

N. 3576

DISEGNO DI LEGGE

d’iniziativa del senatore **POLIDORO**

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 7 OTTOBRE 1998

Istituzione della figura professionale del privo della
vista addetto agli uffici relazioni con il pubblico

ONOREVOLI SENATORI. - Fondata si dimostra la preoccupazione che ha animato il Senato, nell'approvare il disegno di legge recante «Norme per il diritto al lavoro dei disabili» (ora atto Camera n. 4110), a mantenere ferme le disposizioni relative al collocamento obbligatorio al lavoro dei non vedenti (articolo 1, comma 3).

Le disposizioni riguardano i centralinisti telefonici, i massofisioterapisti, i massaggiatori, i terapisti della riabilitazione.

In particolare va ricordato che la qualità di centralinista telefonico è stata per i minorati della vista lo strumento che ha consentito il massiccio inserimento di tali portatori di *handicap* nel mondo del lavoro.

Tuttavia se è vero che agevole è stata, ed è, l'introduzione dei minorati della vista nel mondo del lavoro nelle funzioni di centralinista telefonico, è pur vero che tale figura professionale costituisce anche un limite, in quanto si può constatare come difficilmente si preveda o comunque si realizzi un avanzamento professionale. Sostanzialmente si constata la carenza di competitività del non vedente sotto il profilo dell'arricchimento e dell'evoluzione professionale.

Inoltre, per la scarsità di imprese dotate di centralino con posto operatore, si sta verificando una vasta inoccupazione dei centralinisti telefonici minorati della vista, soprattutto nelle regioni del Mezzogiorno.

V'è anche da considerare che, come alcuni sporadici e limitati interventi di alcuni enti ed aziende hanno dimostrato, il centralinista (anche cieco) può trasformarsi in figura professionale dai contenuti più ampi, quale operatore di *public relations*, addetto ufficio informazioni, utilizzatore di periferiche informatiche, operatore di *telemarketing*.

In ogni caso, la professionalità dei centralinisti non vedenti può essere implementata con l'aumento delle conoscenze e delle capacità connesse all'evoluzione della tecnologia di settore e con l'uso di strumenti informatici che migliorino e rendano produttivo il lavoro, e ne facilitino l'accesso al lavoro.

Va ricordato che ricerche recentemente effettuate su scala internazionale hanno dimostrato la grande potenzialità di iniziative dirette all'inserimento professionale dei ciechi ed ipovedenti in quei settori (in particolare del secondario e del terziario anche avanzato) in cui l'informatica va assumendo un ruolo sempre più dominante con continua evoluzione dinamica delle aree di professionalità.

Si fa riferimento alla pubblicazione *Disabilità, tecnologie e mercato del lavoro*, a cura di Maria Grazia Giordani, della Fondazione IBM-Italia, dalla quale emerge un quadro chiaro dell'impiego delle tecnologie informatiche per favorire l'inserimento effettivo delle persone con disabilità.

Sempre più numerose, infatti, sono le applicazioni informatiche in cui i minorati della vista hanno potenzialità pressochè pari a quelle dei normodotati; tali applicazioni riguardano anche la sfera personale, dello studio, della cultura e dell'informazione.

A differenza di altre tipologie di *handicap*, quello sensoriale visivo è suscettibile di essere quasi interamente rimosso come ostacolo nel campo della lettura e della scrittura, qualora si disponga di strumenti in grado di consentire completa autonomia, e cioè un computer dotato di periferica (*display braille* e/o di sintetizzatore di voce) ed eventualmente di stampante braille.

Per evitare che l'impiegato minorato della vista resti chiuso nella limitata professio-

nalità di centralinista (operatore di commutazione telefonica), si manifesta l'esigenza di individuare figure professionali in cui i non vedenti possano esprimersi appieno, con conseguente ampliamento della quantità e qualità dei non vedenti inseriti nel mondo del lavoro.

In proposito va considerato che negli ultimi anni si è assistito ad un moltiplicarsi nella pubblica amministrazione, sia centrale che locale, di uffici specificamente addetti alle relazioni con il pubblico. Tale fenomeno è da porre in relazione con gli interventi di ristrutturazione degli apparati pubblici, mirati da una parte ad una efficace azione delle amministrazioni, dall'altra dalla sempre più sentita esigenza di creare sistemi di monitoraggio della cosiddetta *customer's satisfaction*.

Segni normativi di tale tendenza sono le «carte dei servizi», dirette a garantire al cittadino una costante informazione sui procedimenti, nonché certezza sulle regole, anche di prassi, in atto presso le singole amministrazioni.

La riforma delle autonomie locali è anch'essa improntata al rapporto privilegiato con le comunità locali.

Di qui l'esigenza della creazione degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), con funzioni e contenuti ben più ampi e complessi di quanto si riscontrasse (e tutt'ora in taluni casi si riscontra) nei tradizionali «Uffici Informazioni» con compiti pressochè limitati al rilascio del cosiddetto «passi».

Gli uffici per le relazioni con il pubblico, del resto, sia pure con diverse forme e denominazioni, sono da decenni stati realizza-

ti in tutte le strutture economiche ed imprenditoriali (private ma anche pubbliche) operanti sul mercato con rapporti costanti ed istituzionali con il vasto pubblico.

Strutture specificamente destinate ai rapporti con il pubblico erano e sono riscontrabili, ad esempio, in tutte le banche, nella grande distribuzione, nelle strutture di vendita per corrispondenza, nonché nelle imprese di servizi.

Manca, tuttavia, una figura specificamente preparata per essere addetta agli «Uffici relazioni con il pubblico», tale figura si dimostra idonea a convertire l'attuale tendenza dei ciechi, con qualunque titolo di studio (media, media superiore, laurea) a rifugiarsi nella figura, ormai in via di superamento, del mero centralinista telefonico.

La figura di «addetto agli uffici relazioni con il pubblico» richiede conoscenza delle tecniche delle relazioni pubbliche, della comunicazione, dei sistemi informatici (specie per l'accesso a banche dati). Il tutto mirato alle relazioni con il pubblico, relazioni che in sempre maggior misura avvengono attraverso le telecomunicazioni, sia vocali che telematiche; si pensi alla recente diffusione, anche nel settore pubblico, di «numeri verdi» («fisco *on line*», «il Governo risponde», informazioni comunali, eccetera).

Con il presente disegno di legge, che si ha l'onore di proporre, si intende istituire la figura professionale «Addetto agli uffici relazioni con il pubblico» privo della vista, nonché assicurare a tale figura uno sbocco professionale a somiglianza di quanto nel passato è avvenuto per i centralinisti telefonici.

DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

1. Presso il Ministero del lavoro e della previdenza sociale è istituito l'albo professionale, articolato a livello regionale, dei privi della vista abilitati alle funzioni di «Addetto agli uffici per le relazioni con il pubblico».

2. Sono iscritti all'albo di cui al comma 1 i privi della vista che, in possesso del diploma di scuola media di secondo grado, conseguano la qualifica professionale di «Addetto agli uffici per le relazioni con il pubblico» al compimento di un corso di durata non inferiore ad un anno scolastico.

3. I datori di lavoro pubblici e privati sono obbligati ad assumere almeno un addetto privo della vista per ogni ufficio relazioni con il pubblico. Le assunzioni degli addetti agli uffici relazioni per il pubblico privi della vista, si effettuano con le modalità previste dall'articolo 6 della legge 29 marzo 1985, n. 113.

4. La fornitura delle apparecchiature ed ausili per compensare le difficoltà dei privi della vista nell'esercizio delle funzioni di addetto agli uffici relazioni con il pubblico, è a carico della regione competente per territorio, con le modalità di cui all'articolo 8 della legge 29 marzo 1985, n. 113.

5. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, il Ministro del lavoro e della previdenza sociale adotta, con proprio decreto, il regolamento concernente le norme e modalità per l'iscrizione all'albo e per la sua tenuta.