

Avviso *DoteComune* n. 3/2019

A - Obiettivi generali

1. Acquisizione di competenze certificate in riferimento all'ambito lavorativo pubblico locale;
2. conoscenza del contesto e del funzionamento di attività professionali volte all'erogazione di servizi;
3. gestione dell'interazione con l'altro in situazioni di apprendimento "intenzionali" e "naturali";
4. maturazione del proprio senso civico attraverso esperienze di cittadinanza attiva;
5. conoscenza delle istituzioni pubbliche locali, del territorio e dei suoi servizi;
6. acquisizione di autonomia tramite l'assunzione di responsabilità su temi di pubblico interesse.

B - Obiettivi formativi e di orientamento

Il percorso di *DoteComune* è articolato in attività di tirocinio (apprendimento in servizio) e attività di formazione d'aula (circa una volta al mese, c/o *AnciLab* Milano).

L'intero percorso fa riferimento alle [competenze da acquisire](#), individuate all'interno del *Quadro Regionale degli Standard Professionali* (QRSP) della Regione Lombardia.

Le attività di tirocinio permettono di sviluppare apprendimenti e abilità pratiche attraverso l'attività di servizio, le relazioni con gli operatori, la riflessione sul metodo; la formazione d'aula permette di maturare conoscenze teoriche.

Per ottenere la certificazione delle competenze è necessario sostenere un esame finale che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità acquisite. L'esame può essere scritto o orale e indagherà sul grado di apprendimento degli argomenti proposti in aula e sulle tecniche apprese durante il tirocinio.

1

C - Profili formativi dei tirocini

(con indicazione delle competenze del QRSP che saranno acquisite con l'esperienza di tirocinio)

I tirocinanti svolgeranno **funzioni di supporto** alle attività dei Servizi sotto indicati.

Sistema Museale Urbano Lecchese

Competenze

19.17 - Curatore mostre: Effettuare l'organizzazione di un evento espositivo

Conoscenze teoriche

- Elementi di marketing culturale
- Normativa sui beni e le attività culturali
- Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Processi organizzativi di eventi

Abilità pratiche

- Applicare tecniche di organizzazione di eventi espositivi
- Applicare tecniche di pianificazione delle attività
- Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
- Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

19.17 – Curatore mostre: Predisporre materiali comunicativi, didattici e divulgativi di un evento espositivo

Conoscenze Teoriche

- Tecniche di comunicazione e promozione culturale
- Tecniche di media planning
- Tecniche di redazione dei cataloghi d'arte

Abilità Pratiche

- Utilizzare tecniche di comunicazione
- Applicare tecniche di media planning
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Applicare tecniche di scrittura

Per entrambe le competenze: Livello EQF 5

Codice Istat 3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate.

Il Curatore di mostre si occupa di ideare, progettare, organizzare mostre e allestimenti temporanei; definisce, in accordo con i committenti pubblici e privati, temi e contenuti della mostra, individuando gli artisti, le opere da esporre e la sede espositiva; progetta il percorso espositivo, la struttura del catalogo e i materiali didattico-divulgativi. Concorre alla progettazione del piano di comunicazione della mostra e collabora all'allestimento dei percorsi espositivi e alla pianificazione delle operazioni di trasporto. Unisce pertanto competenze tecniche museografiche e museologiche ad altre più di carattere organizzativo e comunicativo.

Principali attività

- Attività di supporto agli operatori del Sistema Museale Urbano Lecchese per l'organizzazione e la gestione di eventi culturali riguardanti il materiale museale e più in generale l'ambito storico-culturale della provincia di Lecco.
- Partecipazione ai gruppi di progetto per l'elaborazione di mostre, moduli didattici e altre attività divulgative in cui è coinvolto il SiMUL.
- Collaborazione alle attività di pubblicizzazione delle diverse iniziative del SiMUL, attraverso la produzione di materiali informativi e comunicativi del Sistema Museale.

2

Ufficio Statistica

Competenze

24.C6 - Effettuare l'inserimento elettronico di dati - LIVELLO EQF: 3

Conoscenze teoriche

- Funzionalità di *word processing*, posta elettronica, internet, fogli di calcolo
- Procedure di archiviazione dati

Abilità pratiche

- Utilizzare software archiviazione dati
- Utilizzare software foglio elettronico
- Utilizzare software gestione database

Questa competenza è il riferimento per le attività di digitalizzazione, con l'utilizzo del personal computer e di appositi software, di dati di diversa tipologia (contabili, finanziari, statistici...), derivanti dalle attività svolte dall'organizzazione. Si tratta, quindi, di un apporto di natura esecutiva all'informatizzazione dei processi organizzativi, tendenza ormai tipica della maggior parte delle organizzazioni, indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di appartenenza.

Conoscenze teoriche

- Normative sulle pratiche amministrative
- Elementi normativa di settore
- Normative sugli endo-procedimenti
- Organizzazione uffici pubblici
- Elementi di economia aziendale
- Elementi di diritto amministrativo
- Elementi di diritto privato
- Elementi di diritto del lavoro
- Elementi di diritto penale
- Elementi diritto fallimentare
- Elementi di organizzazione aziendale
- Elementi diritto societario
- Elementi di ragioneria
- Elementi di tecnica bancaria
- Norme redazionali della corrispondenza commerciale
- Tecniche di classificazione di dati e documenti.

Abilità pratiche

- Utilizzare tecniche di comunicazione
- Applicare procedure amministrative
- Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica
- Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale
- Applicare tecniche di scrittura di testi commerciali
- Applicare tecniche di consultazione di banche dati documentali
- Applicare tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati
- Applicare tecniche di elaborazione dati
- Utilizza dei sistemi di posta elettronica certificata
- Utilizzare internet e software applicativi per la gestione di pratiche
- Utilizzare software per la firma digitale della documentazione.

Questa competenza è il riferimento per le attività di disbrigo pratiche amministrative, con l'obiettivo di renderle più rapide e agevoli per l'utente finale.

Principali attività

Collaborazione nella indagine di rilevazione dei prezzi al consumo e nelle attività correlate ad altre indagini statistiche sulla popolazione.

Ufficio demanio/Polizia Idraulica

Competenze

13.1 Tecnico informazione ambientale: Effettuare l'erogazione di informazioni sulle tematiche ambientali - LIVELLO EQF: 5

CODICE ISTAT 3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni

Il Tecnico dell'informazione ambientale è in grado di informare e orientare l'utente sul servizio di raccolta rifiuti, promuovendo la diffusione di comportamenti responsabili e corretti, volti alla sostenibilità ambientale e sociale. Informa gli utenti sulle metodologie e sulle tipologie di trattamento e raccolta dei rifiuti urbani e sulla legislazione ambientale fornendo, su richiesta, la documentazione predisposta.

Informa gli utenti sui bandi e sui finanziamenti di natura ambientale e sulle modalità di compilazione dei bandi; coordina le attività di sportello dei rifiuti, raccordando le attività di front office con quelle di back office. Promuove e organizza incontri, convegni e dibattiti, volti a favorire e incrementare le attività e i comportamenti sostenibili rispetto ai rifiuti, predisponendo materiale informativo.

Conoscenze Teoriche

- Comunicazione multimediale
- Elementi di comunicazione pubblica
- Elementi di ecologia
- Legislazione in materia di tutela ambientale
- Normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi
- Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Principi di sviluppo sostenibile
- Processi industriali del ciclo di gestione dei rifiuti
- Sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti
- Tecniche di comunicazione
- Tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi)

Abilità Pratiche

- Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
- Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
- Applicare modalità di coordinamento del lavoro
- Applicare modalità di selezione delle informazioni
- Applicare modalità di verifica delle informazioni
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Applicare tecniche di redazione documentale
- Utilizzare strategie e tecniche di comunicazione

24.13 - Addetto customer care: Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente - LIVELLO EQF: 4

CODICE ISTAT 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

L'Addetto customer care si inserisce nel processo di post-vendita operando nel servizio customer care di aziende di medie-grandi dimensioni di distribuzione/vendita prodotti e servizi. Può essere destinato alla gestione del numero verde in house, al call center, alla gestione di casella postale, al sito internet dedicato alla customer service. Nel caso di addetti più esperti si può anche occupare dell'affiancamento/addestramento/formazione e controllo di altri operatori di call center più giovani o neo inseriti e/o appartenenti a servizi in outsourcing. In questo caso e per aziende di grandi dimensioni l'Addetto customer care viene definito anche team leader. In generale, a tutti i livelli i suoi compiti sono quelli di ascolto proattivo di problemi e richieste del cliente, individuazione dell'ambito in cui si inquadra il problema/richiesta e proposta di possibili soluzioni, assistenza e informazioni su prodotti, servizi, informativa, modulistica e canali di accessibilità dell'azienda in ogni forma, ecc.

4

Servizio Programmazione strategica e controlli

Competenze

24.27 Funzionario statistico: Effettuare la messa a punto di strumenti per la rilevazione e raccolta di dati per indagini statistiche.

Livello EQF: 5 - CODICE ISTAT: 2.1.1.3 - Matematici, statistici e professioni assimilate

Il Funzionario statistico garantisce all'amministrazione il supporto informativo e conoscitivo sui fenomeni demografici, economici e sociali relativi all'ambito territoriale di riferimento. Promuove e progetta, negli ambiti di interesse del proprio ente e nel rispetto degli obblighi istituzionali, studi, indagini e informazioni statistiche. Ne cura la realizzazione, predisponendo gli strumenti di rilevazione garantendo il rispetto del rigore metodologico nella raccolta e rilevazione dei dati. Elabora dati e produce statistiche, occupandosi della loro diffusione e garantendone la fruibilità.

Conoscenze

- Elementi di progettazione dei database
- Fonti statistiche e amministrative
- Funzionamento della Pubblica Amministrazione in Italia
- Norme sul Sistema Statistico Nazionale
- Procedure di archiviazione dati
- Statistica inferenziale
- Tecniche di misura degli scostamenti
- Tecniche di rilevazione dei dati
- Tecniche di sostituzione (indagini campionarie)

Abilità

- Applicare procedure di codifica dei questionari
- Applicare procedure di gestione ordinaria di una base dati
- Applicare tecniche di analisi database
- Applicare tecniche di controllo (indagini campionarie)
- Utilizzare software gestione di database
- Utilizzare software per l'informatizzazione dei questionari di indagine
- Utilizzare strumenti di estrazione e analisi dei dati

24.37 – Responsabile *customer care*: Effettuare il coordinamento del servizio di *customer care*

Livello EQF: 6 - CODICE ISTAT: 3.3.3.4

Si occupa della predisposizione di strumenti per la rilevazione della *customer satisfaction* e dell'elaborazione di report statistici in base ai dati raccolti dal servizio.

Conoscenze

- Elementi di marketing
- Elementi di organizzazione aziendale
- Elementi di organizzazione del lavoro
- Metodologie di gestione di un call center
- Normativa in materia di tutela della Privacy
- Principi di customer care

Abilità

- Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni
- Applicare metodologie di lavoro per obiettivi
- Applicare modalità di coordinamento del lavoro
- Applicare tecniche di addestramento on the job
- Applicare tecniche di budgeting
- Applicare tecniche di gestione del personale
- Applicare tecniche di monitoraggio delle attività

Servizio Tributi

Competenze

10.10 Topografo: Effettuare rilevazioni topografiche per aggiornamento catastale - LIVELLO EQF: 6

Conoscenze Teoriche

- Diritto urbanistico
- Elementi di urbanistica
- Fotogrammetria digitale e analisi di immagini
- Simbologia disegno topografico
- Software applicativi per aggiornamento catastale
- Software applicativi per consultazione banca dati catastale

Abilità Pratiche

- Applicare metodologie di rilevamento di una mappa topografica
- Applicare procedure per aggiornamento di una mappa catastale
- Utilizzare strumenti topografici

- Strumenti elettronici per rilevamento topografico
- Strumenti satellitari per rilevamento topografico
- Telerilevamento satellitare
- Topografia e cartografia

Il Topografo individua la topografia, ovvero la rappresentazione grafica a grande scala, di una parte della superficie terrestre, avvalendosi dell'ausilio di strumenti e di metodi operativi, sia di calcolo che di disegno.

La rilevazione topografica si effettua per individuare:

- la mappa catastale dell'insieme delle unità elementari di possesso (particelle) alle quali è associata la valutazione della redditività degli immobili (Catasto geometrico particellare)
- la topografia del terreno per opere di modica della superficie già eseguite o in fase di progettazione (riconfinamenti, tracciamenti o rilievi plano-altimetrici) di: terreni, o porzioni di territorio, strade, tracciati stradali, tracciati ferroviari, percorsi di torrenti, fiumi e argini, dighe, fabbricati o complessi industriali, agricoli.

24.C6 - **Effettuare l'inserimento elettronico di dati** - LIVELLO EQF: 3

Conoscenze teoriche

- Funzionalità di *word processing*, posta elettronica, internet, fogli di calcolo
- Procedure di archiviazione dati

Abilità pratiche

- Utilizzare software archiviazione dati
- Utilizzare software foglio elettronico
- Utilizzare software gestione database

Questa competenza è il riferimento per le attività di digitalizzazione, con l'utilizzo del personal computer e di appositi software, di dati di diversa tipologia (contabili, finanziari, statistici...), derivanti dalle attività svolte dall'organizzazione. Si tratta, quindi, di un apporto di natura esecutiva all'informatizzazione dei processi organizzativi, tendenza ormai tipica della maggior parte delle organizzazioni, indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di appartenenza.

Principali attività

Affiancamento del personale in servizio per quanto concerne le attività di ricevimento del pubblico, la predisposizione di pratiche, la protocollazione e archiviazione.