che ha ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione o altri servizi specialistici, indicatore D.2.1 ha un andamento analogo e passa da 2.113 unità nel 2010, a 831 unità, nel 2014. Stesso andamento viene registrato sull'indicatore D.2.2, *Numero di utenti che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici*. A fine periodo il dato è di 452 cittadini che hanno partecipato ad un'azione di politica attiva.

D. MISURE PAL/PAI

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
D1. PAI - Piano di Azione Individuale)	D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	2.169	2.345	385
D2 Accesso a misure di sostegno per l'inserimento lavorativo di natura orientativa, formativa e professionalizzante	D.2.1 Numero utenti, che hanno ricevuto un'offerta di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	2.113	2.969	831
	D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	2.338	2.568	452

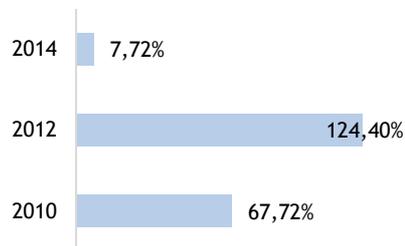
Area D. Misure PAL/PAI



Molto interessante risulta una riflessione sull'andamento del rapporto tra *Piani di Azione Individuale* sottoscritti e *Patti di Servizio*.

Rispetto al il tasso di copertura dell'utenza: nel 2010 il Piano d'Azione ha fatto seguito al 67,72% dei Patti sottoscritti; mentre a fine periodo, solo il 7,72 % dei sottoscrittori di un Patto di Servizio ha potuto disporre di un Piano d'Azione individuale con il dettaglio del percorso di attivazione.

	2010	2012	2014
B.2 N. utenti a cui è stato sottoposto la proposta di patto di servizio	3.203	1.885	4.986
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	2.169	2.345	385
Rapporto tra PAI e PDS	67,72%	124,40%	7,72%



Una riflessione a parte è richiesta anche dalla tabella e dal grafico che seguono. Il rapporto tra il numero di utenti che hanno effettivamente partecipato ad attività di tirocinio, formazione e altri servizi specialistici (indicatore D.2.2), i percorsi effettivamente avviati, e i Piani di Azione Individuale definiti e condivisi, quindi il disegno del percorso di attivazione (indicatore D.1) è stato per l'intero periodo di osservazione superiore al 100%.

	2010	2012	2014	
D.1 Numero utenti, che hanno ricevuto la proposta di sottoscrizione del PAI	2.169	2.345	385	2014 117,40%
D.2.2 Numero utenti, che hanno partecipato ad attività di tirocinio, formazione, altri servizi specialistici.	2.338	2.568	452	2012 109,51%
Rapporto tra Numero utenti che hanno partecipato ad una PAL e PAI	107,79%	109,51%	117,40%	2010 107,79%

Il numero di utenti che hanno partecipato ad una qualche misura di politica attiva, nel 2010, è risultato superiore al numero di coloro che hanno ricevuto una proposta di sottoscrizione del PAI, questo è dovuto al fatto che nel periodo considerato alcune delle attività svolte dagli operatori non risultavano tracciate nel sistema.

4.6.5 Area E. Collocamento Mirato

Questa area descrive l'articolazione e l'andamento prestazionale dei servizi per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili nella provincia di Taranto.

Nei CPI della provincia di Taranto il numero degli iscritti al collocamento mirato nel periodo di operatività Masterplan 2010 - 2014 è diminuito: le iscrizioni sono passate da 1.717 nel 2010 a 1.282 nel 2014 (manca il valore centrale della serie). A fronte di questa decrescita della domanda di servizi delle persone con disabilità, nello stesso periodo, il numero delle persone prese in carico è cresciuto, passando da 148 nel 2010 a 1.015 a fine periodo.

La seconda fase del servizio di collocamento mirato prevede la segnalazione alle aziende, soggette all'obbligo di legge. Il numero di candidature segnalate dal servizio collocamento mirato della provincia di Taranto è passato da 89 segnalazioni, nel 2010, a 128, nel 2012 (per il 2014 il dato non è disponibile).

La fase successiva del servizio di collocamento mirato, ai sensi della L. 68/1999, si estrinseca in un'attività di accompagnamento al lavoro che prevede un'attività preliminare di convenzionamento con le aziende e di analisi dei fabbisogni specifici di adeguamento del posto di lavoro, e un'attività di accompagnamento delle persone diversamente abili, effettivamente inserite, mediante l'attivazione di Piani di Inserimento condivisi e monitorati. Il numero delle Convenzioni attivate (indicatore E.3.4) dal servizio di Collocamento Mirato della provincia di Taranto dopo una buona crescita nel primo biennio si è assestato ad un valore prossimo a quello iniziale, da 27 convenzioni attive nel 2010 a 24, nel 2014. Per quanto riguarda il numero dei Piani di Inserimento attivati (indicatore E.3.1), nel 2010 sono stati 39, 17 nel 2012 mentre per il 2014 il dato non è disponibile.

Una riflessione a parte merita il dato relativo all'andamento dell'indicatore E.3.2, *Numero di soggetti che hanno ricevuto un'offerta di formazione, riqualificazione o altra misura di politica attiva*. Mentre nel 2012 821 persone diversamente abili hanno ricevuto una proposta di politica attiva, nel 2014 questa offerta è stata limitata a 38 cittadini. L'indicatore E.3.3, relativo al numero di utenti disabili inseriti al lavoro è passato da 39 utenti nel 2010 a 66 nel 2014 con un picco di 81 nel 2012.

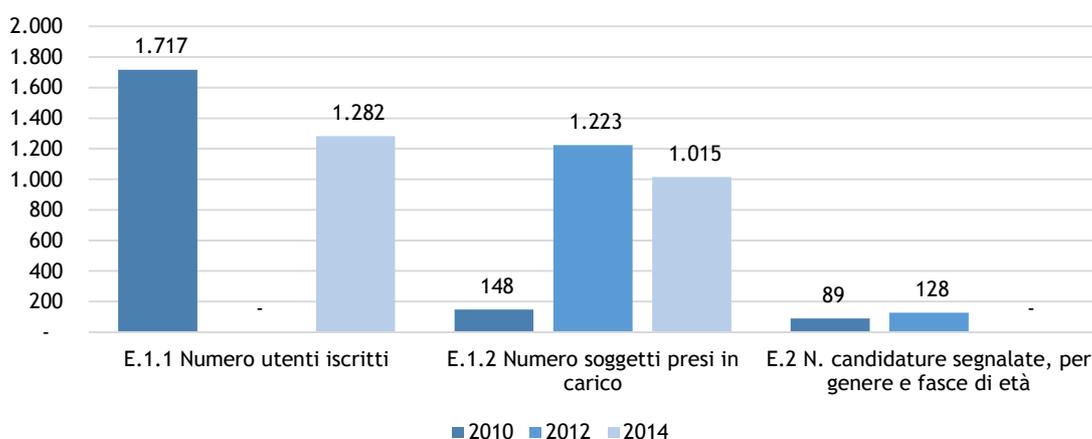
Da ultimo, va rilevato, che nel periodo considerato, il servizio di collocamento mirato della provincia di Taranto è stato tra i pochi in Puglia ad attivare Convenzioni quadro tra il servizio stesso e le organizzazioni di categoria, professionali, ecc. presenti sul territorio (indicatore E.3.5).

E. COLLOCAMENTO MIRATO

Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
E1. Iscrizione e colloquio specialistico ai sensi della L.68/99 per la rilevazione delle abilità	E.1.1 Numero utenti iscritti	1.717	-	1.282
	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	148	1.223	1.015
E2. Segnalazione delle candidature a copertura delle posizioni vacanti ai sensi della L.68	E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	89	128	-
E3. Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.1 Numero piani di inserimento attivati	39	17	-
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di	1	821	38

riqualificazione o altra misura di politica attiva			
E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	39	81	66
E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	27	43	24
E.3.5 Numero convenzioni quadro	4	-	1

Area E. Collocamento Mirato



Costante appare il numero di collocati che nel 2014 si stabilizza a 66 unità. Se si analizza l'andamento del rapporto tra il numero degli utenti iscritti alle liste del collocamento mirato (E.1.1) e il numero degli utenti effettivamente presi in carico, emerge, comunque, che è cresciuta la capacità di presa in carico effettiva.

	2010	2012	2014	2014
E.1.1 Numero utenti iscritti	1.717	-	1.282	79,17%
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	148	1.223	1.015	0,00%
Rapporto tra Utenti presi in carico e Utenti iscritti	8,62%	-	79,17%	8,62%

Se la capacità di presa in carico effettiva messa in campo dal servizio di collocamento mirato della provincia di Taranto è cresciuta nel tempo, non altrettanto può dirsi dell'azione di promozione delle persone con disabilità verso le aziende locali. Infatti, l'andamento del rapporto tra numero di utenti segnalati (E.2) e numero di utenti presi in carico (E.1.2) è negativo ed è passato da un valore iniziale del 60,14 % nel 2010, all'10,47 %, nel 2012; non è disponibile il dato per il 2014.

	2010	2012	2014	2014
E.1.2 Numero soggetti presi in carico	148	1.223	1.015	0,00%
E.2 N. candidature segnalate, per genere e fasce di età	89	128	-	10,47%
Rapporto tra segnalazioni e Utenti presi in carico	60,14%	10,47%	0,00%	60,14%

La tabella e il grafico seguenti cercano di fornire alcune informazioni sulla disponibilità di misure di politica attiva per il lavoro a disposizione delle persone diversamente abili, residenti in provincia di Taranto.

L'azione di accompagnamento al lavoro, svolta dal collocamento mirato della provincia di Taranto non è facilmente analizzabile. Il rapporto che mette in relazione il numero di soggetti inseriti al lavoro (E.3.3) e il numero degli utenti presi in carico (E.1.2) evidenzia forti oscillazioni e, comunque, a fine periodo resta pari al 3,74%.

		2010	2012	2014	
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.1.2 Numero soggetti presi in carico	148	1.223	1.015	
	E.3.2 Numero soggetti, che hanno ricevuto un'offerta di formazione, di riqualificazione o altra misura di politica attiva	1	821	38	
	Rapporto tra Numero soggetti che hanno ricevuto una proposta di PAL e Utenti presi in carico	0,68%	67,13%	3,74%	

L'analisi dell'andamento del rapporto tra il numero di utenti inseriti al lavoro (E.3.3) e il numero di convenzioni di inserimento lavorativo individuali attivate, che sono lo strumento di accompagnamento della persona disabile nella fase iniziale critica del rapporto di lavoro, evidenzia un buon utilizzo di questo strumento. Gli utenti inseriti al lavoro risultano essere accompagnati dalla Convenzione individuale di inserimento lavorativo con l'azienda nel 69,23% dei casi nel 2010, nel 53,09% nel 2012, mentre la percentuale scende al 36.36% dei casi a fine periodo.

		2010	2012	2014	
Accompagnamento al lavoro ai sensi della L. 68	E.3.3 Numero utenti inseriti al lavoro	39	81	66	
	E.3.4 Numero convenzioni di inserimento lavorativo attivate	27	43	24	
	Rapporto tra Numero Convenzioni sottoscritte e Numero utenti inseriti	69,23%	53,09%	36,36%	

4.6.6 Area F. Info e consulenza alle imprese

L'area prestazionale F riguarda i servizi che i CPI erogano sul lato della domanda di lavoro e che si rivolgono direttamente alle aziende che operano sul territorio della provincia jonica o intendono insediarsi.

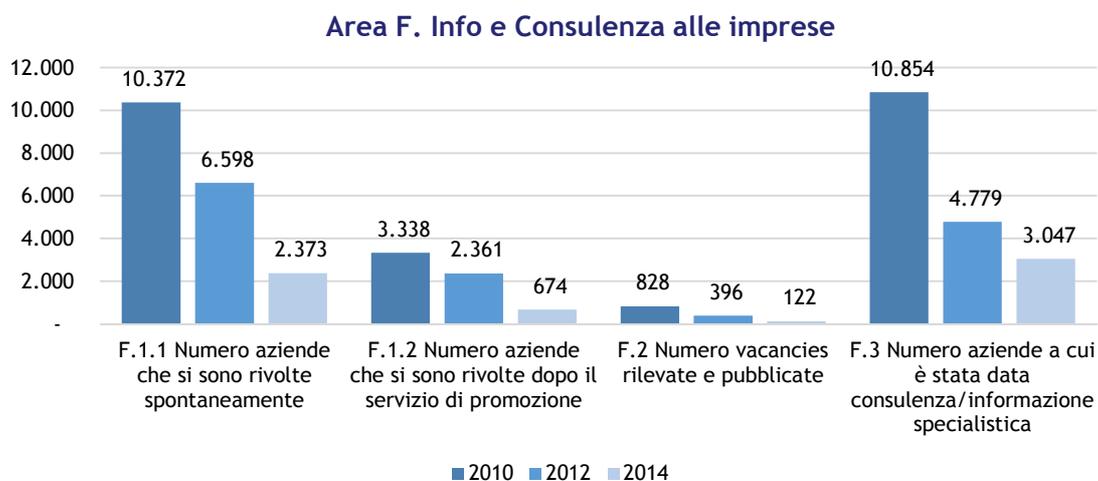
Come evidenziato dalla lettura dei dati relativi agli indicatori di questa area prestazionale, il numero di aziende raggiunte dai servizi che si sono rivolte spontaneamente (indicatore F.1.1.), ai centri della provincia di Taranto si è progressivamente ridotto, passando da 10.372 aziende nel 2010 a 2.373 nel 2014; un andamento analogo si registra per quanto riguarda le aziende raggiunte dopo una qualche azione / iniziativa di promozione (indicatore F.1.2) queste si sono ridotte da 3.338 a 674 a fine periodo. La stessa tendenza negativa è evidenziata dal numero decrescente e abbastanza contenuto di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2). Si passa da 828 nel 2010 a 122 nel 2014.

La capacità dei centri della provincia di Taranto di fornire Consulenza/Informazione specialistica (indicatore F.3) si è anch'essa ridotta: il numero delle aziende raggiunte dalla consulenza specialistica è passato da 10.854 nel 2010, a 3.047 nel 2014. Rientrano in questo dato tutte quelle attività di consulenza e informazione specialistica fornite alle aziende, anche per il tramite dei consulenti del lavoro che si rivolgono ai CPI.

F. INFO E CONSULENZA ALLE IMPRESE

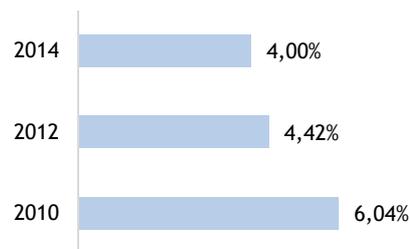
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
F1. Accoglienza e Informazione alle imprese	F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente	10.372	6.598	2.373

	F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	3.338	2.361	674
F2. Analisi fabbisogni professionali e formativi	F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	828	396	122
F3. Consulenza/Informazione specialistica	F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	10.854	4.779	3.047



Il grafico che segue evidenzia quanto già accennato poc'anzi in relazione al rapporto tra Numero di vacancies rilevate e pubblicate (indicatore F.2) e Numero di aziende accolte ed informate (indicatore F.1). L'andamento di questo rapporto segnala come nel corso del tempo è stato decrescente e si attesta su percentuali abbastanza basse.

	2010	2012	2014
F.1.1 Numero aziende che si sono rivolte spontaneamente + F.1.2 Numero aziende che si sono rivolte dopo il servizio di promozione	13.710	8.959	3.047
F.2 Numero vacancies rilevate e pubblicate	828	396	122
Rapporto tra Numero Vacancies pubblicate e Aziende	6,04%	4,42%	4,00%



4.6.7 Area G. Selezione / Preselezione verso le imprese

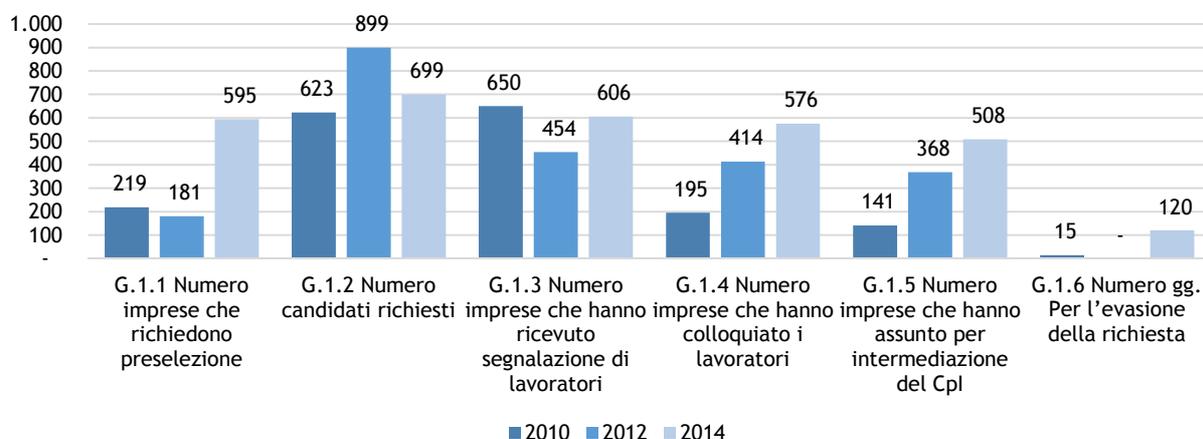
Anche per i CPI della provincia di Taranto, esiste un problema legato alle fonti da cui sono stati ricavati i dati relativi a questa area prestazionale esposti nella tabella che segue, in quanto, di fatto nei CPI, tutti e 6 i sotto indicatori della Categoria G.1 Preselezione / Selezione non sono stati utilizzati nel periodo di osservazione i moduli IDO presenti nella piattaforma del sistema SINTESI. Vengono qui valorizzate fonti interne ai Centri, non del tutto omogenee, ma che, comunque, consentono di ottenere un ordine di grandezza e un minimo di comparabilità dei dati tra i centri della provincia e tra le province. A titolo meramente informativo, le fonti considerate sono state le seguenti: aziende che hanno pubblicato vacancies sul sito, richieste di candidati pervenute tramite il portale, elaborazione di dati presenti su registri interni o reperibili tramite documentazione cartacea, lettura COB.

I dati sono abbastanza contenuti ed evidenziano valori che tendono a mantenersi costanti nel tempo.

G. SELEZIONE/PRESELEZIONE VERSO IMPRESE

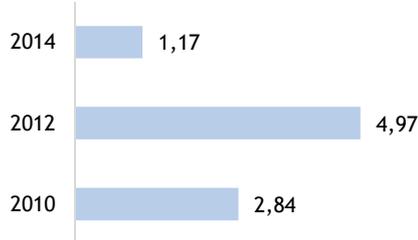
Prestazione	Indicatore	2010	2012	2014
G1. Preselezione / Selezione	G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	219	181	595
	G.1.2 Numero candidati richiesti	623	899	699
	G.1.3 Numero imprese che hanno ricevuto segnalazione di lavoratori	650	454	606
	G.1.4 Numero imprese che hanno colloquiato i lavoratori	195	414	576
	G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	141	368	508
	G.1.6 Numero gg. Per l'evasione della richiesta	15	-	120
G2. Avvio e gestione tirocini	G.2.1 Numero tirocini avviati	759	392	452
	G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	459	237	115
G3. Avviamento a selezione Art. 16 P.A.	G.3 Numero selezioni effettuate	12	-	74

Area G. Selezione e preselezione verso le aziende



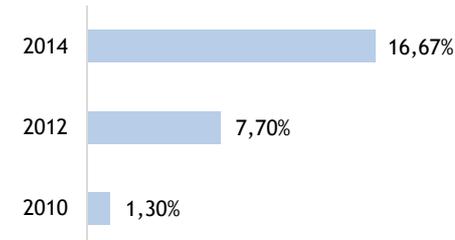
Il numero medio di lavoratori richiesti per azienda, dato dal rapporto tra il Numero di candidati richiesti (indicatore G.1.2) e il Numero delle imprese che hanno richiesto preselezione (indicatore G.1.1) nel periodo considerato è diminuito, passando da 2,84 a 1,17.

	2010	2012	2014
G.1.1 Numero imprese che richiedono preselezione	219	181	595
G.1.2 Numero candidati richiesti	623	899	699
Media Numero Lavoratori richiesti dalle Imprese	2,84	4,97	1,17



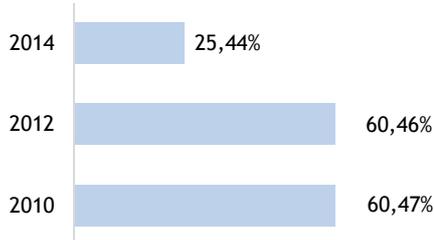
Da ultimo, può essere utile una riflessione sull'andamento del rapporto tra Numero delle imprese che hanno assunto per intermediazione del CPI (G.1.5) e Numero di aziende a cui è stata data consulenza / informazione specialistica (F.3). Il dato è interessante ed evidenzia come, pur essendosi ridotta nel periodo la capacità di erogare consulenza specialistica è però aumentato sia in valore assoluto che in termini percentuali il Numero di imprese che hanno assunto per intermediazione dei CPI. Questo rapporto, nel periodo considerato, è passato dal 1,30% al 16,67%.

	2010	2012	2014
F.3 Numero aziende a cui è stata data consulenza/informazione specialistica	10.854	4.779	3.047
G.1.5 Numero imprese che hanno assunto per intermediazione del Cpl	141	368	508
Rapporto tra Numero Imprese che hanno assunto per intermediazione dei Cpl e Numero Imprese informate/consulenza specialistica	1,30%	7,70%	16,67%



Un discorso a parte merita l'indicatore G.2 Avvio e gestione tirocini, articolato nei due sotto indicatori G.2.1, *Numero di tirocini avviati* e G.2.2, *Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.*. Il primo indicatore nel periodo considerato ha subito una riduzione; lo stesso andamento è riscontrabile con riferimento al dato relativo al numero dei tirocini che hanno poi dato esito ad un contratto di lavoro a tempo indeterminato. Questo rapporto, nel periodo considerato, si è ridotto, passando dal 60,47% al 25,44%.

	2010	2012	2014
G.2.1 Numero tirocini avviati	759	392	452
G.2.2 Numero di tirocini trasformati in t.i./t.d.	459	237	115
% Trasformazioni tirocini	60,47%	60,46%	25,44%



	PROGRAMMA ACT - AZIONI DI SOSTEGNO PER L'ATTUAZIONE SUL TERRITORIO DELLE POLITICHE DEL LAVORO	
	RAPPORTO SULL'ATTUAZIONE DEL MASTERPLAN DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE PUGLIA	

5 Il nuovo scenario dei servizi per il lavoro alla luce del D. Lgs. 150/2015: evoluzione e prospettive nella Regione Puglia

Il Sistema dei servizi pugliesi qui descritto è stato investito a partire proprio dall'anno 2014 da un profondissimo processo di cambiamento avviato dalla Legge 7 aprile 2014, n. 56, cd "Del Rio", recante "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni", che ha avviato il riordino delle Province producendo effetti anche sulla materia dei servizi per il lavoro, e proseguito con il cd Jobs Act, legge 10 dicembre 2014, n. 183, che, all'articolo 1, comma 3, ha previsto una delega per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive e, al comma 4, l'istituzione di un'Agenzia nazionale per l'occupazione – con attribuzione alla stessa di competenze gestionali in materia di servizi per l'impiego, politiche attive e ASpl – nonché il rafforzamento delle funzioni di monitoraggio e valutazione delle politiche e dei servizi e la valorizzazione delle sinergie tra servizi pubblici e privati; la medesima Legge 10 dicembre 2014, n. 183, prevede all'articolo 1, comma 4, lettera u) il mantenimento in capo alle Regioni e alle Province autonome delle competenze in materia di programmazione di politiche attive del lavoro.

Il Decreto Legislativo 14 settembre 2015, n. 150, ha dato attuazione alla delega intervenendo in maniera significativa sulla rete dei servizi, sulla governance, e su funzioni e compiti dei Centri per l'Impiego. In particolare, all'articolo 11, comma 1 ha stabilito che, allo scopo di garantire livelli essenziali di prestazioni attraverso meccanismi coordinati di gestione amministrativa, il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali debba stipulare con ogni Regione e con le Province autonome di Trento e Bolzano una convenzione finalizzata a regolare i relativi rapporti e obblighi in relazione alla gestione dei servizi per il lavoro e delle politiche attive del lavoro nel territorio della Regione o Provincia autonoma, nel rispetto dei principi contenuti nel medesimo articolo; ai sensi del comma 4 dell'articolo 11, in via transitoria le citate convenzioni possono prevedere che i compiti, le funzioni e gli obblighi in materia di politiche attive del lavoro siano attribuiti, in tutto o in parte, a soggetti accreditati ai sensi dell'articolo 12 del medesimo decreto legislativo.

Infine l'Accordo Quadro in materia di politiche attive per il lavoro del 30 luglio 2015 ha stabilito l'impegno congiunto del Governo e delle Regioni a garantire, nella fase di transizione verso un diverso assetto di competenze, la **continuità di funzionamento dei Centri per l'Impiego** e di utilizzo del personale in essi impiegato, anche a tempo determinato, assicurandone il miglior rapporto funzionale con le Regioni e prevedendo, pertanto, nell'ambito di una cornice di indirizzo unitario, la stipula di convenzioni tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e ciascuna Regione, finalizzate a individuare linee di collaborazione interistituzionale che valorizzano le buone pratiche esistenti nei contesti regionali.

Nelle more di questo complesso processo di riforma è stata concordata tra Stato e Regioni una fase transitoria, che dovrà vedere anche l'approvazione di un **piano di rafforzamento dei servizi per l'impiego**, mediante l'utilizzo coordinato di fondi nazionali e regionali, nonché dei programmi operativi cofinanziati da Fondo Sociale Europeo e di quelli cofinanziati con fondi nazionali negli ambiti di intervento del Fondo Sociale Europeo, nel rispetto dei regolamenti dell'Unione europea in materia di fondi strutturali. Vien quindi finalmente riconosciuto l'assunto per cui il sistema dei servizi pugliese (e, più in generale, italiano) risulta essere **del tutto sottodimensionato** per affrontare i compiti cui è chiamato, con risorse umane e strumentali largamente inferiori a quelle di tutti i paesi europei, in un quadro di ulteriore rapido depauperamento degli operatori presenti.

In tale fase transitoria, in via temporanea ed in attesa che si concluda il citato processo di riforma costituzionale, la Regione Puglia ha ritenuto opportuno continuare ad affidare alle Province e alla Città metropolitana di Bari la responsabilità organizzativa e amministrativa della gestione dei Centri per l'impiego e del relativo personale, garantendo alle stesse il trasferimento della quota di risorse nazionali e regionali. Con deliberazione di G.R. n. 331/2016 è stato approvato lo schema di **convenzione tra la Regione Puglia e il Ministero del lavoro** e delle Politiche sociali per la gestione dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro e, successivamente, la Convenzione è stata sottoscritta in data 11 maggio 2016. Infine, con DGR n. 1587 del 11 ottobre 2016, è stato approvato lo schema di **convenzione tra Regione Puglia ed Amministrazioni provinciali** pugliesi e Città Metropolitana di Bari, al fine di regolare i relativi rapporti e i rispettivi obblighi in relazione alla gestione dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro.

In questa lunga transizione i CPI pugliesi sono chiamati ad una sfida di grandi proporzioni: continuare a garantire livelli essenziali delle prestazioni per i cittadini pugliesi, e, al tempo stesso, rilanciare il sistema dei servizi pubblici per il lavoro. Una sfida che la Regione Puglia intende sostenere accompagnando le amministrazioni provinciali e la città metropolitana di Bari nella complessa gestione della transizione da un modello ormai superato di gestione dei servizi al nuovo modello disegnato dal legislatore nazionale, che richiede non soltanto una modifica della *governance* del sistema, ma anche un adeguamento delle strutture ai nuovi compiti richiesti dai servizi per il lavoro, con l'acquisizione di nuove competenze

	PROGRAMMA ACT - AZIONI DI SOSTEGNO PER L'ATTUAZIONE SUL TERRITORIO DELLE POLITICHE DEL LAVORO	
	RAPPORTO SULL'ATTUAZIONE DEL MASTERPLAN DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA REGIONE PUGLIA	

(con un passaggio verso competenze di tipo orientativo) e l'adeguamento di quelle esistenti, del tutto insufficienti a raggiungere gli obiettivi fissati.

Occorre dunque adeguarsi ai nuovi compiti ed alle nuove funzioni stabiliti dal d.lgs n.150 del 2015, in particolare all'utilizzo di metodologie di profilazione dell'utenza ed a strumenti di presa in carico multidimensionale degli utenti; migliorare gli standard di servizio riducendo al tempo stesso il carico di lavoro per operatore; adeguare i sistemi informativi e le skills necessarie per utilizzo della gestione informatizzata dei servizi; garantire la gestione di strumenti complessi quali l'Assegno di ricollocazione; sviluppare i servizi alle imprese e di quelli di avvicinamento tra domanda ed offerta di lavoro ed i servizi di informazione e promozione delle politiche di incentivazione delle assunzioni e delle altre misure che operino (anche) dal lato della domanda di lavoro; dare attuazione ai Programmi di fondamentale rilevanza, avviati dalla Regione Puglia nel corso del 2016, quali RED e Welfare to Work, destinati ad avere un impatto significativo sulla rete dei servizi per il lavoro pubblici pugliesi.

Un processo che dovrà essere accompagnato da un monitoraggio sempre più attento e puntuale dei risultati raggiunti che consenta ai cittadini ed all'opinione pubblica di giudicare il lavoro reso dai Servizi, in totale trasparenza, e che garantisca la rendicontabilità di tutte le attività svolte. Per questo ai CPI ed alle Province dovrà essere chiesto uno sforzo crescente per assicurare dati certi e puntuali, nella consapevolezza che la possibilità di verificare il servizio reso conta sempre di più e non può più rappresentare una parte minore o eventuale delle proprie attività.