

Comune di Lecco - DoteComune avviso n. 4/2017

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.

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* 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 e orale e indagherà sul grado di apprendimento degli argomenti proposti in aula e sulle tecniche apprese durante il tirocinio.

Profili formativi dei tirocini

(con riferimento ai codici e alle competenze del *Quadro regionale standard professionali* che saranno acquisite con l'esperienza di tirocinio)

I tirocinanti svolgeranno funzioni di supporto alle attività qui indicate per ciascun servizio.

Informazione, comunicazione e partecipazione

Competenze

11.10 (*Web content manager*) Effettuare la gestione dei contenuti di un sito web

24.37 (*Responsabile customer care*) Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

Principali attività

Il tirocinante collaborerà con la "Rete dei servizi di informazione, comunicazione e partecipazione" che si occupa del coordinamento e della gestione delle attività di informazione e comunicazione pubblica e istituzionale dell'ente e della promozione della partecipazione dei cittadini all'attività amministrativa. In tali ambiti il Servizio promuove il diritto di accesso dei cittadini, tramite i diversi canali informativi e comunicativi (sito web, newsletter, gestione reclami e segnalazioni, ecc.) e i servizi di partecipazione (uffici di zona, raccordo con i coordinamenti territoriali per la partecipazione, rapporto con l'associazionismo, pari opportunità...).

Il Servizio si occupa anche dei processi di ascolto e valutazione di progetti e attività dell'ente da parte dei cittadini (indagini di *customer satisfaction* e gestione e valutazione delle attività di trasparenza).

Ambiente

Competenze

13.4 - (Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio) Effettuare interventi per la gestione ambientale

24.C.6 Effettuare l'inserimento elettronico di dati (gestione fogli di calcolo e banche dati)

Il tirocinante opererà in affiancamento agli operatori del Servizio per lo svolgimento delle istruttorie in materia di rumore, odori e amianto, e anche in occasione di sopralluoghi. Sarà coinvolto nella riorganizzazione dei dati di archivio e nella gestione di *database* (è preferibile una buona conoscenza dei programmi informatici di gestione fogli di calcolo, testi, ecc.).

Sportello unico attività produttive (Suap)

Competenze:

24.57 (Operatore d'ufficio) Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)

24.C.6 (Competenza indipendente) Effettuare l'inserimento elettronico di dati (gestione fogli di calcolo e banche dati)

Demanio

Competenze:

24.57 (Operatore d'ufficio) Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)

24.C.6 (Competenza indipendente) Effettuare l'inserimento elettronico di dati (gestione fogli di calcolo e banche dati)

Principali attività: collaborazione con gli operatori nella gestione di pratiche di accesso agli atti, protocollazione, archiviazione, e in rapporto alle richieste del pubblico.

Sportello Unico Edilizia

24.57 (Operatore d'ufficio) Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)

24.C.6 (Competenza indipendente) Effettuare l'inserimento elettronico di dati (gestione fogli di calcolo e banche dati)

Programmazione e controlli

Competenze:

24.37 (*Responsabile customer care*) Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

24.51 (*Operatore di contabilità*) Eseguire le registrazioni contabili

Principali attività:

- Analisi di costi e ricavi di alcuni servizi erogati dal Comune di Lecco (esempio: servizi aree sociale, teatro, musei, mensa, educativi)
- Analisi dei costi dei servizi in rapporto alla spesa corrente totale
- Verifica della fascia di utenza raggiunta in rapporto a quella potenziale
- Rapporto costi/benefici (indicazione costi medi servizio/utenza)
- Rilevazioni di *benchmarking*
- Carta dei Servizi.