



Comune di Lecco

Avviso DoteComune n. 2/2018

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 - 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.

Punto informativo e di orientamento dei Servizi alla persona

Principali attività

- visionare e smistare quotidianamente la posta elettronica del Servizio
- rispondere al telefono
- accogliere le persone che si recano allo sportello per avere informazioni sui servizi pubblici e territoriali in ambito sociale, socio assistenziale e socio sanitario del territorio
- affiancare l'operatore nelle varie attività che si presentano
- accogliere domande nuove e rinnovi bonus luce, gas, idrico, assegno di maternità e al nucleo familiare
- analizzare dati report mensili.

Competenze

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

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*

L'*Addetto customer care* si inserisce nel processo di servizio collaborando alla gestione del front-office, nella relazione diretta con il cittadino/utente, oppure nel contatto telefonico, o tramite altri canali di comunicazione (web, posta elettronica...)

In generale, a tutti i livelli i suoi compiti sono quelli di

- ascolto proattivo di problemi e richieste dell'utente
- individuazione dell'ambito in cui si inquadra il problema/richiesta e proposta di possibili soluzioni
- assistenza e informazioni su servizi, informative, modulistica e canali di accesso dell'azienda in ogni forma, ecc.

Servizio Tributi

Principali attività

Il tirocinante si occuperà dell'inserimento di dati nelle banche dati tributarie comunali e svolgerà attività di segreteria mediante la gestione delle comunicazioni in entrata ed uscita - posta e protocollo.

Competenze

Il programma prevede l'organizzazione di momenti formativi, organizzati in attività d'aula, a distanza e *training on the job*, che affrontino i seguenti contenuti legati agli obiettivi specifici del QRSP:

24.C.6 - 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 di database

La competenza è il riferimento per le attività di digitalizzazione, con l'utilizzo del PC e di appositi software, di dati di diversa tipologia (contabili, finanziari, statistici, commerciali...), 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.

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

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.

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

Sistema Museale Urbano Lecchese (SIMUL)

3

Principali attività

L'esperienza formativa si articolerà in attività finalizzate alla progettazione e organizzazione di mostre, attività didattiche, iniziative culturali e eventi, interventi di catalogazione, inventariazione, conservazione, attività di comunicazione e promozione del patrimonio culturale museale. Ciò anche al fine di espandere numericamente e qualitativamente il pubblico dei singoli poli museali e collezioni di studio e di incrementare il patrimonio culturale comunale grazie alle donazioni e depositi di lungo periodo.

Competenze

19.17 - (Curatore di 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 di mostre) Predisporre i 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.