



Comune di Lecco

Avviso DoteComune n. 3/2018

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.

Servizio Ambiente

L'Ufficio Ambiente in particolare si occupa di esposti in materia ambientale (rumore, odori, inquinamento dell'aria...), sportello amianto, controllo impianti termici, AIA, AUA, cave, acque di balneazione, Ufficio Diritti degli Animali, progetti di risparmio energetico (Adesione al Patto dei Sindaci e PAESC 2030).

L'Ufficio si occupa anche della gestione dell'affidamento del ciclo integrato dei rifiuti e del trasporto pubblico locale.

Principali attività

Supporto nelle materie di impatto acustico e rilascio di deroghe e di impianti termici: redazione di database di organizzazione della documentazione presente, acquisizione e approfondimento della normativa, redazione di verbali di incontro, esame di elaborati tecnici.

Competenze

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

Conoscenze Teoriche

- Comunicazione multimediale
- Elementi di comunicazione pubblica
- Elementi di ecologia
- Legislazione in materia di tutela ambientale

Abilità Pratiche

- Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
- Applicare metodologie per la

- 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)
- 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.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 di database

Questa competenza è il riferimento per le attività di digitalizzazione, con l'utilizzo del personal computer 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.

Servizio Demanio idrico e lacuale

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.

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 di 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, 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.

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.

Sportello unico attività produttive

Principali attività

Il tirocinante collaborerà alla costruzione di un percorso di avviamento all'uso di un nuovo programma gestionale interno al Servizio sviluppo economico, con classificazione di archiviazione delle pratiche degli anni 2018 e precedenti. Inoltre si occuperà della standardizzazione e omologazione della modulistica e dei documenti ordinari, finalizzando l'attività all'ottimizzazione dei documenti per la scrittura e la ricezione *online*.

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 di 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, 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.

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.

Programmazione e controlli

Principali attività

Organizzazione e analisi delle rilevazioni della *customer satisfaction*, analisi dei dati, verifica e elaborazione dei risultati con elementi rappresentativi.

Attività di contabilità per analisi dei costi per servizi erogati da un Comune (esempio: asili nido, teatro, musei, servizio mensa ecc.).

Competenze

24.37 - Responsabile *customer care*

Conoscenze Teoriche

- Elementi di *customer care*
- Elementi di teoria della comunicazione

Abilità Pratiche

- Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- Applicare procedure di gestione reclami
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela

- Principi di *customer satisfaction*
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale
- Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica
- Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati

24.51 - Operatore di contabilità

Conoscenze Teoriche

- Elementi di amministrazione aziendale
- Elementi di contabilità aziendale
- Elementi di economia aziendale
- Elementi di ragioneria

Abilità Pratiche

- Applicare procedure relative ai documenti contabili
- Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali
- Utilizzare software contabilità
- Utilizzare software foglio elettronico
- Utilizzare software gestione amministrativa
- Utilizzare software gestione di database
- Utilizzare software posta elettronica
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio