

# I Centri per l'impiego

Uno strumento pubblico a disposizione del cittadino  
di ALESSANDRA FASANO<sup>1</sup>

## 1. Genealogia normativa, funzioni e compiti

I Servizi per l'impiego (SPI) sono strumenti a disposizione di lavoratori e imprese con l'obiettivo di favorire il *job-matching*. Essi comprendono: i Centri per l'impiego (CPI), che operano a livello provinciale, secondo gli indirizzi dettati dalle Regioni; le Agenzie per il lavoro private; altri operatori autorizzati<sup>2</sup>.

Negli ultimi trent'anni, sono intervenute diverse normative che ne hanno modificato gli assetti e le funzioni, orientandoli sempre più in direzione di servizi su base territoriale con funzione strategica nel mercato del lavoro, tra cui: la Legge n. 59/1997 (Legge Bassanini sul decentramento amministrativo alle Regioni e agli Enti locali e, altresì, sul collocamento e le politiche attive del lavoro), il D.Lgs n. 469/1997 e successiva riforma del Titolo V della Costituzione italiana<sup>3</sup> (Fasano, 2018a). In particolare, negli ultimi anni, è cresciuta l'esigenza di rinnovarli e modernizzarli, anche alla luce di diverse sollecitazioni europee. Il D.Lgs n. 150/2015, in attuazione della Legge n. 183/2014 (il cosiddetto *Jobs Act*), ha previsto diverse innovazioni, tra cui l'istituzione della nuova Agenzia Nazionale

---

<sup>1</sup> Ricercatrice di Sociologia dei processi economici e del lavoro presso il Dipartimento di Storia, Società e Studi sull'Uomo dell'Università del Salento.

<sup>2</sup> Università pubbliche e private e Fondazioni universitarie; Comuni; Camere di Commercio; Scuole secondarie di secondo grado, statali e paritarie; Parti sociali; Enti bilaterali.

<sup>3</sup> In Puglia, la Legge n.19/1999 sulla politica regionale del lavoro e sui servizi all'impiego.

per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL) e il coordinamento di una “Rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro”<sup>4</sup>. Tale rete a regime dovrebbe creare sinergie tra i diversi attori coinvolti nella complessa operazione di sostegno all’occupazione, nell’ottica di riaccentrare le competenze del sistema dei servizi per il mercato del lavoro<sup>5</sup>.

L’obiettivo prioritario dei CPI è quello di supportare gratuitamente il datore di lavoro nell’individuare il lavoratore con le professionalità di cui necessita e al contempo affiancare il disoccupato nella realizzazione di politiche attive (Marocco, 2012). Il CPI ha assunto una nuova veste rispetto al passato, quando era un ufficio di collocamento, e il compito degli operatori è quello non solo di fornire certificati per il lavoro e iscrizione nelle liste di disoccupazione, ma anche di orientare chi cerca un’occupazione verso percorsi formativi, affiancandolo nella stesura di curriculum vitae (CV) e lettera di presentazione alle aziende, informandolo altresì sulle misure disponibili ratificate dalla normativa. Vengono, cioè, forniti percorsi individualizzati tramite la costruzione di un progetto orientato all’inserimento nel mercato del lavoro – in considerazione del proprio sapere, saper fare e saper essere – e mettendo a disposizione la rete di contatti di cui si dispone<sup>6</sup>.

## **2. La dislocazione sul territorio: un focus sulla provincia di Lecce**

---

<sup>4</sup> Tale Rete è composta da: ANPAL Servizi; strutture regionali; sistema delle Camere di commercio, industria, artigianato e cultura; Università, Istituti di scuola secondaria di secondo grado; Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS); Istituto Nazionale Assicurazioni Infortuni sul Lavoro (INAIL); servizi per il lavoro pubblici e privati; fondi interprofessionali per la formazione continua e fondi bilaterali; Agenzie per il lavoro e altri soggetti autorizzati all’intermediazione; Istituto Nazionale per l’Analisi delle Politiche Pubbliche (INAPP).

<sup>5</sup> L’esito negativo del referendum sulla riforma costituzionale del 2016 non ha consentito di portare a termine il disegno di riorganizzazione, creando un vuoto normativo che non rende agevole l’operato dei CPI.

<sup>6</sup> Un approfondimento sul ruolo dei CPI è stato effettuato nell’ambito del progetto “Strumenti e sistemi a sostegno dell’accesso al lavoro ai soggetti svantaggiati”, cofinanziato dal Fondo di Sviluppo e Coesione 2007-2013 APQ Ricerca Regione Puglia “Programma regionale a sostegno della specializzazione intelligente e della sostenibilità sociale ed ambientale - *FutureInResearch*”.

Nel territorio pugliese i CPI sono quarantaquattro: sette a Foggia (ai quali si aggiungono undici sportelli polifunzionali); tredici a Bari; quattro a Barletta-Andria-Trani; sei a Taranto; quattro a Brindisi; dieci a Lecce (di cui due sedi decentrate)<sup>7</sup>. Tutti i CPI gestiscono le informazioni interne con il “Portale Sistema Sintesi”<sup>8</sup>. La comunicazione con l’esterno, invece, è affidata a diversi siti web provinciali<sup>9</sup>, nei quali sono inseriti gli annunci di lavoro e pubblicate misure, progetti, bandi e notizie sul mercato del lavoro, senza però costituire una rete informativa unitaria<sup>10</sup>.

Nello specifico nella provincia di Lecce i CPI sono così dislocati: Campi Salentina, Lecce, Martano (sezione decentrata di Lecce), Galatina, Nardò, Gallipoli, Casarano, Tricase, Maglie e Poggiardo (sezione decentrata di Maglie). A livello territoriale sono ben distribuiti, mentre l’assegnazione delle risorse umane non è omogenea in quanto per i pensionamenti non è previsto un adeguato *turn over* (Regione Puglia, 2017)<sup>11</sup> e pertanto i servizi offerti variano anche in base alla disponibilità di operatori (Tab. 1).

Le aziende che si rivolgono ai CPI sono prevalentemente quelle dei settori: industria (servizi metalmeccanici); artigianato; distretto TAC (tessile, abbigliamento e calzature); turismo; assistenza anziani e operatori sanitari - OS; call center. La richiesta riguarda soprattutto competenze tecniche e personale amministrativo e, più raramente, alti profili.

---

<sup>7</sup> La raccolta di informazioni è avvenuta tramite un’analisi dei diversi siti istituzionali, tra i quali i principali sono: <http://www.regione.puglia.it> e <http://www.sistema.puglia.it>.

<sup>8</sup> A ottobre 2017, le banche dati provinciali sono state trasferite sulle infrastrutture tecnologiche di “InnovaPuglia”, società partecipata dalla Regione Puglia a supporto della programmazione strategica regionale relativa all’innovazione digitale.

<sup>9</sup> Per i CPI della provincia di Lecce il portale è “Puglia Impiego”.

<sup>10</sup> Con i cambiamenti normativi in atto, gli organi competenti stanno valutando l’ipotesi di costituire un’Agenzia regionale per il lavoro (presente in altre Regioni).

<sup>11</sup> Gli operatori dei CPI della provincia di Lecce sono 105 a tempo indeterminato e 31 a tempo determinato (al 31 dicembre 2016) (Regione Puglia, 2017).

**Tabella 1. I Servizi e le rispettive finalità dei CPI**

<i>Servizio</i>	<i>Finalità del servizio</i>
<i>Accoglienza e Informazione</i>	Colloquio per individuare le richieste dell'utente (adolescenti, giovani, disoccupati/e, inoccupati/e, donne in reinserimento lavorativo e persone che intendono cambiare occupazione) e fornire informazioni sul lavoro, sui servizi interni ed esterni; auto consultazione per visionare i materiali informativi.
<i>Gestione procedure</i>	Iscrizioni, cancellazioni, trasferimento di domicilio; registrazione e aggiornamento delle posizioni lavorative; certificazioni; lavoratori in mobilità (misura sostituita dal 2017 dalla Nاسpi).
<i>Orientamento e obbligo formativo</i>	Colloqui di orientamento; consulenza orientativa per sostenere e facilitare i processi di scelta professionale e lavorativa, costruendo un personale progetto lavorativo; seminari su tecniche di ricerca attiva del lavoro.
<i>Incontro domanda/offerta lavoro (preselezione)</i>	Per i disoccupati: colloqui di preselezione; inserimento in una banca dati. Per le aziende: raccolta delle richieste di personale e inserimento in banca dati; individuazione e segnalazione dei candidati più idonei al profilo professionale richiesto e/o relativa pubblicazione su bacheche e su <a href="http://www.pugliaimpiego.it">www.pugliaimpiego.it</a> .
<i>Tirocini</i>	Esperienza di lavoro e di formazione all'interno di un'azienda.
<i>Autoimpiego</i>	Informazioni e consulenza per la creazione d'impresa, delle leggi che la finanziano e la incentivano (D.Lgs n°185/2000 - prestito d'onore - micro impresa- franchising).
<i>Eures</i>	Informazioni delle opportunità di lavoro presenti nell'Ue.
<i>Seminari</i>	Seminari e laboratori pratici, gratuiti, per migliorare le capacità e le tecniche di proporsi nel mondo del lavoro.
<i>Servizio di accompagnamento per le fasce protette</i>	Iscrizione negli elenchi delle categorie protette (L.68/1999), colloqui mirati e consulenza sulle opportunità di inserimento lavorativo e di formazione professionale. Consulenza alle aziende sul collocamento obbligatorio, sulle procedure amministrative, su agevolazioni e benefici e segnalazioni dei candidati.

FONTE: CPI provincia di Lecce

Nella provincia di Lecce, in base ai dati Excelsior Unioncamere del 2016, le difficoltà di reperimento sono più frequenti nei trasporti e nella logistica (29%), nel comparto delle “altre industrie” (26%), nel commercio (24%), nella sanità e assistenza sociale (24%), nell'industria estrattiva e lavorazione minerali (13%). In merito alle professioni richieste dalle imprese provinciali, le difficoltà di reperimento sono soprattutto per quelle qualificate nelle attività ricettive e della ristorazione (4,7%), seguite dagli artigiani e operai specializzati dell'industria estrattiva e dell'edilizia (1%) e dalle professioni

non qualificate nel commercio e nei servizi (1,3%) (Centro per l'impiego, 2017).

I disoccupati che si rivolgono ai CPI rappresentano un insieme assai eterogeneo anche solo in termini anagrafici; in prevalenza si tratta di giovani e immigrati, per lo più con un basso livello di istruzione, mentre i laureati presentano un'incidenza segnatamente minore<sup>12</sup>.

L'esperienza sin qui maturata consente di fare un bilancio dei punti di forza e di debolezza dei CPI operanti sul territorio pugliese e salentino più in particolare. Sicuramente positivo il giudizio che può esprimersi in merito alle attività relative all'affiancamento al disoccupato tramite percorsi personalizzati, l'orientamento verso una cultura del progetto e la creazione di contatti; mentre, quali fattori di debolezza, vanno individuati la presenza di risorse umane non adeguate alle esigenze del bacino territoriale<sup>13</sup>, la formazione non aggiornata per tutti gli operatori e, non ultimo, risorse materiali e tecnologiche insufficienti e/o obsolete (Fasano, 2018b). In particolare quest'ultimo limite non consente una digitalizzazione adeguata dei CPI, sia in merito ai servizi offerti, sia in relazione alle potenzialità che potrebbero derivare dal costruire una rete adeguata anche grazie all'innovazione tecnologica (Fasano e Rossotti, 2017).

---

<sup>12</sup> Chi ha un titolo di studio più alto utilizza preferibilmente altri canali per inserirsi nel mercato del lavoro, tra cui il *Job Placement* dell'Università del Salento.

<sup>13</sup> Nella programmazione 2007-2013 e in quella 2014-2020, l'Intesa tra Regione e Province sul rafforzamento dei CPI è stata rinnovata con deliberazioni della Giunta regionale.

## Bibliografia

- CENTRO PER L'IMPIEGO, *Ricerca attiva del lavoro Metodi e strumenti*, Report gruppo di lavoro Nardò 2017.
- FASANO A., *L'incontro tra domanda e offerta di lavoro nel mercato del lavoro regionale pugliese*, in Labbate S. (a cura di) "Future in Research. L'esperienza dell'Università del Salento", Trento: Tangram Edizioni Scientifiche 2018a.
- *La strategia regionale per il lavoro in Puglia*, in Fasano A., Di Nicola P., Rella P., Rossotti L. "Il welfare del lavoro. Il ruolo dei servizi per l'impiego", Milano: FrancoAngeli, 2018b.
- FASANO A. E ROSSOTTI L., *La ristrutturazione digitale: una nuova sfida per i servizi pubblici per l'impiego*, «Menabò Etica ed Economia», 75, 2017.
- MAROCCO M., *Servizi per l'impiego e accreditamenti regionali*, Giuffrè, Milano 2012.
- REGIONE PUGLIA, *Piano di gestione attuativa Servizi per l'impiego*, Dipartimento Sviluppo Economico Innovazione Istruzione Formazione e Lavoro 2017.