



Progetto formativo e di orientamento  
**DoteComune**

Comune di: GIUSSANO

Durata: 12 mesi

## **Obiettivi e modalità di svolgimento del tirocinio:**

### **1. Sintetica presentazione di contesto e finalità del progetto**

Il contesto di riferimento del progetto "DoteComune" pone le sue fondamenta nel governo locale quale modello "aperto" per gli ampi spazi consentiti a Comuni e Province in tema di partecipazione popolare dei singoli cittadini e delle libere forme associative. L'art. 8 del TU (Testo Unico degli Enti Locali) dispone che i Comuni, con norme disciplinate dai propri statuti, valorizzino sia le libere forme associative sia i soggetti portatori di interessi diffusi nella comunità locale perché ne promuovano le attività.

DoteComune "*per i giovani*" vuole essere uno strumento rivolto ai cittadini dai 18 ai 30 anni per incentivarli ad un'espressa concretizzazione ed attuazione delle disposizioni dell'art. 118 della Costituzione, dando fondamento al principio di sussidiarietà orizzontale.

DoteComune si inserisce nell'idea di sussidiarietà laddove si riconosce la primordialità degli enti locali quale ente più prossimo al cittadino. Il Comune, infatti, rappresenta un'entità naturale capace di provvedere agli interessi della propria collettività tramite modalità pluralistiche di erogazione di servizi e di prestazioni realizzative di forme di eguaglianza sostanziale proprie dello stato sociale, coinvolgendo direttamente i cittadini nella conoscenza e applicazione diretta di questo principio.

Le attività della sussidiarietà sociale sono dirette al perseguimento di interessi generali in cui DoteComune può concorrere a formare giovani cittadini al principio di sussidiarietà orizzontale con l'obiettivo di rendere agile ed efficiente lo stato sociale.

In questo senso, garantire le condizioni per accedere a percorsi di formazione permanente per tutti i cittadini, è un presupposto necessario per favorire la partecipazione attiva alla vita sociale, oltre a rappresentare un requisito per l'inserimento e la permanenza nel mondo del lavoro.

Il progetto formativo e di orientamento proposto da DoteComune, oltre all'acquisizione delle competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività prevista, contribuisce più in generale alla crescita e allo sviluppo della persona, intesa in tutti i suoi risvolti ed aspirazioni individuali e rappresenta un fattore determinante per favorirne la crescita.

L'attività di formazione e tirocinio si attua all'interno di un percorso di conoscenza dei servizi dell'ente locale verso la cittadinanza ed il suo territorio di riferimento: il tirocinante viene coinvolto nel contesto organizzativo dell'Ente locale in un'ottica innovativa che lo impiega non più come fruitore di servizi ma come protagonista di percorsi di cittadinanza attiva ed erogatore degli stessi.

La finalità principale del progetto è quella di condurre il partecipante attraverso il percorso di acquisizione delle competenze fino alla certificazione delle stesse.

Il tirocinio formativo previsto dal progetto è un momento di crescita della persona attraverso il confronto con un'attività professionale e l'interazione con l'altro in situazioni di apprendimento 'intenzionali' e 'naturali'. L'esperienza formativa proposta è focalizzata sulla centralità dell'acquisizione di nuovi saperi mediante opportunità formative differenziate, l'attenzione è rivolta prioritariamente al soggetto, ai suoi bisogni di formazione e alla sua esperienza.

## **2. Obiettivi progettuali d'uscita in riferimento al Quadro Regionale Standard Professionali (QRSP);**

Le competenze essenziali per muoversi nella società della conoscenza sono innanzitutto competenze strategiche, acquisizioni di fondo che supportano nelle transizioni e nei cambiamenti che si affrontano giorno per giorno, misurandosi con le progettualità e con la continua implementazione di innovazioni che pervadono il vivere quotidiano.

Gli obiettivi GENERALI del progetto sono:

1. acquisizione di competenze certificate in 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.

Gli obiettivi SPECIFICI che si intendono perseguire riguardano l'acquisizione delle seguenti competenze codificate nel QRSP di Regione Lombardia:

- **23.2 (Operatore d'ufficio) gestire le comunicazioni in entrata ed uscita -posta e protocollo-**

La competenza gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo) è correlata alla capacità di applicare procedure di archiviazione alla documentazione, sia in entrata che in uscita. La gestione delle comunicazioni si riferisce alla ricezione, normalizzazione, protocollazione, scansione elettronica, successiva archiviazione di qualunque documento.

- **23.9 (Operatore di inserimento dati) effettuare l'inserimento elettronico di dati**

La competenza effettuare l'inserimento elettronico di dati è correlata alla capacità di utilizzare fogli elettronici e software di gestione di database per l'archiviazione dei dati.

- **23.5 (Centralinista) realizzare lo smistamento delle telefonate**

La competenza realizzare lo smistamento delle telefonate è correlata alla capacità di applicare tecniche di comunicazione telefonica ed utilizzare software per il reperimento di informazioni.

### **3. Programma e contenuti: descrizione del piano formativo indicando per ogni modulo la durata espressa in ore.**

Il programma formativo, tiene conto della complessità dei contesti di inserimento del tirocinante impiegato in attività legate a specifiche professionalità.

L'esperienza formativa rappresenta un'occasione di acquisizione di conoscenze e abilità strettamente correlate alle competenze in gioco.

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 già descritti in precedenza:

#### **23.2 (Operatore d'ufficio) gestire le comunicazioni in entrata ed uscita -posta e protocollo-**

##### **Conoscenze Teoriche**

- Funzionalità e caratteristiche del centralino
- Tecniche per il back up dei dati
- Sistemi di archiviazione dati

##### **Abilità Pratiche**

- Applicare procedure di archiviazione
- Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico
- Utilizzare lo scanner
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
- Utilizzare stampanti professionali
- Applicare tecniche di predisposizione mailing-list
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)
- Applicare procedure di registrazione documenti contabili
- Utilizzare modalità di smistamento della posta
- Applicare procedure di protocollazione documenti

#### **23.9 (Operatore di inserimento dati) effettuare l'inserimento elettronico di dati**

##### **Conoscenze Teoriche**

- Procedure di archiviazione dati

##### **Abilità Pratiche**

- Utilizzare software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi)
- Utilizzare software gestione di database (Access o analoghi)
- Utilizzare software archiviazione dati

#### **23.5 (Centralinista) realizzare lo smistamento delle telefonate**

##### **Conoscenze Teoriche**

- Principi di Customer Satisfaction
- Funzionalità e caratteristiche del centralino
- Inglese
- Nozioni di qualità del servizio

##### **Abilità Pratiche**

- Applicare tecniche di comunicazione telefonica
- Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico
- Utilizzare sistemi di navigazione internet

- Elementi di telefonia di base
- Utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi)
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
- Utilizzare software specifici gestione centralino
- Applicare tecniche di filtro telefonate

Il programma formativo descritto sarà erogato secondo la seguente modalità.

### **12 mesi**

ATTIVITA'	DURATA
Formazione aula	65 ore
FAD	24 ore
Tirocinio	960 ore
TOTALE	1049 ore

#### **4. metodologie didattiche e modalità di svolgimento.**

Le attività formative previste dal progetto si realizzeranno:

1. IN AULA,
2. A DISTANZA (in FAD)
3. ATTRAVERSO MOMENTI DI TRAINING ON THE JOB.

a) La formazione d'aula sarà erogata con impiegando le seguenti metodologie:

- lezione frontale
- dinamiche non formali

Le tecniche utilizzate comprendono: il metodo dei casi, l'esercitazione, i giochi di ruolo, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo.

b) Il corsista accede alla piattaforma on-line inserendo i propri codici identificativi. All'interno della piattaforma sono presenti corsi multimediali utili alla formazione trasversale e materiali per la formazione specifica professionalizzante. Il corsista troverà un'area dedicata all'autovalutazione con test e questionari di verifica. L'attività di formazione erogata in FAD è "tracciata" dal sistema, la piattaforma tiene conto della durata degli accessi e delle attività didattiche svolte on line; Il corsista sarà tenuto a redigere un registro (diario di bordo), complementare al registro degli accessi da sistema, autocertificando le ore di formazione e le attività svolte on line.

c) La formazione "on the job" consente al soggetto di ricevere gli strumenti e le informazioni utili e necessarie al suo intervento e allo svolgimento delle attività previste dal tirocinio. La particolarità della formazione on the job è che viene proposta in contesti strutturati in ambito locale, con una programmazione che considera con attenzione le problematiche che scaturiscono dalla concreta situazione di lavoro in cui il corsista è inserito. La funzione del formatore, e dei tutor è quella di condurre il corsista all'interno dell'esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.