



Comune di Lecco

## **Avviso DoteComune n. 4/2021**

### **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.

### **C - Profilo formativo del tirocinio**

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

I tirocinanti svolgeranno **funzioni di supporto** alle attività del Servizio sotto indicato.

## Punto informativo e di orientamento dei Servizi alla persona

### Principali attività

Affiancamento del personale in servizio per quanto concerne le attività di ricezione al pubblico, la predisposizione di pratiche, la protocollazione e archiviazione. Gestione pratiche di accesso agli atti di cui alla legge 241/90 e di accesso civico generalizzato (D.lgs. 33/2013 e D.lgs. 97/2016).

### Competenze

24.13 **Addetto customer care** - Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente  
EQF: 4 CODICE ISTAT 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

#### Conoscenze Teoriche

- Elementi di customer care
- Elementi di teoria della comunicazione
- Principi di customer satisfaction

#### Abilità Pratiche

- Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- Applicare procedure di gestione reclami
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale
- Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica
- Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati
- Utilizzare software gestione attività di call center

24.C.8 - **Effettuare la gestione delle pratiche amministrative** - Livello EQF: 4

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.

#### 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.