

Comunicato stampa

Rapporto di monitoraggio dei Servizi per l'Impiego

10 novembre 2021

Publicato dall'ANPAL il Rapporto di monitoraggio 2020 dei Servizi per l'Impiego: una fotografia del sistema pubblico delle politiche attive del lavoro in Italia, antecedente al rafforzamento previsto sia dalla normativa sul Reddito di Cittadinanza sia nell'ambito del PNRR, anche al fine di consentire una più efficace attuazione del programma GOL (Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori).

Il quadro complessivo dei 551 Centri per l'Impiego (CPI) attivi al 2020 sul territorio nazionale mostra un sistema sottodimensionato rispetto alle richieste di servizi da parte dell'utenza e congestionato sul piano operativo. L'attività quotidiana dei CPI è infatti caratterizzata da un'ampia offerta istituzionale di servizi dedicati alle persone e alle imprese, a cui si deve aggiungere la gestione della condizionalità verso i percettori di sussidi (Naspi, Assegno di Ricollocazione, Reddito di Cittadinanza) e la gestione del collocamento disabili. Il numero di operatori dedicati a queste attività, pari a 7.772 unità al 2019, è in costante contrazione da oltre un decennio e la loro età si aggira in media sui 55 anni.

Gli operatori dei CPI garantiscono la presa in carico di grandi volumi di utenza: oltre 2,9 milioni di prese in carico per il patto di servizio nel biennio 2019-2020 (di cui 1,9 milioni nel solo 2019). Anche tali attività richiedono risorse umane specializzate, ma numericamente insufficienti, soprattutto per l'erogazione dei servizi più complessi. Almeno il 90% dei CPI eroga quel mix di servizi amministrativi, informativi e di primo orientamento necessari alla presa in carico dell'utenza e alla stipula del patto di servizio. Per contro, non meno di un CPI su quattro lamenta forti criticità di competenze di personale nell'erogazione di servizi specialistici di orientamento e accompagnamento al lavoro. Pertanto, nella situazione fotografata prima dell'atteso rafforzamento, è risultato difficile conciliare questi vincoli operativi con la realizzazione in modo stabile e continuativo di servizi altamente consulenziali per la ricerca di personale per le imprese.

Nel suo complesso il sistema sembra funzionare al meglio dove sono state create o sono presenti le condizioni per decongestionare l'organizzazione dei CPI. Questo avviene, per esempio, con il programma Garanzia Giovani, il dispositivo a regia nazionale costruito per dotare i CPI di un'offerta strutturata di misure da offrire ai giovani presi in carico. Questo avviene anche nei mercati del lavoro locali più dinamici, dove i volumi di utenza sono più proporzionati.

Rimane il fatto che gli utenti che si rivolgono ai CPI sono scarsamente occupabili e richiedono interventi complessi. Questi profili non costituiscono, del resto, una platea appetibile per l'offerta di servizi privati.

Nonostante le criticità, il valore della vocazione universalistica del servizio pubblico non viene meno. Se ne ha una conferma anche dal giudizio espresso dagli utenti (punto di vista delle persone e delle imprese). Le persone prese in carico, impegnate in un servizio o una misura di politica attiva o avviate ad un lavoro esprimono soddisfazione per i servizi ricevuti con percentuali che oscillano tra il 52,7% e il 61,9% degli intervistati. Tutti gli utenti che hanno svolto un colloquio in un CPI concordano nel riconoscere la professionalità e la competenza degli operatori.

Le imprese che hanno utilizzato i servizi dei CPI esprimono nel 58,2% dei casi un giudizio soddisfacente. Nonostante gli aspetti critici legati all'offerta di profili professionali corrispondenti ai loro desiderata, le imprese dichiarano di apprezzare, in particolare, la competenza, la professionalità e la puntualità degli operatori.

Il Rapporto è disponibile sul [sito ANPAL](#).

UFFICIO STAMPA ANPAL

Tel. 0646835513

UfficioStampaANPAL@anpal.gov.it

marco.benadusi@anpal.gov.it