

**CIFA**

**CONFESAL**

**CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI  
LAVORO**

**Per i dipendenti degli Studi Professionali**

**Triennio economico e normativo 2022 – 2025**

**Roma, 04 maggio 2022**

**Le Organizzazioni stipulanti il presente CCNL rivendicano la proprietà intellettuale del testo contrattuale riservandosi di intraprendere ogni azione necessaria alla tutela dei propri diritti nei confronti di chi opererà una riproduzione totale o parziale dello stesso al fine di riproporne i contenuti in altri CCNL**

## **COSTITUZIONE DELLE PARTI**

Nel rispetto delle reciproche prerogative, CIFA e CONFISAL si impegnano a proseguire la loro azione congiunta a sostegno degli Studi Professionali e dei rispettivi lavoratori del settore promuovendo un modello sindacale moderno che si caratterizza per la presenza di una strutturata bilateralità confederale che ad oggi trova manifestazione nei tre soggetti bilaterali costituiti dalle Parti: Epar, Fonarcom e Sanarcom.

Su tale solco, Cifa e Confisal sottoscrivono il presente CCNL nell'interesse delle numerose federazioni di settore, in ragione della maggiore capacità di sintesi nel rappresentare gli interessi delle rispettive federazioni aderenti e in considerazione di una più ampia capacità di rappresentanza degli interessi diffusi, anche a livello intersettoriale, sia di imprese che di lavoratori.

### **Tutto ciò premesso**

**Il giorno 04 del mese di maggio dell'anno 2022** presso la sede della CONF.S.A.L. in Roma, V.le Trastevere n. 60,

### **Tra**

**CIFA**, Confederazione Italiana Federazioni Autonome, rappresentata dal suo Presidente, Andrea Cafà e dal responsabile dell'Area Relazioni Industriali, Salvatore Vigorini che, per la gestione dei legittimi interessi delle imprese associate ed applicanti il presente contratto collettivo, fa riferimento alle proprie Federazioni di categoria UNPI – Unione Nazionale Professionisti Italiani;

### **E**

**CONFISAL**, Confederazione Generale dei Sindacati Autonomi dei Lavoratori rappresentata dal suo Segretario Generale, Angelo Raffaele Margiotta che, per la gestione dei legittimi interessi dei lavoratori ad essa associati ed a cui si applica il presente contratto collettivo, fa riferimento alle proprie Federazione di categoria FEDERLAVORATORI;

Nel rispetto di quanto contenuto nell' **Accordo interconfederale per la promozione di un nuovo modello di relazioni industriali, il contrasto al dumping contrattuale e la definizione di nuovi modelli di rappresentatività**, sottoscritto in data 28 ottobre 2019, si giunge alla sottoscrizione del presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti degli Studi Professionali.

## **PARTE PRELIMINARE**

### **PREMESSA**

Il presente testo contrattuale disciplina, per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro dei dipendenti degli studi professionali. Attraverso la stipula del presente CCNL le Parti hanno inteso dare una risposta efficace alle esigenze di un mercato del lavoro in costante cambiamento, fornendo un riferimento contrattuale ai datori di lavoro ed ai lavoratori del settore delle attività professionali, individuandone le criticità e ricercando soluzioni innovative che possano contribuire alla valorizzazione delle relative figure professionali, alla creazione di nuovi posti di lavoro ed al miglioramento delle condizioni di lavoro. Difatti, in una fase preliminare alla stipula del CCNL, le Parti hanno analizzato l'attuale situazione del mercato del lavoro ed i cambiamenti che si stanno verificando dal punto di vista economico, sociale e culturale, rilevando come l'avvento della società della conoscenza, dell'industrializzazione e del mercato globale, abbia imposto, in ambito lavorativo, la diffusione di standard professionali sempre più elevati, raffinati ed in continua evoluzione.

L'avanzamento tecnologico e la crescente digitalizzazione dell'economia comportano l'obsolescenza delle conoscenze tradizionali e richiedono sempre più ai lavoratori del mercato del lavoro 4.0 la padronanza di nuove competenze. Per questo le Parti puntano fortemente allo sviluppo di una nuova idea di formazione che coinvolga i diversi contesti del lavoro organizzato, compresi gli studi professionali la cui formazione, negli anni, si è troppo spesso limitata ad aggiornamenti in ambito tecnico, normativo e operativo, trascurando altre conoscenze ed abilità che, oggi, sono sempre più necessarie. All'interno degli studi professionali è necessario, infatti, sviluppare le componenti soft del lavoro, quali, ad esempio, la capacità di comunicare efficacemente, di collaborare e cooperare, nonché un impulso al miglioramento, un approccio nuovo e creativo nella risoluzione dei problemi, l'orientamento al cliente. Tali competenze sono ormai indispensabili per affrontare il cambiamento, sempre più rapido, del mercato e della società, nonché per rendere gli studi professionali stessi maggiormente flessibili e capaci di affrontare le difficoltà adattive. A tale scopo le Parti hanno posto attenzione anche ai fabbisogni di competenze per il digitale espressi dagli studi professionali, al fine di ottimizzare l'introduzione di nuove tecnologie che, se non accompagnate da un ammodernamento del contesto e della cultura, non sono sufficienti ad innescare un processo di digitalizzazione. Il vero valore aggiunto di uno studio professionale è allora determinato da un mix di competenze digitali e trasversali, che permettono di organizzare il lavoro in modo più efficiente ed organizzato, nonché di offrire ai propri clienti servizi più rapidi, meno costosi e di miglior qualità. Il digitale consente, ad esempio, di accedere rapidamente ad informazioni e dati e di condividerli in tempo reale con collaboratori e clienti, velocizzandone l'elaborazione e riducendo il rischio di errori. Ciò richiede, però, anche il possesso di ottime doti comunicative, di pensiero critico e di capacità di gestione del proprio lavoro e dei propri collaboratori.

Al fine di supportare gli studi professionali nel ripensare il loro modo di proporsi al mercato e alla luce delle repentine e pervasive trasformazioni in atto, le Parti ritengono necessaria una revisione critica delle soluzioni contrattuali già esistenti ed un processo di sensibilizzazione verso le nuove necessità emergenti.

In linea con quanto previsto dall'Accordo interconfederale per la promozione di un nuovo modello di relazioni industriali, il contrasto al dumping contrattuale e la definizione di nuovi modelli di rappresentatività sottoscritto in data 28 ottobre 2019, le Parti propongono un innovato e moderno sistema di relazioni industriali e di contrattazione di qualità, basato su un nuovo sistema di classificazione del personale, sull'innalzamento delle competenze, sul potenziamento del rapporto tra sistema di istruzione e formazione con il mondo del lavoro e su una strutturata

bilateralità. L'ambizioso obiettivo perseguito dalle Parti è quello di rendere la bilateralità l'ambito privilegiato per condividere nuovi percorsi di aggregazione che rappresentino l'opportunità di promuovere azioni positive in materia di welfare, adeguamento delle competenze, produttività e nuove forme di sostegno al reddito fino ad oggi prerogativa esclusiva delle grandi imprese. Con la loro proficua esperienza in materia di bilateralità, le Parti intendono proseguire su tale indirizzo e rafforzarlo ulteriormente anche attraverso un nuovo impulso alla contrattazione decentrata, superando la rigidità della contrattazione su base nazionale in favore di una su base territoriale o aziendale, al fine di permettere un miglior adattamento degli standard retributivi e delle tutele dei lavoratori ai singoli contesti socioeconomici. Occorre, al contempo, evitare la prematura fuoriuscita dei lavoratori dal mondo del lavoro e ciò è possibile attraverso l'accrescimento della qualità della formazione, rendendo le competenze qualificabili e certificabili e favorendo la continua analisi del fabbisogno formativo nel settore. Per tale motivo il presente CCNL propone un nuovo sistema di classificazione del personale basato sulle competenze, individuate e differenziate per ogni profilo professionale, e contestualmente introduce discipline basate sulla formazione professionale e sul metodo della formazione permanente. Tale metodo trova espressione nella possibilità, offerta alle persone, di accedere a percorsi formativi di qualità sin dall'prima assunzione e durante tutto l'arco della vita, favorendo un costante adeguamento della loro professionalità alle esigenze in continua evoluzione del mercato del lavoro. Difatti, la formazione non può essere esclusivamente indirizzata a creare ambienti di lavoro sicuri, ma deve favorire l'inserimento e il reinserimento occupazionale degli individui e la continua innovazione e crescita delle competenze dei lavoratori. Al fine di promuovere la piena occupazione nel settore, le Parti condividono l'importanza di interventi coerenti ed integrati con gli operatori pubblici e privati per l'impiego, anche a livello territoriale, per il potenziamento delle Politiche Attive per il lavoro. Si ritiene opportuno promuovere e valorizzare tutti gli strumenti di politica attiva che possano garantire un puntuale incontro tra domanda e offerta di lavoro, sostenendo in modo efficace i processi di collocazione e ricollocazione nel mercato del lavoro.

Le Parti demandano all'Ente Bilaterale EPAR il compito di monitorare l'andamento del mercato lavoro e di promuovere e mettere in atto, anche con il supporto delle Agenzie per il Lavoro, tutte le azioni di politiche attive che possano consentire il raggiungimento dei suddetti obiettivi: inserimento e reinserimento occupazionale nel settore di riferimento, integrazione lavorativa di soggetti provenienti da contesti lavorativi differenti, incontro tra domanda e offerta di lavoro per consentire ai beneficiari l'attivazione di nuovi rapporti di lavoro dipendente continuativi e stabili nel tempo, sostegno ai lavoratori nella costruzione o ricostruzione della propria identità professionale e potenziamento delle competenze. Le Parti si impegnano, dunque, a proseguire la loro azione congiunta a sostegno dei datori di lavoro e dei lavoratori degli studi professionali, promuovendo un modello sindacale moderno e coerente con le loro concrete esigenze, ponendo continua attenzione alla salvaguardia dei livelli occupazionali e al miglioramento degli standard di vita e lavoro del relativo personale dipendente. Tutto ciò premesso, in linea con quanto contenuto nell'Accordo interconfederale per la promozione di un nuovo modello di relazioni industriali, il contrasto al dumping contrattuale e la definizione di nuovi modelli di rappresentatività, sottoscritto da CIFA e CONFSAL, le Parti intendono rispondere con il presente CCNL alle necessità di regolazione dei rapporti di lavoro dei dipendenti degli Studi Professionali.

## INDICE

**PARTE PRIMA – DISPOSIZIONI PRELIMINARI**

Art. 1 – Allineamento contrattuale.....	10
Art. 2 – Rinvii ad altra contrattazione.....	10
Art. 3 – Modello contrattuale.....	10
Art. 4 – Decorrenza e durata.....	10
Art. 5 – Procedure per la disdetta.....	11
Art. 6 – Campo di applicazione.....	11

**PARTE SECONDA – RELAZIONI SINDACALI****TITOLO I – Livelli di contrattazione**

Art. 7 – Contrattazione collettiva nazionale.....	12
Art. 8 – Procedure per il rinnovo.....	13
Art. 9 – Diritti di informazione e consultazione nazionale.....	13
Art. 10 – Secondo livello di contrattazione.....	13
Art. 11 – Procedura per il rinnovo della contrattazione di secondo livello.....	14
Art. 12 – Diritti di informazione e consultazione territoriale.....	14
Art. 13 – Benefici fiscali accordi di secondo livello.....	15
Art. 14 – Materie delegate alla contrattazione di secondo livello.....	15
Art. 15 – Gestione dei conflitti.....	17
Art. 16 – Controversie collettive interpretative.....	17
Art. 17 – Diritto di sciopero.....	17
Art. 18 – Contributo assistenza contrattuale.....	18

**TITOLO II – Diritti sindacali**

Art. 19 – Rappresentanze sindacali.....	18
Art. 20 – Rappresentanze sindacali Aziendali e Unitarie (RSA – RSU).....	18
Art. 21 – Referendum.....	19
Art. 22 – Assemblea.....	19
Art. 23 – Trattative sindacali.....	20

**TITOLO III – Diritti individuali**

Art. 24 – Lotta alle discriminazioni.....	20
Art. 25 – Divieto di discriminazioni.....	20
Art. 26 – Molestie.....	21
Art. 27 – Azioni positive.....	21
Art. 28 – Tutela delle convinzioni etico-religiose.....	21
Art. 29 – Politiche inclusive.....	22
Art. 30 – Tutela della privacy.....	22
Art. 31 – Tutela delle condotte personali.....	22
Art. 32 – Attività di controllo delle condotte.....	22

**TITOLO IV – Composizione delle controversie**

Art. 33 – Conciliazione controversie in sede sindacale.....	22
Art. 34 – Rimandi operativi.....	23
Art. 35 – Risoluzione della lite in via arbitrale.....	23

**PARTE TERZA - COMPETENZE**

Art. 36 – Premessa alla classificazione del personale per competenze.....	23
Art. 37 – Valorizzazione delle professionalità.....	29
Art. 38 – Onboarding.....	31
Art. 39 – Reemployment.....	32
Art. 40 – Scatti di competenza.....	33
Art. 41 – Sistema di certificazione contrattuale delle competenze.....	34
Art. 42 – Costituzione dell'Osservatorio Permanente per l'aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali e competenze.....	36

**PARTE QUARTA – RAPPORTO DI LAVORO****TITOLO I – Costituzione del rapporto di lavoro****Capo I – Assunzione**

Art. 43 – Assunzione e requisiti per l'accesso.....	36
Art. 44 – Periodo di prova.....	37

Art. 45 – Anzianità di servizio e passaggi di livello .....	38
Art. 46 – Mansioni lavorative e passaggi di livello .....	38
<b>Capo II – Retribuzione</b>	
Art. 47 – Normale retribuzione .....	39
Art. 48 – Tipologie di retribuzione .....	39
Art. 49 – Retribuzione mensile, giornaliera oraria .....	40
Art. 50 – Paga base nazionale .....	40
Art. 51 – Assorbimenti .....	40
Art. 52 – Regime retributivo differenziato per il rilancio delle aree svantaggiate .....	40
Art. 53 – Tredicesima mensilità .....	42
Art. 54 – Premio presenze .....	42
<b>Capo III – Orario di Lavoro</b>	
Art. 55 – Articolazione dell'orario di lavoro .....	44
Art. 56 – Gestione autonoma dell'orario di lavoro .....	44
Art. 57 – Flessibilità dell'orario contrattuale di lavoro .....	45
Art. 58 – lavoro straordinario .....	45
Art. 59 – Lavoro notturno .....	46
Art. 60 – Lavoro festivo .....	46
Art. 61 – Banca delle ore .....	47
Art. 62 – Modalità di fruizione .....	47
<b>TITOLO II – Gestione del rapporto di lavoro</b>	
<b>Capo I – Riposi, festività, permessi e congedi</b>	
Art. 63 – Riposi settimanali, festività e riposi retribuiti .....	48
Art. 64 – Permessi retribuiti e ROL .....	48
Art. 65 – Permessi per decesso e grave infermità .....	49
Art. 66 – Congedi per gravi motivi familiari .....	50
Art. 67 – Congedo e permesso per handicap .....	50
Art. 68 – Congedo matrimoniale .....	51
Art. 69 – Congedo per la formazione .....	51
Art. 70 – Aspettativa per necessità familiari o personali .....	52
Art. 71 – Diritto allo studio .....	52
Art. 72 – Aspettativa non retribuita per tossicodipendenza .....	53
Art. 73 – Aspettativa per volontariato .....	53
<b>Capo II – Ferie e assenze</b>	
Art. 74 – Ferie .....	53
Art. 75 – Assenze per forza maggiore .....	54
<b>Capo III – Genitorialità</b>	
Art. 76 – Congedo di maternità .....	54
Art. 77 – Astensione obbligatoria per paternità .....	55
Art. 78 – Congedi parentali .....	55
Art. 79 – Riposi giornalieri .....	56
Art. 80 – Congedi per la malattia del figlio .....	57
Art. 81 – Part-time dopo la gravidanza .....	57
<b>Capo IV – Malattia e infortuni</b>	
Art. 82 – Malattia .....	57
Art. 83 – Obblighi del lavoratore .....	58
Art. 84 – Periodo di comporta .....	58
Art. 85 – Malattie oncologiche .....	59
Art. 86 – Trattamento economico per malattia .....	59
Art. 87 – Aspettativa non retribuita per malattia .....	60
Art. 88 – Cessione di ferie per malattia .....	60
Art. 89 – Infortunio .....	61
<b>Capo V – Sicurezza e prevenzione</b>	
Art. 90 – Attuazione normativa .....	62
Art. 91 – RLS Responsabile dei lavoratori per la sicurezza .....	62
Art. 92 – Adempimenti attuativi .....	62
<b>Capo VI – Lavoro agile</b>	
Art. 93 – Disciplina del lavoro agile .....	62

**Capo VII– Trasferte e trasferimenti**

Art. 94 – Trasferte .....	63
Art. 95 – Trasferimento .....	63
Art. 96 – Distacco .....	64

**Capo VII – Gestione disciplinare**

Art. 97 – Diritti del lavoratore .....	64
Art. 98 – Doveri del lavoratore .....	65
Art. 99 – Divieto di concorrenza e obbligo di riservatezza .....	65
Art. 100 – Riservatezza .....	66
Art. 101 – Provvedimenti disciplinari .....	66
Art. 102 – Ammonizione verbale .....	67
Art. 103 – Ammonizione scritta .....	67
Art. 104 – Multa .....	67
Art. 105 – Sospensione .....	67
Art. 106 – Licenziamento disciplinare .....	68

**TITOLO III – Cessazione del rapporto di lavoro**

Art. 107 – Fattispecie risolutorie .....	68
Art. 108 – Morte del lavoratore .....	68
Art. 109 – Dimissioni .....	69
Art. 110 – Licenziamento per giustificato motivo .....	69
Art. 111 – Licenziamento per giusta causa.....	69
Art. 112 – Preavviso .....	70
Art. 113 – Trattamento di fine rapporto (TFR) .....	71
Art. 114 – Anticipo TFR .....	71
Art. 115 – Pagamento TFR.....	72

**PARTE QUINTA – CONTRATTI ATIPICI**

**TITOLO I – Apprendistato**

Art. 116 – Disciplina dell’Apprendistato .....	72
Art. 117 – Forma e durata minima del contratto .....	72
Art. 118 – Limiti numerici.....	73
Art. 119 – Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale il diploma di istruzione secondaria e il certificato di specializzazione tecnica .....	73
Art. 120 – Apprendistato professionalizzante .....	74
Art. 121 – Apprendistato di alta formazione e ricerca .....	76
Art. 122 – Disciplina del rapporto .....	77
Art. 123 – Periodo di prova .....	78
Art. 124 – Obblighi del datore di lavoro .....	78
Art. 125 – Doveri dell’apprendista .....	78
Art. 126 – Trattamento normativo .....	79
Art. 127 – Livelli di inquadramento e trattamento economico .....	79
Art. 128 – Malattia ed infortunio dell’apprendista.....	80
Art. 129 – Obblighi di comunicazione .....	80
Art. 130 – Rinvio alla legge.....	80

**TITOLO II – Collaborazioni organizzate dal committente**

Art. 131 – Requisiti di applicabilità.....	80
Art. 132 – Disciplina del rapporto .....	80
Art. 133 – Modalità di erogazione della prestazione .....	81
Art. 134 – Cause di sospensione del rapporto .....	81
Art. 135 – Compensi.....	81
Art. 136 – Risoluzione del rapporto .....	82
Art. 137 – Monitoraggio e certificazione dei contratti .....	82

**TITOLO III – Contratto di somministrazione**

Art. 138 – Sfera di applicabilità .....	83
---	----

**TITOLO IV – Lavoro intermittente**

Art. 139 – Definizione contratto di lavoro intermittente .....	83
Art. 140 – Disciplina del rapporto di lavoro intermittente .....	83
Art. 141 – Assunzione .....	84
Art. 142 – Indennità di disponibilità .....	84

Art. 143 – Retribuzione .....	85
<b>TITOLO V – Lavoro a tempo determinato</b>	
Art. 144 – Apposizione del termine .....	86
Art. 145 – Proroghe e rinnovi.....	86
Art. 146 – Proporzione numerica.....	87
Art. 147 – Periodo di prova .....	87
Art. 148 – Trattamento economico .....	87
Art. 149 – Risoluzione del rapporto di lavoro e impugnazione.....	88
Art. 150 – Diritto di precedenza.....	88
<b>TITOLO VI – Contratto a tempo parziale</b>	
Art. 151 – Disciplina del rapporto di lavoro a tempo parziale .....	88
Art. 152 – Tipologia e contenuti di lavoro a tempo parziale.....	88
Art. 153 – Clausole elastiche.....	88
Art. 154 – Prestazioni supplementari e straordinarie.....	89
Art. 155 – Trattamento economico e normativo .....	90
Art. 156 – Periodo di comporto per malattia .....	91
Art. 157 – Trasformazione del rapporto .....	91
Art. 158 – Consistenza dell’organico aziendale .....	91
Art. 159 – Diritto di precedenza.....	91
<b>PARTE SESTA – BILATERALITA'</b>	
Art. 160 – Ente Bilaterale Nazionale EPAR.....	92
Art. 161 – Enti bilaterali territoriali.....	93
Art. 162 – Commissioni di indirizzo settoriale CIS .....	93
Art. 163 – Organismi paritetici.....	94
Art. 164 – Commissioni di conciliazione .....	94
Art. 165 – Commissioni di certificazione .....	95
Art. 166 – Osservatorio nazionale.....	95
Art. 167 – Osservatori territoriali.....	96
Art. 168 – Funzionamento EPAR.....	96
Art. 169 – Finanziamento Ente Bilaterale EPAR.....	96
Art. 170 – Finanziamento Enti territoriali .....	97
Art. 171 – Fondo interprofessionale per la formazione continua FonARCom .....	97
Art. 172 – Fondo integrativo assistenza sanitaria SanARCom .....	97
Art. 173 –Welfare .....	98
<b>PARTE SETTIMA – POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO</b>	
Art. 174 – Preavviso attivo.....	99
<b>Allegati</b>	
a) Tabelle retributive regime ordinario.....	101
b) Tabelle retributive Onboarding e Reemployment.....	102
c) Piano formativo individuale per apprendisti .....	104
d) Piano formativo lavoratori in Onboarding / Reemployment.....	107
e) Classificazione del personale .....	110

## **PARTE PRIMA – DISPOSIZIONI PRELIMINARI**

### **Art. 1 – Allineamento contrattuale**

I datori di lavoro che, aderendo ad una delle Organizzazioni datoriali sottoscrittrici del presente CCNL, intendano applicare il presente Contratto Collettivo Nazionale ai propri dipendenti, già assunti con altro CCNL, dovranno garantire al lavoratore un inquadramento contrattuale, secondo l'effettiva mansione svolta presso lo studio, con riferimento alle declaratorie ed ai profili della Classificazione del Personale previste dal presente CCNL.

### **Art. 2 – Rinvii ad altra contrattazione**

Le Parti contraenti ribadiscono che il presente CCNL demanda la gestione condivisa di alcune materie, tra le quali:

- Concertazione;
- Modelli Contrattuali;
- Rappresentatività;
- Apprendistato;
- Sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Bilateralità;

agli accordi interconfederali sottoscritti dalle Parti.

Infine, le Parti stabiliscono che i contenuti di detta contrattazione interconfederale siano automaticamente recepiti all'interno del presente CCNL.

### **Art. 3 – Modello contrattuale**

L'attuale modello contrattuale in essere tra le Parti sottoscrittrici del CCNL prevede che la contrattazione collettiva sia di vigenza triennale e che la contrattazione di secondo livello (territoriale o aziendale), anch'essa di durata triennale, abbia ad oggetto le materie delegate dalla Contrattazione Collettiva Nazionale.

### **Art. 4 – Decorrenza e durata**

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro decorre dalla data del 01/05/2022 e scade il 30/04/2025. Le Parti si impegnano, durante tutto il periodo di vigenza del presente CCNL, a rivedersi con cadenza annuale al fine di armonizzare, rispetto ai futuri andamenti, l'attuale disciplina economica e normativa.

### **Art. 5 – Procedure per la disdetta**

Ciascuna Parte potrà dare disdetta del presente CCNL mediante comunicazione con lettera A/R da inviarsi a tutte le Parti sottoscrittrici ed all'Ente Bilaterale EPAR. La comunicazione andrà inviata con un preavviso di mesi sei.

### **Art. 6 – Campo di applicazione**

Il presente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro degli Studi Professionali, disciplina in maniera unitaria, per tutto il territorio nazionale, i rapporti di lavoro posti in essere dagli studi professionali appartenenti ai seguenti settori:

- Attività degli studi legali
- Attività degli studi notarili
- Servizi forniti da dottori commercialisti
- Servizi forniti da ragionieri e periti commerciali
- Servizi forniti da revisori contabili, periti, consulenti ed altri soggetti che svolgono attività in materia di amministrazione, contabilità e tributi
- Attività svolta dai Centri di assistenza fiscale (Caf)
- Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi
- Attività delle società di revisione e certificazione di bilanci
- Attività dei consulenti del lavoro
- Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative)
- Pubbliche relazioni e comunicazione
- Attività di consulenza per la gestione della logistica aziendale
- Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
- Attività degli studi di architettura
- Attività degli studi di ingegneria
- Servizi di progettazione di ingegneria integrata
- Attività tecniche svolte da geometri
- Attività di cartografia e aerofotogrammetria
- Attività di studio geologico e di prospezione geognostica e mineraria

- Collaudi e analisi tecniche di prodotti
- Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi
- Attività per la tutela di beni di produzione controllata
- Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle biotecnologie
- Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo della geologia
- Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria
- Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze sociali e umanistiche
- Ideazione di campagne pubblicitarie
- Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
- Attività delle concessionarie e degli altri intermediari di servizi pubblicitari
- Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
- Servizi veterinari
- Servizi degli studi medici di medicina generale
- Servizi degli studi di fisioterapia
- Servizi degli studi di psicologia e psicoterapia
- Altre attività paramediche indipendenti n.c.a.
- Altre attività di servizi per la persona
- Qualsiasi altra attività professionale, anche se esercitata da soggetti non iscritti ad albi e casse

## **PARTE SECONDA – RELAZIONI SINDACALI**

### **TITOLO I – Livelli di Contrattazione**

Le Parti stabiliscono che i livelli di contrattazione sono due:

- Contrattazione Collettiva Nazionale
- Contrattazione Collettiva Territoriale o Aziendale

#### **Art. 7 – Contrattazione Collettiva Nazionale**

Le Parti, pur riconoscendo alla Contrattazione Collettiva Nazionale un ruolo centrale nella regolazione dei rapporti di lavoro, valutano opportuno il superamento della rigidità della stessa e si impegnano a promuovere un nuovo modello sindacale nel quale la contrattazione di secondo livello, opportunamente

potenziata e regolata, possa sempre più derogare al Contratto Collettivo Nazionale, colmando le differenziazioni territoriali, produttive e salariali.

### **Art. 8 – Procedure per il rinnovo**

La piattaforma per il rinnovo del CCNL sarà presentata in tempo utile per consentire l'apertura delle trattative, sei mesi prima della scadenza. Durante i tre mesi precedenti la scadenza e nel mese successivo la presentazione della piattaforma, le Parti si asterranno dall'intraprendere iniziative unilaterali, né procederanno ad azioni dirette. Il rinnovo del presente CCNL andrà effettuato entro i 120 giorni dalla sua scadenza naturale; in caso di prolungamento delle trattative oltre la suddetta data, ai lavoratori sarà riconosciuta un'indennità di vacanza contrattuale pari al 50% del tasso di inflazione programmata.

### **Art. 9 – Diritti di Informazione e Consultazione Nazionale**

Le Parti si impegnano ad effettuare annualmente una verifica dell'andamento del quadro economico, produttivo ed occupazionale dei settori regolamentati dal presente CCNL. In tale occasione saranno oggetto di esame congiunto lo stato dei livelli occupazionali, le eventuali ricadute conseguenti a processi di innovazione tecnologica, le eventuali ricadute conseguenti al manifestarsi di dinamiche di natura commerciale, l'andamento dei consumi, l'andamento delle azioni di politica attiva, l'efficacia delle azioni formative, la quantità e la qualità degli accordi di secondo livello sottoscritti e l'andamento delle politiche di welfare e di sostegno al reddito. Le relazioni di livello nazionale saranno regolate all'interno del CIS-N (Comitato di Indirizzo Settoriale) dell'Ente Bilaterale EPAR, composto dai rappresentanti delle Parti sottoscrittrici. Le procedure di funzionamento del CIS-N sono quelle determinate dal Regolamento EPAR.

### **Art. 10 – Secondo Livello di Contrattazione**

Dall'entrata in vigore del presente contratto, anche tramite Federazioni o Associazioni aderenti e autorizzate dalle OO. SS. firmatarie, può essere attivata la contrattazione collettiva territoriale o aziendale.

Le materie oggetto di contrattazione sono quelle previste dal presente CCNL nei successivi articoli;

Le Parti, nel confermare la contrattazione di secondo livello quale strumento di vantaggio, che apre opportunità sia per i lavoratori che per le imprese, tenuto conto dei fattori che gravano sui datori di lavoro e sui territori, individuano i seguenti criteri guida per l'esercizio di tale livello di confronto;

La contrattazione di secondo livello si esercita per le materie delegate in tutto o in parte dal presente C.C.N.L. o dalla legge e deve riguardare materie ed istituti che non siano già stati negoziati a livello nazionale, secondo il principio del *ne bis in idem*;

La contrattazione territoriale e la contrattazione aziendale sono alternative e non sovrapponibili fra loro. Laddove la contrattazione aziendale o territoriale istituisca riconoscimenti economici di natura variabile (cosiddetti premi di produttività), questi dovranno avere come obiettivo incrementi di produttività, di redditività, di qualità, efficienza ed innovazione e/o altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività e della produttività, misurabili e verificabili sulla base dei criteri definiti dal DM 25 marzo 2016 e della successiva circolare dell'Agenzia delle Entrate del 15 giugno. A tal fine la contrattazione

aziendale o territoriale dovrà prevedere criteri di misurazione e verifica degli incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione che possono consistere, ad esempio, nell'aumento della produzione o nel risparmio di fattori produttivi, ovvero nel miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti, anche attraverso la riorganizzazione del lavoro. Il raggiungimento degli obiettivi prefissati dovrà essere verificabile in modo oggettivo attraverso il riscontro di indicatori numerici o di altro genere appositamente individuati nel contratto.

Laddove la contrattazione di secondo livello istituisca indennità, emolumenti o premi fissi, tali somme non potranno accedere ai benefici fiscali previsti dalla legge.

È possibile definire appositi accordi di secondo livello che prevedano, a richiesta del lavoratore, la sostituzione in tutto o in parte delle somme erogate a titolo di premio di produttività con servizi di welfare resi dal datore di lavoro alla generalità dei dipendenti o a categorie di dipendenti in relazione a servizi di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale sanitaria o culto.

Le erogazioni di secondo livello devono avere le caratteristiche tali da consentire l'applicazione del particolare trattamento contributivo, previdenziale e fiscale previsto dalle normative di legge in materia vigenti.

Le erogazioni economiche di secondo livello sono variabili e non predeterminabili e non concorrono alla determinazione della retribuzione utile ai fini del calcolo del trattamento di fine rapporto.

La relativa contrattazione dovrà svolgersi con l'intervento delle Organizzazioni Sindacali locali aderenti o facenti capo alle Organizzazioni Nazionali stipulanti, e per i datori di lavoro dall'Associazione territoriale a carattere generale aderente alla CIFA.

I Contratti Aziendali o Territoriali dovranno essere depositati presso la Direzione Territoriale del Lavoro competente entro 30 giorni dalla loro sottoscrizione.

La contrattazione aziendale o territoriale è resa efficace e vincolante tra le Parti sottoscrittrici esclusivamente a seguito della verifica di conformità effettuata da apposite commissioni in seno all'Ente Bilaterale EPAR, ad oggetto la conformità dei contenuti dell'accordo alle disposizioni del presente CCNL.

### **Art. 11 – Procedure per il rinnovo della contrattazione di secondo livello**

Al fine di avviare le trattative per il rinnovo del secondo livello di contrattazione la piattaforma sarà presentata in tempo utile, due mesi prima della scadenza. Durante tale periodo, e comunque fino a due mesi successivi alla scadenza dell'accordo precedente, saranno garantite condizioni di normalità sindacale con esclusione, in particolare, del ricorso ad agitazioni relative alla predetta piattaforma.

### **Art. 12 – Diritti di Informazione e Consultazione Territoriale**

Le relazioni a livello territoriale o aziendale sono attuate in applicazione del presente contratto collettivo e mirano ad aumentare il livello di informazione e il coinvolgimento dei lavoratori nelle scelte attuate dal datore di lavoro. Annualmente le Parti esamineranno l'andamento del quadro economico, produttivo ed occupazionale a livello territoriale o aziendale cercando di elaborare indirizzi utili alla risoluzione delle criticità che interessano particolari ambiti produttivi e lavorativi.

### **Art. 13 – Benefici fiscali accordi di secondo livello**

Gli accordi territoriali o aziendali attuati in applicazione del presente CCNL potranno accedere agli sgravi previsti per la contrattazione di secondo livello. Detti accordi dovranno, pena la loro nullità, riguardare solo le materie oggetto di contrattazione che sono previste dal presente CCNL nei successivi articoli.

### **Art. 14 – Materie delegate alla contrattazione di secondo livello**

Possono essere concluse attraverso la contrattazione aziendale o territoriale specifiche intese, anche peggiorative, finalizzate a modificare in tutto o in parte singoli istituti economici e normativi del presente CCNL di categoria in un'ottica di superamento di situazioni di crisi o per favorire lo sviluppo economico ed occupazionale di determinate aree produttive.

Più precisamente le intese possono essere finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Maggiore occupazione
- Qualità dei contratti di lavoro
- Adozione di forme di partecipazione dei lavoratori
- Emersione del lavoro irregolare
- Incrementi di competitività e di salario
- Gestione delle crisi aziendali ed occupazionali
- Investimenti e avvio di nuove attività

Le materie che possono essere oggetto di contrattazione di secondo livello territoriale o aziendale sono:

- trattamenti retributivi integrativi;
- premi di produzione;
- pagamento della tredicesima in ratei mensili;
- trasformazione della quattordicesima mensilità e/o premio presenze in premi di produttività;
- diverso trattamento degli aumenti periodici di retribuzione;
- diverso trattamento delle maggiorazioni retributive per lavoro supplementare e straordinario;
- indennità sostitutive, retribuzione accessoria e superminimi individuali;
- politiche retributive finalizzate al superamento di situazioni di crisi, emersione del lavoro irregolare e aumento dei livelli occupazionali;
- orario di lavoro, flessibilità e banca delle ore;
- modalità di assegnazioni del carico di lavoro;
- individuazione dell'eventuale fascia di reperibilità e del compenso collegato;
- superamento del limite stabilito per il lavoro supplementare nel caso di lavoro a tempo parziale;
- interruzione dell'orario giornaliero di lavoro;
- intervallo per la consumazione dei pasti;
- ripartizione dell'orario giornaliero di lavoro;
- distribuzione dei turni di lavoro e degli eventuali riposi compensativi;
- articolazione dei turni di riposo settimanale negli studi che non attuano la chiusura settimanale

obbligatoria;

- istituzione del lavoro a turni;
- adozione di ulteriori diversi regimi di flessibilità dell'orario di lavoro annuale reclamate da particolari esigenze produttive dello studio;
- diversa regolamentazione dell'orario annuo complessivo in relazione a specifiche esigenze organizzative e produttive del datore di lavoro;
- regolamentazione del nastro orario in periodi caratterizzati da picchi delle attività;
- pari opportunità – lavoro femminile – conciliazione tempi vita e lavoro;
- welfare e assistenza sanitaria integrativa;
- disciplina della formazione professionale da attuarsi per il tramite dell'Ente Bilaterale;
- determinazione dei programmi di alta professionalità con particolare riferimento alla verifica dei percorsi formativi;
- diversa regolamentazione della disciplina dell'apprendistato relativamente alla durata del rapporto di lavoro, al numero degli apprendisti in proporzione ai lavoratori qualificati e alla individuazione di ulteriori qualifiche per le quali è consentito l'apprendistato;
- diversa regolamentazione della disciplina dei lavoratori in Onboarding e Reemployment;
- definizione di specifiche misure volte ad agevolare l'inserimento e il reinserimento lavorativo nel mercato del lavoro;
- individuazione dei limiti territoriali oltre i quali è applicabile la disciplina della trasferta;
- regolamentazione dei servizi di mensa, trasporto o indennità sostitutiva, in relazione alle specifiche situazioni esistenti territorialmente;
- buoni pasto;
- adozione di misure idonee a permettere l'accesso alle informazioni dello studio;
- ridefinizione dei limiti di utilizzo dei contratti a tempo determinato e della somministrazione di lavoro a tempo determinato;
- stipula di contratti a tempo determinato con lavoratori studenti regolandone la eventuale computabilità nonché il compenso tenendo conto del ridotto contributo professionale apportato dai lavoratori che non abbiano ancora completato l'iter formativo;
- interventi mirati ad una diversa organizzazione del lavoro in caso di incrementi legati ad improvvisi picchi di lavoro;
- definizione di qualifiche esistenti nello studio e non equiparabili con quelle comprese nella classificazione del CCNL;
- eventuali restrizione riguardanti l'uso di apparecchiature, strumenti, programmi informatici e alle eventuali sanzioni applicabili in caso di violazione;
- disciplina di altre materie o istituti che siano espressamente demandati alla contrattazione regionale, provinciale o aziendale dal CCNL, mediante specifiche clausole di rinvio;
- tutto quant'altro possa apportare modifiche in senso migliorativo rispetto alla contrattazione nazionale garantendo maggiore occupazione, emersione del lavoro irregolare, superamento di situazioni di crisi, incremento della produttività e dell'occupazione.

## **Art. 15 – Gestione dei conflitti**

Ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente ed al fine di favorire il regolare andamento delle relazioni sindacali, prevenendo e riducendo quanto più possibile le situazioni conflittuali ed i conseguenti effetti negativi per le imprese e per i lavoratori, le Parti sottoscrittrici osserveranno le procedure di raffreddamento e di conciliazione in appresso specificate, secondo la ripartizione tra vertenze nazionali (A) e vertenze territoriali/aziendali (B).

### *A. Controversie nazionali*

Le controversie aventi ad oggetto la disciplina del rapporto di lavoro e l'esercizio dei diritti sindacali che riguardano una pluralità di dipendenti dovranno essere sottoposte al tentativo di composizione da effettuarsi tra CIFA e CONFSAL, escludendo durante la fase di confronto il ricorso a qualsiasi forma di azione sindacale e legale. È esclusa dalla predetta procedura la materia attinente i licenziamenti collettivi, per la quale si applica la legge n. 223 del 1991 e s.m.i.

L'intero procedimento deve concludersi, indipendentemente dall'esito, entro trenta giorni, trascorsi i quali le Parti saranno libere di agire secondo il proprio interesse.

### *B. Livello regionale*

Qualora insorga un conflitto collettivo di lavoro presso più studi/aziende di una stessa regione, le Segreterie territorialmente competenti delle OO.SS. firmatarie, congiuntamente o singolarmente, chiederanno l'attivazione della procedura di seguito indicata.

Entro i dieci giorni successivi alla ricezione della predetta comunicazione, l'EPAR attiverà il competente CIS-N per il tentativo di risoluzione della vertenza. Dopo dieci giorni lavorativi, quale che sia l'esito del confronto, le Parti saranno libere di agire secondo interesse.

Durante l'espletamento delle procedure di cui sopra le Parti si asterranno da ogni azione diretta.

## **Art. 16 – Controversie collettive interpretative**

Al fine di migliorare le relazioni sindacali nello studio, le Parti assumono l'impegno, anche in relazione agli accordi interconfederali, di favorire in caso di controversie collettive interpretative il ricorso al lodo arbitrale da parte del CIS-N.

Le Parti potranno avvalersi, altresì, del supporto della Commissione di Conciliazione Nazionale. Se trascorsi 30 giorni le Parti non troveranno un accordo, saranno libere di agire secondo interesse.

## **Art. 17 – Diritto di sciopero**

Le Parti con il presente CCNL si pongono l'obiettivo di costruire nuove relazioni sindacali e sociali, e l'intento di accrescere la solidarietà tra le diverse espressioni dei lavoratori. Il quadro dei rapporti e delle relazioni sindacali offre un forte contributo di chiarezza attraverso l'autonoma regolamentazione delle procedure e delle forme di sciopero ed esige dalle controparti una contemporanea e corrispondente reciprocità di impegni e di atteggiamenti comportamentali, in modo che l'intero sistema delle relazioni possa conseguire livelli di trasparenza e di sicura efficacia su tutto l'arco dei problemi che costituiscono l'insieme dei rapporti. Le Parti sottoscrittrici demandano all'EPAR la definizione di un Codice di condotta.

### **Art. 18 – Contributo Assistenza Contrattuale**

I datori di lavoro che applicheranno il presente CCNL dovranno corrispondere un contributo di assistenza contrattuale (COASCO) fissato nella misura del 1% da calcolarsi sulla paga base conglobata mensile, per dodici mensilità, per ciascun lavoratore in forza presso lo studio;

Il COASCO è integralmente a carico del datore di lavoro ed è finalizzato alla copertura delle spese sostenute, da CIFA e dalle relative Federazioni firmatarie, per l'attività di contrattazione, stipula e assistenza ai fini della corretta applicazione del presente CCNL.

Il COASCO ha natura obbligatoria e il datore di lavoro che ne omette il versamento non può avvalersi del presente CCNL.

Il COASCO può essere riscosso direttamente dalla Confederazione CIFA o per il tramite dell'Ente Bilaterale EPAR.

Circa le modalità di versamento si rimanda ai regolamenti interni della Confederazione CIFA reperibili sul sito internet della stessa.

## **TITOLO II – Diritti sindacali**

### **Art. 19 – Rappresentanze sindacali**

Sono da considerarsi dirigenti sindacali i lavoratori che fanno parte di Consigli o Comitati direttivi nazionali e periferici delle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori stipulanti il presente C.C.N.L.

L'Organizzazione Sindacale di appartenenza è tenuta a comunicare all'impresa e alla rispettiva Organizzazione dei datori di lavoro l'elezione o la nomina dei lavoratori a Dirigenti Sindacali. La comunicazione deve avvenire per iscritto con lettera raccomandata o a mezzo Pec;

I Dirigenti Sindacali hanno diritto ad un massimo di 75 ore annue di permessi o congedi retribuiti per partecipare alle riunioni dei rispettivi organi sindacali di appartenenza.

Il licenziamento o il trasferimento da un'unità produttiva ad un'altra dei lavoratori con qualifica di Dirigenti Sindacali, per tutto il periodo in cui essi ricoprono la carica e fino a tre mesi dopo la cessazione della stessa, deve essere motivato e non può essere originato da ragioni inerenti all'esercizio della carica ricoperta.

Il mandato di Dirigente Sindacale conferito ai dipendenti assunti a tempo determinato non influisce sulla specialità del rapporto di lavoro e pertanto si esaurisce con lo scadere del contratto a termine.

### **Art. 20 – Rappresentanze Sindacali Aziendali e Unitarie (RSA – RSU)**

Sono da considerarsi Rappresentanti Sindacali Aziendali (R.S.A.) i lavoratori che fanno parte delle rappresentanze costituite ai sensi dell'art. 19 della Legge n. 300/1970 e appartenenti alle OO.SS. stipulanti il presente contratto, i quali risultino regolarmente eletti in base alle norme statutarie delle Organizzazioni stesse.

I Componenti delle Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto a permessi non retribuiti per la

partecipazione a trattative sindacali o a congressi e convegni di natura sindacale, in misura non inferiore a otto giorni all'anno. I lavoratori che intendano esercitare tale diritto devono darne comunicazione scritta al datore di lavoro di regola tre giorni prima, tramite i competenti organismi delle rispettive Organizzazioni Sindacali.

I componenti delle Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto, per l'espletamento del loro mandato, a permessi retribuiti. Tale diritto è riconosciuto, sulla base delle seguenti disposizioni:

- a) a n. 1 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano da 16 a 50 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;
- b) a n. 2 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano da 51 a 200 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;
- c) n. 4 dirigenti per ciascuna Rappresentanza Sindacale Aziendale nelle unità che occupano più di 200 dipendenti della categoria per cui la stessa è organizzata;

I suddetti permessi retribuiti saranno complessivamente pari a 12 ore mensili negli studi di cui alle lettere b) e c) e a un'ora e 30 minuti all'anno per ciascun dipendente negli studi di cui alla lettera a);

A tal fine i lavoratori con contratto part-time saranno computati come unità intere.

Il lavoratore che intende esercitare tale diritto deve darne comunicazione scritta al datore di lavoro di regola 24 ore prima tramite la R.S.A.

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali hanno diritto di affiggere comunicazioni riguardanti argomentazioni sindacali attinenti al rapporto di lavoro, nell'ambito di appositi spazi all'interno dell'unità aziendale messi a disposizione dal datore di lavoro in luoghi accessibili a tutti i lavoratori. Copia delle comunicazioni dovranno essere contemporaneamente consegnate alla Direzione dello studio.

Analoghe previsioni e diritti saranno riconosciuti ai lavoratori eletti a rappresentanti delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (R.S.U.). Le modalità di elezione delle RSU sono determinate con apposito Accordo Interconfederale.

## **Art. 21 – Referendum**

Negli studi con più di quindici dipendenti, il datore di lavoro deve consentire lo svolgimento fuori dell'orario di lavoro, di referendum, sia generali che per categorie, su materie inerenti all'attività sindacale. I referendum sono indetti dalla RSA tra i lavoratori, con diritto di partecipazione di tutti i lavoratori appartenenti all'unità dello studio e alla categoria particolarmente interessata.

Ulteriori modalità per lo svolgimento del referendum sono stabilite nell'Accordo Interconfederale per le elezioni delle RSU.

## **Art. 22 – Assemblea**

Nelle unità dello studio ove siano occupati normalmente più di 15 dipendenti, i lavoratori in forza nell'unità medesima hanno diritto di riunirsi fuori dell'orario di lavoro in assemblee indette dalle Organizzazioni aderenti o facenti capo alle Associazioni Nazionali stipulanti, singolarmente o congiuntamente, su materie

di interesse sindacale e del lavoro. Le riunioni si terranno presso l'unità dello studio interessata, in locale messo a disposizione dal datore di lavoro.

La convocazione dovrà essere comunicata alla direzione dell'impresa con sufficiente anticipo e con l'indicazione dell'ordine del giorno.

Ai lavoratori è inoltre riconosciuto il diritto a partecipare ad Assemblee sindacali durante l'orario di lavoro fino ad un massimo di dieci ore all'anno normalmente retribuite.

Lo svolgimento delle assemblee durante l'orario di lavoro dovrà essere concordato in sede aziendale, tenendo conto dell'esigenza di garantire in ogni caso la regolare funzionalità degli studi.

Devono altresì essere assicurate la sicurezza dei presenti, la salvaguardia degli impianti, delle attrezzature e del patrimonio dello studio.

Le riunioni possono riguardare la generalità dei lavoratori ovvero gruppi di essi.

Ad esse possono prendere parte dirigenti esterni dei sindacati, previo relativo preavviso al datore di lavoro. Le riunioni non potranno superare, singolarmente, le due ore di durata.

### **Art. 23 – Trattenute sindacali**

Il datore di lavoro provvederà alla trattenuta delle quote sindacali a favore della O.S. firmataria del presente CCNL a fronte della presentazione dei lavoratori di specifica delega autorizzativa.

Gli importi saranno pari all'1% della retribuzione lorda.

Gli importi andranno bonificati mensilmente alla O.S. destinataria.

Le deleghe potranno essere annullate in qualsiasi momento e cesseranno di produrre effetti dalla retribuzione del mese successivo a quello della disdetta.

Le disdette vanno inviate a cura del lavoratore al datore di lavoro che rilascerà apposita ricevuta.

## **TITOLO III – Diritti individuali**

### **Art. 24 – Lotta alle discriminazioni**

È fatto obbligo di contrastare ed alla fine eliminare integralmente, ogni e qualsiasi prassi lavorativa che possa essere usata a pretesto per una qualsiasi situazione di discriminazione sulla assegnazione di mansioni ed incarichi.

### **Art. 25 – Divieto di discriminazioni**

E' fatto espresso divieto, in piena applicazione del dettato costituzionale, della disciplina comunitaria, dello Statuto dei lavoratori, nonché dei Decreti Legislativi n. 198/2006, n. 215/2003, n. 216/2003 e n.286/1998, nonché della legge n. 135/1990, di operare qualunque forma di discriminazione, sia essa diretta sia essa

indiretta, tra i dipendenti per ragioni derivanti dalla razza, dall'etnia, dall'orientamento religioso, dalle ragioni politiche e sindacali, dal sesso, dall'orientamento sessuale, da convinzioni personali, handicap, età e provenienza geografica, sieropositività.

### **Art. 26 – Molestie**

Il datore di lavoro, ai sensi della normativa vigente, è tenuto altresì a prevenire il verificarsi di molestie e molestie sessuali sul posto di lavoro, ossia tutte quelle azioni poste in essere, per ragioni connesse al sesso o a connotazione sessuale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

### **Art. 27 – Azioni positive**

Al fine di implementare e qualificare i divieti posti nel precedente articolo, per quanto attiene ai rapporti uomo/donna, le Parti sottoscrittrici si impegnano a favorire la promozione di azioni positive finalizzate alla rimozione degli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione di pari opportunità, dirette a favorire l'occupazione femminile e realizzare l'uguaglianza sostanziale tra uomini e donne nel lavoro.

Le azioni positive hanno in particolare lo scopo di:

- 1) eliminare le disparità nell'accesso al lavoro, nella progressione di carriera, nella vita lavorativa e nei periodi di mobilità;
- 2) superare condizioni, organizzazione e distribuzione del lavoro che provocano effetti diversi, a seconda del sesso, nei confronti dei dipendenti con pregiudizio nella formazione, nell'avanzamento professionale e di carriera ovvero nel trattamento economico e retributivo;
- 3) promuovere l'inserimento delle donne nelle attività, nei settori professionali e nei livelli nei quali esse sono sottorappresentate e in particolare nei settori tecnologicamente avanzati ed ai livelli di responsabilità;
- 4) favorire, anche mediante una diversa organizzazione del lavoro, delle condizioni e del tempo di lavoro, l'equilibrio tra responsabilità familiari e professionali e una migliore ripartizione di tali responsabilità tra i due sessi;
- 5) valorizzare il contenuto professionale delle mansioni a più forte presenza femminile.

### **Art. 28 – Tutela delle convinzioni etico-religiose**

Nel rispetto delle esigenze produttive e lavorative le imprese opereranno per evitare che i propri dipendenti si trovino in difficoltà personale per il sopravvenuto contrasto tra le proprie convinzioni etico-religiose e le disposizioni di servizio.

A tal proposito, il datore di lavoro che occupi alle proprie dipendenze lavoratori provenienti da diversi Paesi dovrà altresì, come previsto dal D.Lgs. 81/2008, provvedere alla valutazione dei rischi di stress lavoro-correlato e organizzare l'attività lavorativa in relazione ad eventuali particolari esigenze etiche o religiose dei lavoratori suddetti.

Fermo restando l'obbligo di non discriminazione su ogni altra considerazione, nella programmazione

dell'attività lavorativa si cercherà di limitare le situazioni di conflittualità tra i dipendenti per l'assegnazione di eventuali specifiche attività solo ad alcuni lavoratori al fine di garantire la tutela per gli altri colleghi di quanto previsto dal primo comma del presente articolo.

#### **Art. 29 – Politiche inclusive**

Le Parti, richiamando i contenuti della Legge 68/1999, demandano all'EPAR la gestione delle politiche di inclusione al lavoro per le imprese che applichino il presente contratto collettivo nazionale di lavoro.

#### **Art. 30 – Tutela della privacy**

Le imprese dovranno, nel pieno rispetto della vigente normativa sulla tutela dei dati sensibili, evitare qualsiasi accesso non autorizzato o ridondante ai dati sensibili dei propri dipendenti raccolti per l'esecuzione del rapporto di lavoro subordinato.

Il datore di lavoro in caso di terzizzazione del servizio di gestione del personale dovrà comunicare mediante affissione i dati dello studio di consulenza incaricato di detto servizio.

Per tutto quanto non disciplinato nel presente articolo si rimanda alla normativa vigente in tema di tutela della privacy, anche in riferimento all'utilizzo in studio di strumenti che consentano il controllo a distanza.

#### **Art. 31 – Tutela delle condotte personali**

L'azienda, pur nell'esercizio dei suoi diritti di indirizzo ed organizzazione della prestazione lavorativa dei propri dipendenti, eviterà di procedere alla raccolta informatica di ulteriori dati che possano essere utilizzati, anche in modalità involontaria, per definire gli stili di condotta personale dei diversi lavoratori.

#### **Art. 32 – Attività di controllo delle condotte**

Le disposizioni previste a tutela dei lavoratori non comportano il venir meno dell'attività di controllo da parte dell'impresa sui lavoratori definita dalla Legge 300/70 e dal D. Lgs.151/2015.

### **TITOLO IV – Composizione delle Controversie**

#### **Art. 33 – Conciliazione controversie in sede sindacale**

Le Parti concordano che qualora nell'interpretazione e nell'applicazione del presente contratto e nello svolgimento del rapporto di lavoro sorgano controversie individuali o plurime, queste potranno essere sottoposte, prima dell'azione giudiziaria, ad un tentativo di conciliazione facoltativa in sede sindacale, ai sensi della vigente normativa.

Le suddette controversie potranno essere devolute alla Commissione di Conciliazione Territoriale

dell'EPAR.

### **Art. 34 – Rimandi operativi**

Le Commissioni di Conciliazione istituite presso l'Ente Bilaterale – EPAR sono normate ai sensi degli appositi Regolamenti approvati o dall'EPAR Nazionale o dagli Enti regionali per i rispettivi ambiti di competenza.

### **Art. 35 – Risoluzione della lite in via arbitrale**

Ai sensi dell'art. 412 *ter* c.p.c. così come modificato dalla Legge n. 183/2010, in qualunque fase del tentativo di conciliazione, o al suo termine, in caso di mancato accordo, le Parti possono indicare la soluzione, anche parziale, sulla quale concordano, riconoscendo, quando è possibile, il credito che spetta al lavoratore e possono rimettere volontariamente alla Commissione di Conciliazione adita il mandato per la risoluzione della lite in via arbitrale, indicando:

- 1) il termine per l'emanazione del lodo che, in ogni caso, non potrà superare i 60 giorni, trascorsi i quali s'intende revocato, salvo accordo delle Parti a concedere un ulteriore termine;
- 2) le norme invocate a sostegno delle rispettive posizioni;
- 3) l'eventuale richiesta di decidere secondo equità, pur nel rispetto dei principi generali dell'ordinamento, anche derivanti da obblighi comunitari.

Le Parti possono inoltre indicare le forme e i modi per l'espletamento dell'attività istruttoria.

Tale mandato comporta l'instaurazione di un arbitrato irrituale, con forza di contratto tra le Parti e pertanto non impugnabile, anche qualora deroghi a disposizioni di legge o contratti collettivi.

Il lodo emanato a conclusione dell'arbitrato, sottoscritto dagli arbitri e autenticato, ha forza di legge tra la Parti (ai sensi dell'art. 1372 cod. civ.), è inoppugnabile (*ex art.* 2113 comma 4 cod. civ.) salvo quanto disposto dall'art. 808-*ter* c.p.c. e ha efficacia di titolo esecutivo (art. 474 c.p.c.), su istanza della parte presso il Giudice del Lavoro del Tribunale nella cui circoscrizione si è svolto l'arbitrato. Il giudice, accertata la regolarità formale del lodo, lo dichiara esecutivo, con proprio decreto.

## **PARTE TERZA – COMPETENZE**

### **Art. 36 – Premessa alla classificazione del personale per competenze**

L'attuale contesto sociale, economico e produttivo e i profondi cambiamenti introdotti ed accelerati dall'innovazione tecnologica impongono di ripensare *in totum* i processi di lavoro ed i ruoli professionali. Coerentemente con gli obiettivi fissati dall'**Accordo interconfederale per la promozione di un nuovo modello di relazioni industriali, il contrasto al dumping contrattuale e la definizione di nuovi modelli di rappresentatività**, sottoscritto in data 28 ottobre 2019 dalle le Parti Sociali CIFA e CONFSAL, nasce

l'esigenza di definire un nuovo modello contrattuale, che ponga l'individuo e le sue competenze al centro di un rinnovato **"Patto per il lavoro"**, con l'obiettivo di realizzare un moderno sistema di relazioni industriali, espressione di una contrattazione collettiva di qualità per il benessere comune di lavoratori e datori di lavoro.

Le Parti firmatarie, consapevoli del diffuso livello di obsolescenza di gran parte dei profili professionali, che non rappresentano più in maniera efficace le attività ed i contenuti professionali di fatto presenti nelle diverse realtà organizzative, hanno messo a punto un sistema di **classificazione del personale** che supera la tradizionale classificazione per mansioni, abbracciando un **sistema di classificazione per competenze**. L'acquisizione di nuove e rinnovate competenze come leva occupazionale, permetterà al lavoratore di crescere parallelamente alle evoluzioni in essere nel mercato del lavoro 4.0 e di transitare con facilità da un'occupazione all'altra, sia sul territorio nazionale, sia su quello internazionale.

A tale scopo, si attribuisce alla **formazione continua** un ruolo centrale. Le Parti valutano prioritario affiancare ai modelli tradizionali di formazione di tipo formale, modalità di apprendimento non formale e informale, in un'ottica di aggiornamento continuo delle competenze e di crescita personale e professionale. L'innovazione apportata dal presente C.C.N.L. consentirà di valorizzare sotto il profilo contrattuale sia la dimensione professionale del lavoratore (fatta di conoscenze generali e specialistiche), sia la dimensione comportamentale e di capacità personali. Per questo motivo, le **competenze trasversali** sono altresì ritenute fondamentali, accanto alle **competenze tecnico-specialistiche** e alle **competenze digitali**, la cui crescita è tutelata e promossa dagli istituti posti in essere all'interno del C.C.N.L.

Il presente modello di classificazione per competenze si basa infatti sul continuo aggiornamento delle qualifiche in esso presenti, coerentemente con i contenuti dell'**Atlante del lavoro e delle qualificazioni e degli standard europei**, per garantire uno sviluppo costante delle risorse umane.

Nell'ottica di rafforzamento di tale sistema di classificazione, **le Parti intendono sperimentare un nuovo sistema di validazione e certificazione delle competenze di tipo "contrattuale"** che, valutando l'effettiva acquisizione delle competenze digitali e trasversali indicate nel sistema di classificazione proposto nel CCNL, porti alla **certificazione delle stesse ai fini contrattuali ad opera dell'Ente Bilaterale Confederale EPAR, e valido per l'istituto degli scatti di competenza, di cui all'art. 40 del presente C.C.N.L.**

Tale rinnovato sistema di classificazione del personale e di certificazione ai fini contrattuali delle competenze acquisite ha natura sperimentale e potrà essere oggetto di revisione, modifiche ed integrazioni durante il periodo di vigenza contrattuale. Tale sistema ha, altresì, come ulteriore finalità quella di dare un valore retributivo all'acquisizione di nuove professionalità, e non più esclusivamente all'anzianità di servizio.

Attraverso tale sistema, sarà altresì possibile per il datore di lavoro comunicare all'Ente Bilaterale Confederale EPAR eventuali integrazioni al presente contratto, per quanto concerne l'individuazione di ulteriori profili professionali e/o competenze non ancora presenti nella Classificazione del Personale. In tale prospettiva si intende rafforzare il rapporto tra l'Ente Bilaterale EPAR e il mondo delle professioni al fine di promuovere azioni concrete a supporto di datori di lavoro e lavoratori ed aventi come finalità la promozione di percorsi formativi per il rafforzamento delle competenze e il supporto nella definizione di nuovi modelli organizzativi aziendali. Così facendo, le Parti Sociali si impegnano a monitorare in ottica

**permanente i profili professionali nascenti**, promuovendo strumenti ed azioni specifiche per favorire il **dialogo tra il mondo dell'istruzione e della formazione, il mondo professionale, e le Istituzioni**. In tal senso, il sistema di relazioni industriali di cui il C.C.N.L. in questione è espressione, mira a soddisfare interessi collettivamente condivisi, secondo un modello sindacale non più conflittuale ma partecipativo. In coerenza con quanto appena descritto, la classificazione del personale di cui all'allegato E del presente CCNL si basa sull'individuazione, per ciascun livello e qualifica professionale, di:

- a) **Competenze trasversali**
- b) **Competenze digitali**
- c) **Conoscenze generali e specialistiche**
- d) **Competenze specialistiche ed abilità**

### **Competenze Trasversali**

Per ogni livello presente nella classificazione del personale, alle competenze e conoscenze tecniche di profilo professionale sono affiancate dieci **competenze trasversali** di più estesa applicazione.

Si definiscono **competenze trasversali** quelle conoscenze, capacità e qualità personali (o soft skills) che caratterizzano il modo di essere di ogni persona nello studio, sul lavoro e nella vita quotidiana. Esse si pongono ad integrazione rispetto alle competenze tecnico-professionali o specialistiche, e risultano oggi fondamentali per affrontare un mercato del lavoro globalizzato, in continuo cambiamento e caratterizzato da una rapidità incessante.

L'apprendimento, infatti, si sviluppa a partire dalle caratteristiche personali di ciascun individuo lungo tutto l'arco della vita, dentro e fuori i contesti formali. Tale impostazione si traduce in un mutamento di paradigma che le Parti Sociali si impegnano a promuovere, alla luce di quanto richiesto dalla normativa nazionale ed internazionale. Esso consiste nell'**imparare ad imparare**.

Data la rilevanza delle competenze trasversali nelle dinamiche lavorative e nei processi di apprendimento, il presente C.C.N.L. individua **10 competenze trasversali**, frutto di un'attività di comparazione analitica tra i dibattiti e i documenti di indirizzo nazionali ed internazionali con la letteratura scientifica. Esse si distinguono in:

- 1) coordinarsi con gli altri**, inteso come il saper organizzare il proprio lavoro, riconoscendo o dandosi delle priorità e sapendole cambiare se necessario, sapersi inserire in un flusso di lavoro;
- 2) orientamento al servizio**, ovvero la capacità di essere utile, premuroso, attento e collaborativo rispetto ai clienti interni ed esterni;
- 3) flessibilità**, intesa come la capacità di mettere in atto comportamenti diversi in base a contesti e problemi che cambiano;
- 4) gestione del tempo**, intesa come capacità di ottimizzazione delle proprie attività a vantaggio di efficacia, efficienza e produttività;
- 5) negoziazione**, ovvero la capacità di sfruttare i possibili margini di trattativa esistenti per raggiungere un risultato positivo in situazioni di confronto, orientandosi alla soddisfazione degli attori coinvolti;
- 6) problem solving**, inteso come la capacità di comprendere e gestire problemi in base al contesto;

**7) pensiero critico**, inteso come la capacità di sviluppare un pensiero quanto più accurato e completo dell'analisi e valutazione delle diverse situazioni, utilizzando la logica e il ragionamento, analizzando le possibili soluzioni;

**8) gestione dei conflitti**, inteso come il saper comprendere e gestire situazioni conflittuali, al fine di rafforzare i legami tra singoli e gruppi;

**9) comunicazione efficace**, intesa come la capacità di esprimersi in modo chiaro e coerente in diverse situazioni e con diversi interlocutori, sia a livello verbale sia non verbale;

**10) resilienza**, ovvero la capacità di far fronte ad eventi stressanti e di riorganizzare positivamente il proprio percorso dinanzi alle difficoltà, innescando un processo di apprendimento e di crescita.

Per ciascuno dei livelli contrattuali sarà possibile attribuire ognuna delle seguenti competenze trasversali, differenziando per: **a) contesto**; **b) responsabilità**; e **c) autonomia**. La tabella che segue consente di comprenderne l'applicazione sulla base del livello di inquadramento contrattuale, così come dettagliato nell'allegato E del presente C.C.N.L. "Classificazione del personale".

Livello Professionale	Contesto	Responsabilità	Autonomia
<b>Quinto</b>	In un contesto strutturato, con un numero limitato di situazioni diversificate	Eseguire i compiti assegnati secondo criteri prestabiliti, assicurando la conformità delle attività svolte	Sotto supervisione per il conseguimento del risultato
<b>Quarto</b>	In un contesto strutturato, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato	Raggiungere i risultati previsti assicurandone la conformità	Individuando le modalità di realizzazione più adeguate
<b>Quarto Super</b>	In un contesto di norma prevedibile, soggetto a cambiamenti imprevisti	Provvedere al conseguimento degli obiettivi, coordinando e integrando le attività e i risultati anche di altri	Partecipando al processo decisionale e attuativo
<b>Terzo</b>	In un contesto determinato, complesso ed esposto a cambiamenti imprevedibili	Garantire la conformità degli obiettivi conseguiti in proprio e da altre risorse, identificando e programmando interventi di revisione e sviluppo	Identificando le decisioni e concorrendo al processo attuativo
<b>Terzo Super</b>	In un contesto non determinato, esposto a cambiamenti imprevedibili	Presidiare gli obiettivi e i processi di persone e gruppi, favorendo la gestione corrente e la stabilità delle condizioni	Decidendo in modo autonomo e negoziando obiettivi e modalità di attuazione
<b>Secondo</b>	In un contesto non determinato, esposto a cambiamenti continui di norma confrontabili rispetto a variabili note, soggetto a innovazione	Governare i processi di integrazione e trasformazione elaborando le strategie di attuazione e indirizzando lo sviluppo dei risultati	Decidendo in modo indipendente indirizzando obiettivi e modalità di attuazione
<b>Primo</b>	In un contesto di avanguardia non confrontabili e con situazioni e contesti precedenti	Promuovere processi di innovazione e sviluppo strategico	Prefigurando scenari e soluzioni valutandone i possibili effetti

### **Competenze Digitali**

Il presente CCNL persegue e contribuisce all'obiettivo nazionale ed europeo di sostenere gli stati membri nella definizione di politiche basate su evidenze empiriche e scientifiche in materia di tecnologie digitali, al fine di avviare e consolidare la pratica dell'innovazione nei modelli di formazione, migliorare l'accesso alla formazione continua e far fronte all'aumento delle nuove capacità e competenze digitali necessarie per l'occupazione, la crescita personale e l'inclusione sociale.

A tale scopo, la terminologia e il modello concettuale sono quelli condivisi a livello europeo, nazionale e regionale, coerentemente con i contenuti del **framework DigComp**, elaborato su diretto incarico del Dipartimento Generale Occupazione, Affari Sociali e Inclusione della Commissione Europea.

Le **competenze digitali di base** sono le capacità di utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione. Le linee di intervento definite nell'ambito delle competenze digitali di base hanno due obiettivi primari:

- 1) **Realizzare la cittadinanza digitale:** accesso e partecipazione alla società della conoscenza, con una piena consapevolezza digitale;
- 2) **Realizzare l'inclusione digitale:** uguaglianza delle opportunità nell'utilizzo della rete e per lo sviluppo di una cultura dell'innovazione e della creatività.

In linea con i suddetti obiettivi, il presente CCNL mira, dunque, a **valorizzare conoscenze e competenze in ambito digitale** non solo del lavoratore in quanto tale, ma dell'individuo come cittadino, a vantaggio dell'intero sistema economico e sociale del Paese.

I livelli di padronanza per ciascuna delle **21 competenze digitali** previste sono coerenti con i contenuti del Quadro Europeo delle Qualifiche EQF (European Qualification Framework). All'aumentare progressivo del livello di padronanza, si intendono acquisiti i contenuti dei livelli precedenti.

La tabella che segue schematizza, per ciascuna categoria di Competenze digitali, le 21 competenze digitali facenti parte della categoria e relativi livelli di padronanza di ciascuna di esse.

Le 21 competenze digitali afferenti a ciascun livello professionale sono descritte nell'allegato E (Classificazione del Personale) del presente CCNL, in cui viene altresì indicato il livello di padronanza atteso in relazione al livello di inquadramento del lavoratore.

Area delle Competenze	Competenze	Livelli di Padronanza
1: Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	Da "Base" a "Altamente specializzato"
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2: Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	Da "Base" a "Altamente specializzato"
	2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	

	2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3: Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	Da "Base" a "Altamente specializzato"
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4: Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	Da "Base" a "Altamente specializzato"
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5: Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	Da "Base" a "Altamente specializzato"
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

### Guida operativa alla classificazione per competenze

Passaggi	Descrizione
<b>1</b> Individuazione del profilo	Consultare l'Allegato E per individuare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- I <b>livelli di inquadramento contrattuale</b>;</li> <li>- I <b>profili esemplificativi</b> (in elenco puntato) per ciascun livello contrattuale;</li> <li>- <b>Conoscenze, competenze e abilità</b> per ciascun profilo.</li> </ul>
<b>2</b> Consultazione delle competenze	Ciascun livello contrattuale contiene: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>10 competenze trasversali</b>, espresse in termini di contesto, responsabilità e autonomia, valide per ciascun profilo appartenente a quel livello di inquadramento;</li> <li>- <b>21 competenze digitali e livello di padronanza delle stesse</b>, valide per ciascun profilo appartenente a quel livello di inquadramento;</li> <li>- <b>Profili esemplificativi</b>, con relative <b>conoscenze e competenze tecnico-specialistiche</b> (in grassetto).</li> </ul>
<b>3</b> Certificazione delle Competenze	Per le competenze individuate relative a ogni qualifica di riferimento sarà possibile: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ottenere una <b>certificazione contrattuale</b> delle stesse tramite apposita Piattaforma informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale EPAR, valida ai fini del riconoscimento degli scatti di competenza (di cui all'art. 40). Tale Piattaforma è gratuita per gli associati all'Ente Bilaterale EPAR;</li> <li>- Comunicare all'Ente Bilaterale EPAR <b>eventuali integrazioni</b> al presente contratto, per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali, tramite apposita area dedicata in Piattaforma;</li> <li>- Avvalersi di qualsiasi <b>altra forma di validazione e certificazione delle competenze</b> diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 41 del CCNL</li> </ul>

### **Art. 37 – Valorizzazione delle professionalità**

Alla luce del dinamismo e dell'incertezza ambientale, nonché delle discontinuità tecnologiche, le Parti ritengono prioritario l'obiettivo di ampliare le possibilità per i lavoratori di avere accesso a percorsi di valorizzazione della propria professionalità. Difatti i rapidi cambiamenti tecnologici impongono la necessità di sviluppare una maggiore flessibilità sia a livello soggettivo che all'interno della configurazione organizzativa. In tale contesto, il superamento dei principi di massima specializzazione e attaccamento a un determinato compito, mansione o responsabilità – i quali comportano una visione solo parziale del processo produttivo e dei meccanismi operativi degli Studi – permette al lavoratore non solo di ottenere una visione più ampia dell'organizzazione in cui opera, ma anche di sviluppare competenze e capacità che lo conducano verso avanzamenti di carriera e/o nuovi inquadramenti professionali, permettendo al contempo un maggiore e migliore rendimento in termini di produttività. L'inserimento del lavoratore all'interno di percorsi di valorizzazione della professionalità incide positivamente anche sui suoi livelli di motivazione, in particolar modo grazie a una più diffusa percezione di senso e di inclusione che aiuta il lavoratore a comprendere i valori, la cultura e la strategia che lo Studio vuole portare avanti.

In considerazione di quanto sopra esposto, le Parti ritengono che la collaborazione, la diversificazione professionale e l'allargamento delle competenze siano leve fondamentali per favorire lo sviluppo dell'innovazione negli Studi professionali. Pertanto, le Parti convengono di favorire la **promozione di gruppi di lavoro (team work)** nell'articolazione del processo lavorativo, al fine di incentivare la diffusione e la capitalizzazione di informazioni e conoscenze tra i lavoratori, innescando processi strutturati di collaborazione e integrazione. Il ricorso a team work determina la condivisione delle decisioni con relativo aumento della motivazione e della responsabilità professionale, nonché dell'affettività, del riconoscimento e del senso di appartenenza, risultando così un utile strumento per l'elaborazione e lo sviluppo di strategie idonee al raggiungimento di obiettivi specifici. I gruppi di lavoro possono prevedere la presenza di un coordinatore formalmente stabilito, oppure essere auto-diretti, senza quindi un coordinatore formale, opzione, quest'ultima, che permette l'emergere di leadership naturali.

Inoltre, fermo restando la necessaria specializzazione tipica di alcune attività, le Parti incentivano, nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 2103 c.c., l'utilizzo dello **strumento della Job Rotation professionale** per i dipendenti già in forza, con l'intento di favorire la diversificazione delle loro competenze e lo sviluppo delle potenzialità inespresse, nonché di incrementare i livelli di motivazione. Difatti, la Job Rotation può essere fonte di nuovi stimoli, minimizzando alcune problematiche come, ad esempio, la noia, i ritardi, l'assenteismo e il continuo turnover. Ciò permette, nel tempo, di generare gradi più elevati di produttività. Inoltre, una maggiore varietà dei compiti e una differenziazione dell'ambiente e delle interazioni si associano a un maggior grado di soddisfazione, potendo capitalizzare esperienze ed entrare in contatto con persone e contesti organizzativi diversi da quelli in cui si è sempre operato. La Job Rotation ha, inoltre, la potenzialità di attivare dinamiche del "learning by doing", esponendo i dipendenti a una più ampia gamma di esperienze e a un contesto informale di formazione, con effetti benefici sui loro livelli di apprendimento. Tale processo ha il vantaggio di acquisire informazioni ed evidenze empiriche circa le diverse capacità e predisposizioni dei dipendenti, agevolando i processi di valutazione del personale, la compilazione dei piani di carriera e delle tavole di rimpiazzo. La Job Rotation può determinare, inoltre, una miglior qualità delle informazioni e della diffusione delle stesse, introducendo la possibilità di

generare percorsi d'innovazione bottom-up abilmente affiancati da decisioni top-down, che siano in grado di guidarli e svilupparli.

Tutto ciò premesso, le Parti favoriscono il ricorso a strumenti di mobilità interna che consentano ai dipendenti di accedere a nuove opportunità lavorative, candidandosi a posizioni scoperte o manifestando la propria disponibilità a cambiare mansione/ruolo, anche temporaneamente, a prescindere dalle opportunità attive in quello specifico momento.

le Parti ammettono l'attivazione dei seguenti diversi percorsi di Job Rotation, permettendo allo Studio di scegliere quello che risulta essere più in linea con le strategie ed il modello di business da esso adottati:

- **Orizzontale – Job Enlargement:** la rotazione avviene su ruoli del medesimo livello organizzativo, con lo scopo di far acquisire alla risorsa maggiori competenze relative alla posizione attuale;
- **Verticale – Job Enrichment:** la rotazione prevede varie fasi di promozione in ruoli di crescente responsabilità e importanza, che conducono la risorsa verso una crescita professionale e di livello.

La Job Rotation potrà, inoltre, essere:

- **intrafunzionale**, che mantiene il dipendente all'interno di una determinata funzione;
- **interfunzionale**, che inserisce il dipendente in aree e ruoli aziendali differenti con lo scopo di fargli assumere una conoscenza del business allargata.

I percorsi di Job Rotation potranno essere attivati per i dipendenti già in forza e:

- **ricollocati, seguendo specifici percorsi di crescita;**
- **appartenenti a determinate aree sulla base delle strategie e del modello di business adottato;**
- **che ne facciano esplicita richiesta, proponendo la propria candidatura per partecipare temporaneamente ad attività e incarichi definiti per lo sviluppo dei piani di rotazione; il datore di lavoro dovrà individuare e comunicare i criteri di valutazione a cui saranno sottoposte le candidature stesse.**

La pianificazione dei percorsi di Job Rotation dovrà essere precedentemente oggetto di comunicazione ai lavoratori interessati.

Ai lavoratori coinvolti in percorsi di Job Rotation dovrà essere garantito un adeguato supporto, al fine di minimizzare il rischio di ricadute negative sul loro benessere psicofisico – quali, ad esempio, senso di incertezza e inadeguatezza – e sul lavoro da essi eseguito, riducendo o ridimensionando gli errori dettati dall'inesperienza. Si specifica che, nel processo di Job Rotation, il lavoratore può essere adibito a mansioni inferiori purché, nello stesso processo, sia adibito anche a mansioni superiori; è fatto dunque divieto al datore di lavoro di adibire il lavoratore dipendente inserito in processi di Job Rotation esclusivamente e definitivamente a mansioni inferiori rispetto a quelle previste all'atto dell'assunzione, ferma restando la finalità formativa e di accrescimento delle competenze di tale sistema di rotazione.

Le competenze acquisite all'interno di percorsi di Job Rotation potranno essere valutate e, eventualmente, certificate attraverso il sistema di validazione e certificazione delle competenze di tipo "contrattuale" previsto nel presente C.C.N.L.; saranno, dunque, valide ai fini della maturazione dello scatto di competenza. Resta salva la

possibilità di avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 41 del C.C.N.L.

### **Art. 38 – Onboarding**

Le Parti riconoscono l'importanza di favorire e sostenere un'occupazione di qualità, migliorando il rapporto tra il mondo della formazione e quello del lavoro. Pertanto, al fine di offrire alle nuove risorse una reale e strutturata opportunità, supportandole ad approcciarsi nel migliore dei modi al mondo del lavoro e creando un ponte con il mondo della formazione, le Parti incentivano il ricorso a processi di Onboarding. In particolare, le Parti si impegnano a promuovere azioni di rotazione del personale che il datore di lavoro può prevedere per agevolare l'inserimento del nuovo dipendente e per offrirgli una più ampia panoramica dell'organizzazione dello studio professionale.

Perseguendo tali propositi, le Parti propongono un sistema di Onboarding fondato sulla Job Rotation che permette alle nuove risorse di costruire un percorso individualizzato all'interno dello studio professionale attraverso il quale esse possano acquisire abilità e competenze diverse e complementari, lavorando operativamente su varie branche professionali, anche lontane dalla propria formazione accademica e/o dalle precedenti esperienze lavorative.

Il sistema di Onboarding ha lo scopo di incentivare lo sviluppo di nuove competenze ed è attivabile per i neoassunti con contratto a tempo indeterminato.

Il sistema di Onboarding per i neoassunti, qualora attivato, avrà una durata di 24 mesi, così strutturati:

- 1<sup>a</sup> FASE: La prima fase ha durata di 12 mesi e, al fine di promuovere un arricchimento delle competenze, prevede uno o più percorsi di Job Rotation della medesima durata (ad es. quattro mesi in tre diverse aree dello studio professionale);
- 2<sup>a</sup> FASE: Durante la seconda fase del processo, il lavoratore andrà a ricoprire il proprio ruolo di approdo nello studio professionale con l'intento di costruire il proprio personale profilo professionale e affermare le competenze pregresse e maturate. La seconda fase avrà durata di 12 mesi destinati alla formazione On The Job di minimo 60 ore.

Si specifica che, nel processo di Job Rotation (1<sup>a</sup> FASE), tutti i lavoratori neoassunti saranno chiamati a svolgere prevalentemente mansioni equivalenti rispetto a quelle di assunzione o, comunque, rientranti nella medesima categoria di inquadramento. In un'ottica di modifica degli assetti organizzativi aziendali, gli incarichi assegnati ai lavoratori nel processo di Job Rotation potranno altresì appartenere a categorie di inquadramento inferiori ma dovranno comunque rientrare nella medesima categoria legale. Ferma restando la finalità formativa e di accrescimento delle competenze di tale sistema di rotazione, è fatto comunque divieto al datore di lavoro di assegnare i lavoratori esclusivamente e definitivamente a mansioni inferiori rispetto a quelle previste all'atto dell'assunzione.

Inoltre, lo svolgimento delle due fasi dovrà prevedere: la fornitura di informazioni pratiche e organizzative, la creazione di un'agenda delle attività del lavoratore, formazione sulle procedure e sulle policy dello studio, formazione tecnologica su piattaforme e strumenti utilizzati, incontri periodici con il/i tutor.

Durante lo svolgimento di entrambe le suddette fasi, il lavoratore neoassunto dovrà essere affiancato e ricevere una formazione specifica dal datore di lavoro o da uno o più delegati di quest'ultimo. I lavoratori assunti e inseriti in progetti di Onboarding dovranno ricevere, contestualmente alla lettera di assunzione, il piano formativo contenente la strutturazione del percorso di Onboarding. Per la predisposizione del piano formativo, il datore di lavoro utilizzerà lo schema allegato al presente C.C.N.L. (Allegato D). Entro 30 giorni dall'assunzione, il datore di lavoro dovrà trasmettere all'Ente Bilaterale EPAR, a mezzo PEC, il piano formativo del lavoratore in Onboarding affinché possano esserne verificate le congruità rispetto a quanto stabilito dal presente C.C.N.L.

Laddove non sussistano le condizioni per attivare la Job Rotation (1ª FASE), il datore di lavoro dovrà comunque garantire un processo di Onboarding della durata di 24 mesi, fornendo ai lavoratori una specifica formazione On The Job che non potrà essere inferiore a 120 ore nei primi due anni dall'assunzione.

In ragione dell'obbligo di prestare uno specifico sostegno e di erogare una specifica formazione al lavoratore inserito in progetti di Onboarding, al datore di lavoro è riconosciuta la facoltà di corrispondere al suddetto lavoratore, per i primi due anni dall'assunzione, una retribuzione ridotta rispetto alla categoria ordinaria di inquadramento, nella misura stabilita dalle tabelle retributive allegate al presente C.C.N.L.

### **Art. 39 – Re-employment**

Le Parti incentivano il ricorso a processi di Re-employment per le assunzioni finalizzate al reinserimento nel mercato del lavoro di lavoratori con più di 50 anni di età, di donne di qualsiasi età prive di un impiego regolarmente retribuito da almeno 6 mesi, di lavoratori di qualsiasi età disoccupati di lunga durata privi di un impiego regolarmente retribuito da almeno 24 mesi, di soggetti espulsi dal mercato del lavoro e percettori di ammortizzatori sociali e di soggetti che rientrano in specifiche misure di politiche attive di ricollocazione messe in atto da operatori pubblici o privati per l'impiego.

Il sistema di Re-employment per i lavoratori rientranti nelle suddette categorie, qualora attivato, avrà una durata di 120 ore, così suddivise:

- 1ª FASE: La prima fase ha una durata minima di 60 ore da svolgere in 12 mesi in uno o più percorsi di Job Rotation della medesima durata (ad es. 20 ore in tre diverse aree dello studio professionale);
- 2ª FASE: Durante la seconda fase del processo, il lavoratore andrà a ricoprire il proprio ruolo di approdo nello studio professionale con l'intento di costruire il proprio personale profilo professionale e affermare le competenze pregresse e maturate. La seconda fase avrà durata di 12 mesi destinati alla formazione On The Job di minimo 60 ore.

Si specifica che, nel processo di Job Rotation (1ª FASE), tutti i lavoratori reimpiegati saranno chiamati a svolgere prevalentemente mansioni equivalenti rispetto a quelle di assunzione o, comunque, rientranti nella medesima categoria di inquadramento. In un'ottica di modifica degli assetti organizzativi, gli incarichi assegnati ai lavoratori nel processo di Job Rotation potranno altresì appartenere a categorie di inquadramento inferiori ma dovranno comunque rientrare nella medesima categoria legale. Ferma restando la finalità formativa e di accrescimento delle competenze di tale sistema di rotazione, è fatto

comunque divieto al datore di lavoro di assegnare i lavoratori esclusivamente e definitivamente a mansioni inferiori rispetto a quelle previste all'atto dell'assunzione.

Inoltre, lo svolgimento delle due fasi dovrà prevedere: la fornitura di informazioni pratiche e organizzative, la creazione di un'agenda delle attività del lavoratore, formazione sulle procedure e sulle policy dello studio, formazione tecnologica su piattaforme e strumenti utilizzati, incontri periodici con il/i tutor.

Durante lo svolgimento di entrambe le suddette fasi, il lavoratore coinvolto in un progetto di Re-employment dovrà essere affiancato e ricevere una formazione specifica dal datore di lavoro o da uno o più delegati di quest'ultimo. I lavoratori assunti e inseriti in progetti di Re-employment dovranno ricevere, contestualmente alla lettera di assunzione, il piano formativo contenente la strutturazione del percorso di Re-employment. Per la predisposizione del piano formativo, il datore di lavoro utilizzerà lo schema allegato al presente C.C.N.L. (Allegato D). Entro 30 giorni dall'assunzione, il datore di lavoro dovrà trasmettere all'Ente Bilaterale EPAR, a mezzo PEC, il piano formativo del lavoratore coinvolto in attività di Re-employment affinché possano esserne verificate le congruità rispetto a quanto stabilito dal presente C.C.N.L.

Laddove non sussistano le condizioni per attivare la Job Rotation (1ª FASE), il datore di lavoro potrà comunque garantire un processo di Re-employment della durata di 24 mesi, fornendo ai lavoratori una specifica formazione On The Job che non potrà essere inferiore a 120 ore nei primi due anni dall'assunzione.

In ragione dell'obbligo di prestare uno specifico sostegno e di erogare una specifica formazione al lavoratore inserito in progetti di Re-employment, al datore di lavoro è riconosciuta la facoltà di corrispondere al suddetto lavoratore, per i primi due anni dall'assunzione, una retribuzione ridotta rispetto alla categoria ordinaria di inquadramento, nella misura stabilita dalle tabelle retributive allegate al presente C.C.N.L.

#### **Art. 40 – Scatti di competenza**

Ogni lavoratore ha diritto al riconoscimento di scatti triennali di competenza pari all'1,5% della retribuzione mensile laddove dimostri l'acquisizione, nel triennio, di almeno una competenza tecnico specifica di profilo, una competenza digitale ed una trasversale inerenti alla propria qualifica professionale di inquadramento. Nel caso in cui il lavoratore acquisisca tutte le competenze tecnico specifiche previste per il proprio profilo professionale, potrà attingere alle restanti competenze trasversali o digitali facenti parte della medesima categoria.

Il lavoratore, al fine di dimostrare l'acquisizione delle competenze, potrà avvalersi del modello di certificazione contrattuale di cui al seguente art. 41 che le Parti stipulanti il presente CCNL intendono realizzare, in via sperimentale, per il periodo di vigenza del presente CCNL.

*In una prima fase le competenze validabili ai fini contrattuali per mezzo della Piattaforma informatizzata sono le seguenti:*

**1) coordinarsi con gli altri**

**2) orientamento al servizio**

### **3) flessibilità**

#### **4) gestione del tempo**

Entro il periodo di validità del presente CCNL la Piattaforma informatizzata sarà progressivamente implementata con i contenuti formativi della totalità delle competenze digitali e trasversali riportate all'art. 36.

Fino a tal momento, gli obblighi formativi derivanti dall'applicazione del presente articolo potranno essere assolti tramite la validazione delle competenze rese disponibili all'interno della Piattaforma nel periodo di riferimento.

Resta comunque ferma per il lavoratore la possibilità di avvalersi di qualsiasi altra forma di validazione e certificazione delle competenze diversa dalla certificazione contrattuale di cui all'art. 41 del CCNL.

Le competenze da acquisire andranno individuate tra quelle riportate per ogni qualifica di inquadramento all'allegato E ("Classificazione del personale") del presente CCNL.

Le modalità attuative di detto impegno formativo saranno definite congiuntamente tra datore di lavoro e lavoratore, anche in riferimento alla possibilità di fruizione di permessi per la formazione.

E' possibile definire a livello aziendale il riconoscimento, in sostituzione o integrazione dello scatto di competenza, di un premio di produttività.

Nel caso in cui nel corso del triennio intercorrente tra uno e l'altro scatto intervengano passaggi di livello, per la determinazione dell'ammontare dello scatto, dovrà essere presa a riferimento la retribuzione del livello acquisito.

Per i lavoratori provenienti dalla disciplina degli scatti di anzianità, la presente disciplina entra in vigore a partire dal giorno successivo a quello di raggiungimento dell'ultimo scatto di anzianità in maturazione.

Si specifica che, in caso di lavoratore proveniente dalla disciplina del "Onboarding" e del "Re-employment", le competenze acquisite durante la formazione prevista agli art. 39 e 40 del CCNL, qualora certificate, sono valide ai fini del riconoscimento dello scatto di competenza.

### **Art. 41 – Sistema di certificazione contrattuale delle competenze**

Le azioni promosse nel presente C.C.N.L. dalle Parti Sociali si rendono funzionali alla messa a regime di un sistema incardinato attorno ad un modello di certificazione delle competenze di tipo contrattuale, che valorizzi le conoscenze, le abilità e le competenze acquisite dal lavoratore lungo l'intero arco della vita.

Con l'obiettivo di promuovere l'apprendimento permanente attraverso lo sviluppo di conoscenze, capacità e competenze quale premessa per la crescita economica e dell'occupazione, **le Parti Sociali intendono realizzare in via sperimentale, per il periodo di vigenza del presente contratto, un sistema di riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze ai fini contrattuali, utilizzabile per il riconoscimento dell'istituto dello scatto di competenza, di cui all'art. 40 del presente C.C.N.L.**

Tale meccanismo ha come oggetto la certificazione ai fini contrattuali delle competenze *individuate per ogni qualifica di riferimento* e acquisite dal lavoratore in contesti formali e non formali, il cui possesso risulti comprovabile attraverso l'apposita Piattaforma informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale EPAR.

La Piattaforma è gratuita per tutti gli associati all'Ente Bilaterale Confederale EPAR. Il processo di certificazione è così organizzato:

1. autodiagnosi in riferimento alla competenza da certificare ai fini contrattuali
2. corso on-line, fruibile sia all'interno che all'esterno dell'orario di lavoro, per il completamento dell'apprendimento di base (propedeutico alla successiva fase on the job);
3. apprendimento on the job, svolto durante l'attività lavorativa e supportato da test intermedi e checklist resi disponibili dal sistema, sulla base del percorso scelto;
4. verifica dell'apprendimento, basato su un modello di simulazione interattiva e ramificata, con esito altresì negativo in caso di non acquisizione della competenza;
5. attestazione da parte dell'Ente Bilaterale EPAR del completamento del processo di acquisizione della competenza.

In una prima fase, le competenze validabili ai fini contrattuali per mezzo della Piattaforma informatizzata sono le seguenti:

**1) coordinarsi con gli altri**

**2) orientamento al servizio**

**3) flessibilità**

**4) gestione del tempo**

Entro il periodo di validità del presente CCNL la Piattaforma informatizzata sarà progressivamente implementata con i contenuti formativi della totalità delle competenze digitali e trasversali riportate all'art. 36.

Fino a tal momento, gli obblighi formativi derivanti dall'applicazione del presente CCNL potranno essere soddisfatti tramite la validazione delle competenze rese disponibili all'interno della Piattaforma.

La partecipazione ai suddetti percorsi formativi per il tramite della suddetta piattaforma ed il successivo rilascio da parte dell'Ente Bilaterale dell'attestazione di partecipazione del lavoratore saranno validi ai fini del riconoscimento degli scatti di competenza di cui all'art. 40 del CCNL e ai fini del rispetto degli obblighi formativi derivanti dall'applicazione dei regimi differenziati di "Onboarding" e "Reemployment". Durante l'intero percorso formativo l'Ente Bilaterale si avvarrà di un apposito strumento di rilevazione per verificare l'effettiva presenza del discente durante l'azione formativa. Tale rilevazione concorrerà alla possibilità di certificazione del corso insieme all'attestazione.

Si rende altresì possibile comunicare all'Ente Bilaterale Confederale Epar eventuali integrazioni al presente contratto, per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali, tramite area dedicata, in ottica di continuo aggiornamento.

Le Parti firmatarie, riconoscendo l'opportunità per imprese e lavoratori di riconoscere e tracciare i percorsi di crescita professionale di questi ultimi, danno altresì mandato all'Ente Bilaterale Confederale Epar di sperimentare il "Libretto formativo del lavoratore", per verificarne la fattibilità ai fini della certificazione contrattuale, tramite apposita area riservata sulla Piattaforma informatizzata. Il suddetto libretto formativo restituirà un prospetto esaustivo in merito ai percorsi formativi validati e certificati ai fini contrattuali, per ciascun lavoratore.

In via sperimentale, per il periodo di validità del presente accordo, attraverso la Piattaforma di cui al presente articolo, l'ente Bilaterale EPAR fornirà altresì assistenza gratuita agli associati per la predisposizione del Piano formativo individuale del lavoratore assunto in regime di Apprendistato Professionalizzante, in Regime di "Onboarding" o di "Reemployment". All'interno di un'apposita sezione

dedicata sarà infatti possibile compilare automaticamente il Piano formativo. Con riferimento, infine, ai percorsi in apprendistato professionalizzante, la piattaforma informatizzata metterà a disposizione degli associati all'Ente Bilaterale percorsi formativi in FAD sulle 120 ore di formazione obbligatoria di base e trasversale.

#### **Art. 42 – Costituzione dell'Osservatorio Permanente per l'aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali e competenze**

Le Parti si impegnano, entro 30 giorni dall'inizio del periodo di validità del presente CCNL, a deliberare la nascita, in seno all'Ente Bilaterale EPAR, **dell'Osservatorio Permanente per l'aggiornamento e la rilevazione di nuovi profili professionali e competenze.**

Tale Osservatorio Permanente, con l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro e promuovere l'apprendimento continuo per sostenere l'occupabilità sul territorio nazionale e comunitario, vedrà coinvolti in ottica sistemica il mondo accademico, le istituzioni, i rappresentanti datoriali e sindacali. A supporto dell'Osservatorio Permanente, viene istituita sulla Piattaforma informatizzata gestita dall'Ente Bilaterale Confederale Epar (di cui all'art. 41) un'apposita area dedicata, al fine di comunicare eventuali proposte di aggiornamento o integrazione al presente C.C.N.L., per quanto concerne l'elencazione dei profili professionali.

## **PARTE QUARTA – RAPPORTO DI LAVORO**

### **TITOLO I – Costituzione del rapporto di lavoro**

#### ***Capo I – Assunzione***

#### **Art. 43 – Assunzione e requisiti per l'accesso**

L'assunzione del lavoratore sarà effettuata secondo le leggi in vigore.

Essa dovrà risultare da atto scritto contenente:

- la data di assunzione;
- la tipologia e durata del rapporto;
- la durata del periodo di prova;
- la qualifica di inquadramento;
- il livello di inquadramento;
- la mansione di inquadramento
- la tipologia contrattuale;
- il trattamento economico;

la sede di assegnazione;

l'indicazione dell'applicazione del presente contratto collettivo di lavoro;

Contestualmente alla lettera di assunzione, il datore di lavoro dovrà consegnare al lavoratore copia del presente contratto o indicare una forma di consultazione dello stesso attraverso sistemi informatici con possibilità di accesso per i lavoratori.

All'atto dell'assunzione, il lavoratore dovrà presentare o in alternativa dichiarare:

- a) certificato di residenza;
- b) permesso di soggiorno ove obbligatorio;
- c) curriculum vitae;
- d) attestazione relativa ai titoli di studio;
- e) ogni altra documentazione che il datore di lavoro riterrà opportuno richiedere in relazione all'attività che il lavoratore è chiamato a svolgere.

#### **Art. 44 – Periodo di prova**

L'esistenza del patto di prova dovrà risultare da atto scritto e dovrà essere accettato dal lavoratore con apposita sottoscrizione dello stesso.

La durata massima del periodo di prova non potrà superare i seguenti limiti:

- a) quadri e primo livello: 180 giorni;
- b) secondo, terzo livello e terzo Super: 90 giorni;
- c) quarto Super e quarto livello: 60 giorni;
- d) quinto livello: 30 giorni.

I giorni indicati per i rispettivi livelli devono intendersi di effettivo lavoro, escludendosi tutti i periodi di assenza anche con diritto alla conservazione del posto di lavoro. Soltanto per i Quadri e per i lavoratori inquadrati al Primo livello il periodo di prova deve essere computato in giorni di calendario e non di lavoro effettivo.

Il periodo di prova convenuto dalle Parti non potrà avere comunque una durata effettiva inferiore al 25% della durata prevista dal presente CCNL. Nel corso del periodo di prova, il rapporto potrà essere risolto in qualsiasi momento, da entrambi le Parti, senza preavviso, con diritto al T.F.R., ai ratei di tredicesima e premio presenza e all'indennità sostitutiva delle ferie.

Per i contratti a termine la durata del periodo di prova non potrà essere superiore alla metà della durata del primo contratto di lavoro fermi i limiti di durata di cui al secondo periodo

Nel caso di riassunzione a termine, per lo svolgimento delle stesse mansioni, il periodo di prova potrà essere previsto esclusivamente nel caso in cui vi siano elementi organizzativi sopravvenuti ed ulteriori rispetto alla valutazione già effettuata nel precedente rapporto.

Qualora alla scadenza del periodo di prova il datore di lavoro non proceda alla disdetta del rapporto, il lavoratore si intenderà confermato in servizio ed il periodo stesso sarà computato agli effetti dell'anzianità.

## **Art. 45 – Anzianità di servizio e passaggi di livello**

L'anzianità di servizio decorre dal giorno di assunzione, indipendentemente dalla tipologia di contratto di lavoro subordinato instaurato.

Sono fatti salvi criteri diversi di decorrenza dell'anzianità espressamente previsti per singoli istituti contrattuali, ai fini della maturazione dei relativi diritti.

In proposito le Parti chiariscono che le norme contrattuali relative all'anzianità di servizio non si riferiscono, comunque, al T.F.R. che trova regolamentazione specifica nel presente C.C.N.L. nonché nelle disposizioni della Legge n. 297/1982.

In caso di passaggio a diversa categoria, il lavoratore conserva l'anzianità maturata.

## **Art. 46 – Mansioni lavorative e passaggi di livello**

### ***Mansioni promiscue***

Il lavoratore potrà essere adibito a mansioni anche diverse da quelle per le quali è stato assunto, funzionalmente ricollegabili ma comunque appartenenti al medesimo livello e alla medesima categoria legale, senza che questo implichi alcun diritto automatico da esso derivante, né ad elementi retributivi e/o indennitari

### ***Mutamento di mansioni***

Nell'ipotesi di modifica degli assetti organizzativi, il lavoratore può essere assegnato a mansioni appartenenti al livello di inquadramento immediatamente inferiore purché rientranti nella medesima categoria legale. Il mutamento di mansioni è accompagnato, ove necessario, dall'assolvimento dell'obbligo formativo, il cui mancato adempimento non determina comunque la nullità dell'atto di assegnazione delle nuove mansioni.

Il mutamento di mansioni è comunicato per iscritto, a pena di nullità, e il lavoratore ha diritto alla conservazione del livello di inquadramento e del trattamento retributivo in godimento, fatta eccezione per gli elementi retributivi collegati a particolari modalità di svolgimento della precedente prestazione lavorativa.

Avanti alle Commissioni di Certificazione, o nelle apposite sedi protette, possono essere stipulati accordi individuali di modifica delle mansioni, della categoria legale e del livello di inquadramento e della relativa retribuzione, nell'interesse del lavoratore alla conservazione dell'occupazione, all'acquisizione di una diversa professionalità o al miglioramento delle condizioni di vita.

Al lavoratore che viene temporaneamente adibito a mansioni rientranti in un livello superiore a quello del suo inquadramento, deve essere corrisposta una retribuzione mensile di importo non inferiore alla differenza tra il trattamento economico da lui goduto e quello previsto per il livello superiore nel caso di svolgimento della mansione superiore per almeno 16 giorni nel mese.

Qualora l'esercizio delle suddette mansioni si prolunghi per oltre tre mesi consecutivi il lavoratore acquisisce il diritto ad essere inquadrato in via definitiva al livello superiore, salvo che l'incarico affidatogli non sia stato disposto per la sostituzione di un lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto di lavoro.

Il suddetto passaggio di livello è riconosciuto al lavoratore anche quando le mansioni di livello superiore siano state ricoperte con carattere non continuativo. A tal fine è necessario che il lavoratore abbia svolto per almeno sette mesi mansioni proprie del 1°, 2° o 3° S e 3° livello ovvero per mansioni di livello inferiore, almeno quattro mesi.

Se il lavoratore viene riassunto con un livello inferiore rispetto ad un precedente rapporto e, fatti salvi i casi di sostituzione, viene successivamente adibito allo svolgimento di mansioni superiori, detto livello sarà acquisito dopo un periodo, anche non consecutivo, pari alla durata -anche teorica- del periodo di prova.

### ***Passaggi di livello***

La promozione ad un livello superiore comporta per il lavoratore il diritto a percepire la retribuzione contrattuale fissata per il nuovo livello.

Qualora lo stesso percepisca ulteriori elementi retributivi di importo superiore rispetto all'aumento del minimo tabellare previsto per il nuovo livello, al lavoratore dovranno essere assorbite le relative eccedenze -salva differente pattuizione scritta- fino a concorrenza dei nuovi minimi tabellari in relazione al maggior livello attribuito.

Non sono assorbibili gli scatti di competenza.

## **Capo II – Retribuzione**

### **Art. 47 – Normale retribuzione**

La normale retribuzione del lavoratore è costituita dalle seguenti voci:

- paga base nazionale conglobata
- terzi elementi;
- scatti di competenza maturati;
- premialità produttiva
- altre voci derivanti dalla contrattazione decentrata ovvero individuale

### **Art. 48 – Tipologie di retribuzione**

La retribuzione di fatto è costituita dalle voci di cui all'articolo 47 nonché da tutti gli altri elementi retributivi aventi carattere continuativo, restano esclusi dalla retribuzione di fatto i rimborsi spese, i compensi per lavoro straordinario, le gratificazioni straordinarie una tantum e ogni elemento espressamente escluso dalle parti dal calcolo di singoli istituti contrattuali ovvero esclusi dall'imponibile contributivo a norma di legge.

La retribuzione mensile, normale o di fatto, viene calcolata in misura fissa non variabile in rapporto alle festività, ai permessi retribuiti, ai giorni di riposo settimanale di legge che cadono nel periodo di paga e alla distribuzione dell'orario settimanale, fatte salve le condizioni di miglior favore.

### **Art. 49 – Retribuzione mensile, giornaliera e oraria**

La quota giornaliera della retribuzione, normale ovvero di fatto, si ottiene dividendo l'importo mensile per il divisore convenzionale "26".

La quota oraria della retribuzione si ottiene dividendo l'importo mensile per 170.

Per i lavoratori discontinui la quota oraria di retribuzione si ottiene dividendo l'importo mensile per 195.

In caso di sospensione del lavoro per fatto dipendente dal datore di lavoro e indipendente dalla volontà del lavoratore, questi ha diritto alla retribuzione di fatto di cui al precedente articolo per tutto il periodo della sospensione, salvo in caso di pubbliche calamità, eventi atmosferici straordinari, emergenze sanitarie nazionale/territoriale disposte da Pubbliche Autorità e altri casi di forza maggiore, intendendosi per tali quelli indipendenti dalla volontà datoriale comunicati al lavoratore e non contestati da questi entro il termine decadenziale di 15 gg. dal ricevimento della comunicazione.

Nei casi di cui al precedente alinea, il rapporto lavorativo deve intendersi -ad ogni fine di contratto e di legge- sospeso, senza diritto ad alcuna retribuzione diretta, indiretta e differita.

### **Art. 50 – Paga base nazionale**

Ai differenti livelli di classificazione del personale corrisponde una paga base nazionale conglobata nelle misure indicate nelle tabelle allegate al presente CCNL.

### **Art. 51 – Assorbimenti**

A seguito dei futuri aumenti nelle suddette tabelle, qualora i datori di lavoro abbiano precedentemente concesso aumenti di merito ovvero questi derivino da scatti di competenza, tali aumenti non sono riassorbibili.

Altresì non sono riassorbibili gli aumenti riconosciuti unilateralmente e collettivamente dal datore di lavoro nel semestre precedente alla scadenza del presente C.C.N.L.

Qualora gli aumenti precedentemente corrisposti non siano di merito né legati a scatti di competenza ovvero non siano stati disposti dal datore di lavoro sulla base di contratti collettivi di secondo livello siglati, in presenza di un aumento delle tabelle, tali aumenti possono essere riassorbiti in tutto o in parte solo se è espressamente previsto dagli stessi accordi di secondo livello ovvero all'atto della loro concessione.

Sono assorbibili dagli aumenti retributivi gli importi corrisposti a titolo di superminimo individuale riconosciuti ai fini dell'allineamento retributivo nell'ipotesi di cambio del CCNL applicato in studio.

### **Art. 52 – Regime retributivo differenziato per il rilancio delle aree svantaggiate**

Le Parti, in considerazione delle forti differenziazioni territoriali e produttive che caratterizzano il Paese e in ragione della volontà di mettere in atto azioni finalizzate all'aumento dei livelli occupazionali e a contrastare forme di lavoro irregolare, convengono di introdurre un regime di "retribuzione differenziato" per il rilancio dell'occupazione in determinate aree territoriali di seguito meglio specificate.

Quello della creazione di nuovi e migliori posti di lavoro è il principale obiettivo della strategia Europa 2020 a tutela di un valore fondamentale del TUE e della nostra Costituzione, qual è lo sviluppo sostenibile,

basato su una crescita economica equilibrata e sulla stabilità dei prezzi, su un'economia sociale di mercato fortemente competitiva, che mira alla piena occupazione e al progresso sociale.

Per realizzare ciò, in linea con i più recenti orientamenti europei, come ribadito anche dalla Risoluzione del Consiglio Europeo 2003/C 260/01 e dalla Comunicazione delle Istituzione europee COM(2007) 628, considerando che la trasformazione del lavoro non dichiarato in occupazione regolare contribuirebbe a raggiungere la piena occupazione, ad aumentare la produttività e qualità del lavoro, a rafforzare la coesione e l'inclusione sociale, ad eliminare le trappole della povertà ed a evitare le distorsioni del mercato e considerando che il lavoro non dichiarato ha notevoli implicazioni per i lavoratori, per le imprese, per i consumatori, per la parità di genere e per i sistemi di protezione sociale, si ritiene necessario considerare la lotta al lavoro non dichiarato come parte della strategia generale per l'occupazione.

L'elevata incidenza del costo del lavoro in contesti geografici e produttivi depressi è spesso la causa della proliferazione di forme di lavoro irregolare. In tali aree si registrano bassi livelli di occupazione e forme di remunerazione del lavoro non in linea con le disposizioni contenute nei contratti collettivi. Tale ultimo comportamento è tacitamente accettato dai lavoratori ed è dagli stessi sostenibile in ragione del differente potere di acquisto dei salari che, con particolare riferimento ai territori del Mezzogiorno, consente comunque di provvedere al soddisfacimento dei propri bisogni.

Appare evidente che il superamento della rigidità dei salari nominali su base nazionale a favore di sistemi retributivi che tengano conto delle peculiarità dei singoli studi, della loro dimensione, della loro collocazione geografica, ma soprattutto del differente potere di acquisto dei salari stessi nelle diverse aree del Paese, possa costituire un importante passo in avanti nel contrasto al lavoro irregolare e nell'incremento o salvaguardia dei livelli occupazionali.

La creazione di un ambito giuridico e amministrativo favorevole alla dichiarazione dell'attività economica e dell'occupazione, tramite la semplificazione delle procedure e la riduzione dei costi che limitano la creazione e lo sviluppo delle imprese, in particolare le piccole imprese e quelle in fase di avviamento, è ritenuta dalle Parti, in linea con gli orientamenti nazionali ed europei, una strategia determinante per la politica di contrasto al lavoro irregolare.

Tale approccio altresì è considerato in linea con l'orientamento giurisprudenziale secondo il quale la "giusta retribuzione" di cui all'art. 36 della Costituzione non è da interpretare come standard retributivo unico a livello nazionale ma gli standard retributivi possono essere negoziati in sede di contrattazione collettiva anche in considerazione del minor costo della vita in una determinata regione, oppure della minore produttività o redditività del lavoro dovute a difetto di infrastrutture, ovvero in considerazione di un tasso locale di disoccupazione o di lavoro irregolare particolarmente elevato.

Per quanto in premessa le Parti convengono che, per il periodo di vigenza del presente CCNL possono applicare, anche temporaneamente, il regime retributivo differenziato caratterizzato dalla riduzione dei livelli retributivi in misura pari al 20%, i seguenti Studi Professionali:

- a) gli studi professionali fino a 15 dipendenti aventi la sede produttiva nelle Regioni del Mezzogiorno (Sicilia, Calabria, Basilicata, Campania e Puglia)
- b) tutti gli studi professionali con sede produttiva in Comuni con popolazione residente inferiore alle 10.000 unità e definiti montani o rurali ai sensi di legge, purché non possiedano i requisiti di comune

turistico ai sensi delle normative vigenti;

c) tutti gli studi professionali aventi sede produttiva nei territori in stato di calamità dichiarato,

Il suddetto regime retributivo differenziato è, altresì, applicabile per un periodo massimo di 36 mesi in tutti gli studi operanti nel territorio nazionale, senza le limitazioni di cui ai punti precedenti, nell'ipotesi di crisi aziendale ed occupazionale o nella fase di avvio di nuove attività.

Quanto contenuto nel presente articolo ha natura cedevole rispetto ad eventuali accordi di secondo livello (territoriali o aziendali) aventi ad oggetto la medesima materia e non è cumulabile, per il medesimo lavoratore, con il regime dell'“*Onboarding*” né con quello del “*Reemployment*” previsti dal presente CCNL. Si stabilisce inoltre la non cumulabilità della disciplina relativa al presente regime differenziato, anche per il rapporto di lavoro in apprendistato. In particolare, si chiarisce che, nel caso di assunzione di un dipendente tramite contratto di apprendistato, le percentuali di riduzione retributiva stabilite dal presente articolo vanno applicate sui minimi retributivi previsti per la generalità dei lavoratori (cosiddetto “Regime ordinario”)

### **Art. 53 – Tredicesima mensilità**

In coincidenza con la Vigilia di Natale di ogni anno, il datore di lavoro dovrà corrispondere al personale dipendente a titolo di tredicesima un importo pari ad una mensilità della retribuzione in atto.

Ai fini del computo della 13.ma mensilità, ogni dodicesimo viene calcolato sulla base della retribuzione di fatto di cui spettante all'atto della corresponsione.

Nel caso d'inizio o cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il lavoratore avrà diritto a tanti dodicesimi dell'ammontare della 13a mensilità per quanti sono stati i mesi di lavoro. Sono considerate mese intero, con conseguente diritto alla maturazione del rateo, le frazioni di mese superiori a due settimane.

Per i periodi d'assenza obbligatoria per gravidanza e puerperio, il datore di lavoro dovrà corrispondere alla lavoratrice la rimanente quota del 20% ad integrazione di quanto corrisposto dall'INPS nel limite dell'80%.

### **Art. 54 – Premio Presenze**

Tutti i datori di lavoro che applicheranno il presente CCNL e che non avranno provveduto con apposito accordo aziendale o territoriale all'istituzione di premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, misurabili e verificabili sulla base di criteri definiti con il Decreto Ministeriale del 27 marzo 2016 dovranno, in alternativa, corrispondere ai lavoratori, non oltre il 31 luglio di ogni anno, un premio presenza, il cui importo sarà definito in proporzione alla maggiore presenza del lavoratore in studio.

I datori di lavoro che già erogano il premio presenze ai propri lavoratori in forza delle disposizioni contenute dal presente CCNL nel precedente triennio di vigenza, cesseranno di erogare il suddetto premio all'atto dell'istituzione, con apposito accordo aziendale o territoriale, di premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed

innovazione, misurabili e verificabili sulla base dei criteri definiti con il Decreto Ministeriale del 27 marzo 2016.

Per i datori di lavoro che intendano applicare il presente CCNL ai propri dipendenti, già assunti con altro CCNL, e che in forza di quest'ultimo già percepiscono mensilità di retribuzione aggiuntive alla 13a, sarà corrisposto il premio presenze avendo cura che, laddove l'ammontare del premio presenze dovesse risultare di importo inferiore rispetto ai diritti retributivi acquisiti venga corrisposta a differenza tra le due diverse forme di retribuzione.

L'erogazione del premio presenze non consente l'accesso ai benefici fiscali previsti per i premi di risultato di ammontare variabile la cui corresponsione sia legata ad incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione.

**Criteri di calcolo del premio presenza:**

Il premio presenze ha la finalità di disincentivare qualsiasi forma di assenteismo e aumentare il livello di partecipazione e produttività dei lavoratori.

Per tale ragione, il premio presenze sarà erogato ai lavoratori in base all'effettiva presenza in servizio e secondo i parametri di seguito riportati:

Da 0 al 2° giorno di assenza 120 % della retribuzione mensile;

Dal 3° al 4° giorno di assenza 115 % della retribuzione mensile;

Dal 5° all' 8° giorno di assenza 110 % della retribuzione mensile;

Dal 9° al 10° giorno di assenza 100 % della retribuzione mensile;

Dall'11° al 14° di assenza giorno 80 % della retribuzione mensile;

A partire dal 15° giorno di assenza, una percentuale pari all'80% diminuito di 2 punti percentuali per ogni assenza di cui al successivo periodo;

Per giorni di assenza si definiscono tutti i giorni di mancata prestazione lavorativa ascrivibili ad assenza non giustificata, permessi e/o aspettative non retribuite, nonché i periodi di carenza di malattia e i periodi di congedo per formazione.

Contrariamente non rientrano invece tra i giorni di assenza di cui al precedente comma, le ferie, i giorni di ricovero ospedaliero ovvero i connessi periodi di convalescenza debitamente certificati dalle strutture sanitarie pubbliche o convenzionate ovvero dal S.S.N., gli infortuni sul lavoro, le malattie professionali, l'astensione obbligatoria per maternità, i congedi parentali, i permessi retribuiti previsti, i permessi sindacali e tutti quei permessi riconosciuti per legge a favore del prestatore di lavoro.

L'ammontare del Premio Presenze non potrà essere comunque superiore al 120% della retribuzione mensile applicata. Il periodo di riferimento da tenere in considerazione ai fini del calcolo del Premio Presenze è l'anno solare e più precisamente il suddetto premio andrà erogato entro il 31 luglio di ogni anno in relazione all'effettiva presenza in servizio nel periodo intercorrente dall'01/01 al 31/12 dell'anno precedente. Nel caso d'inizio o cessazione del rapporto di lavoro durante il corso dell'anno, il premio presenze, sarà determinato secondo le regole su esposte considerando come periodo di riferimento quello effettivamente intercorrente dall'assunzione o dalla cessazione, mentre la retribuzione mensile di

riferimento sarà riproporzionata in dodicesimi in relazione ai mesi di servizio prestati. Sono considerata mese intero, con conseguente diritto alla maturazione del rateo di retribuzione mensile, le frazioni di mese superiori a due settimane.

### **Capo III – Orario di lavoro**

#### **Art. 55 – Articolazione dell'orario di lavoro**

La durata normale del lavoro effettivo è fissata in quaranta ore settimanali suddivise in cinque, ovvero sei giorni lavorativi.

Per lavoro effettivo deve intendersi ogni lavoro che richiede un'applicazione assidua e continuativa; non rientra in tale accezione il tempo per recarsi al posto di lavoro, i riposi intermedi goduti sia all'interno che all'esterno dei locali del datore di lavoro e le soste comprese tra l'inizio e la fine dell'orario di lavoro giornaliero.

Le Parti stipulanti il presente contratto, mediante specifici accordi territoriali o aziendali, potranno prevedere orari settimanali inferiori alle quaranta ore anche mediante assorbimento di parte dei permessi retribuiti.

Per i lavoratori comandati fuori sede rispetto al luogo dove prestano normalmente servizio, l'orario di lavoro inizia a decorrere al loro arrivo sul posto indicatogli.

Le spese relative alla trasferta sono disciplinate dall'articolo 94 del presente contratto. Al personale preposto alla direzione tecnica o amministrativa dello studio o di un reparto di esso con la diretta responsabilità dell'andamento dei servizi, qualora l'attività lavorativa si svolga al di fuori del normale orario di lavoro, per il tempo strettamente necessario al regolare funzionamento dei servizi, non è dovuto alcun compenso ulteriore salvo le maggiorazioni previste ai sensi del presente C.C.N.L. In tal caso, i tempi di lavoro da svolgersi al di fuori del normale orario, devono essere predeterminati e preventivamente concordati tra datore di lavoro e lavoratore.

In materia di orario di lavoro, possono essere sottoscritti accordi aziendale o territoriale finalizzati ad una differente regolamentazione.

#### **Art. 56 – Gestione autonoma dell'orario di lavoro**

Fermo restando l'orario di lavoro definito dal contratto individuale di lavoro, le Parti prevedono che la giornata lavorativa del lavoratore potrà caratterizzarsi per l'assenza di un orario di lavoro rigido e per l'autonomia nell'erogazione della prestazione nell'ambito degli obiettivi di lavoro prefissati, nonché nel rispetto dell'organizzazione delle attività assegnate dal responsabile a garanzia dell'operatività dello studio e dell'interconnessione tra le varie aree dello studio professionale. Tutto ciò premesso, oltre alla consueta gestione dell'orario di lavoro, le Parti prevedono che possa essere utilizzato un regime di gestione dell'orario di lavoro caratterizzato da una maggiore flessibilità e autonomia. In tale regime di gestione dell'orario di lavoro il dipendente potrà prestare la propria attività lavorativa, nel limite degli orari massimi

di lavoro stabiliti dalla legge e dalla contrattazione collettiva, tra le ore 7:00 e le ore 20:00, ma comunque soltanto durante l'orario diurno, organizzando autonomamente il proprio lavoro all'interno di tale fascia oraria. In tale modalità di gestione dell'orario di lavoro, il lavoratore sarà comunque tenuto a comunicare tempestivamente al proprio responsabile eventuali assenze, anche temporanee, dalla postazione lavorativa.

### **Art. 57 – Flessibilità dell'orario contrattuale di lavoro**

Per fronte alle variazioni dell'intensità lavorativa il datore di lavoro potrà realizzare -fatte salve specifiche e documentate esigenze familiari e/o di salute del lavoratore- diversi regimi di orario, rispetto all'articolazione prescelta, con il superamento dell'orario contrattuale in particolari periodi dell'anno sino al limite di 48 ore settimanali, per un massimo di 24 settimane.

Tali ore eccedenti il normale orario di lavoro saranno convertite, nella misura massima del 50%, in ore di permesso retribuito, aggiuntive a quelle previste dall'art. 64 e da fruire nei periodi di minore intensità lavorativa.

Il datore di lavoro dovrà prevedere la fruizione per il lavoratore delle ore di permesso compensative entro e non oltre il 30/06 dell'anno successivo.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che in quelli di corrispondente riduzione dell'orario contrattuale.

### **Art. 58 – Lavoro straordinario**

Le prestazioni lavorative svolte oltre il normale orario settimanale stabilito dal presente contratto sono considerate lavoro straordinario, ferma la flessibilità oraria di cui all'art. 57.

È facoltà del datore di lavoro richiedere prestazioni lavorative straordinarie nel limite massimo di 200 ore annue per ogni lavoratore. In detto limite non dovranno essere considerate quelle derivanti dall'applicazione dell'art. 57.

Le Parti concordano che il lavoro straordinario prestato, possa confluire, al netto della maggiorazione economica oraria, previo accordo con il lavoratore e sentita, ove presente, la R.S.U., nella Banca delle Ore. La maggiorazione oraria anzidetta dovrà comunque essere liquidata al lavoratore.

Il lavoratore non può compiere lavoro straordinario ove non sia stato espressamente autorizzato dal datore di lavoro.

Per le prestazioni lavorative straordinarie, di lavoro notturno e festivo sono previste le seguenti maggiorazioni sulla quota oraria della normale retribuzione del presente contratto:

- lavoro straordinario diurno feriale: 15%;
- lavoro straordinario notturno: 30%
- lavoro straordinario festivo 30%;
- lavoro straordinario festivo notturno 50%.

Le ore di lavoro prestate nei giorni di riposo settimanale, dovranno essere retribuite con la sola maggiorazione del 10% sulla quota oraria della normale retribuzione. Resta salvo il diritto del lavoratore

di godere del riposo compensativo nel giorno successivo, ai sensi delle disposizioni di legge vigenti

### **Art. 59 – Lavoro notturno**

E' considerato lavoro notturno quello prestato le ore 22.00 e le 6.00.

Il lavoro notturno è compensato con aliquota oraria della retribuzione di fatto maggiorata del 15%.

La maggiorazione di cui al presente articolo è assorbita, fino a concorrenza, da eventuali trattamenti in atto presso lo studio aventi la medesima funzione ed è comunque esclusa dalla retribuzione di fatto.

E' in ogni caso vietato adibire al lavoro notturno:

a) le donne, nel periodo che intercorre tra l'accertamento dello stato di gravidanza fino al compimento di un anno di età del bambino;

b) i minori.

Non sono comunque tenuti allo svolgimento di lavoro notturno:

A) i lavoratori affetti da patologie oncologiche per i quali, ai sensi di legge, residui una ridotta capacità lavorativa;

B) la lavoratrice madre, anche adottiva o affidataria, di un figlio di età inferiore a tre anni o, in alternativa, il lavoratore padre convivente con la stessa;

C) la lavoratrice o il lavoratore che sia l'unico genitore affidatario di un figlio convivente di età inferiore a dodici anni;

D) la lavoratrice o il lavoratore che abbia a proprio carico un soggetto disabile ai sensi della legge 104/1992 e successive modificazioni.

### **Art. 60 – Lavoro festivo**

È considerato lavoro festivo quello prestato il:

a) 1° gennaio (Capodanno);

b) 6 gennaio (Epifania);

c) lunedì di Pasqua;

d) 25 aprile (Festa della Liberazione);

e) 1° maggio (Festa del Lavoro);

f) 2 giugno (Festa della Repubblica);

g) 15 agosto (Assunzione);

h) 1° novembre (Ognissanti)

i) 8 dicembre (Immacolata Concezione);

j) 25 dicembre (S. Natale);

k) 26 dicembre (S. Stefano);

l) giorno del S. Patrono del luogo di lavoro.

Le ore di lavoro, a qualsiasi titolo richieste, prestate nei giorni festivi elencati nel punto precedente, saranno compensate come lavoro straordinario festivo.

## **Art. 61 – Banca delle ore**

Le Parti, riconoscendo l'opportunità che i lavoratori siano messi in condizione di utilizzare i riposi compensativi, che sono a disposizione del singolo lavoratore, convengono di istituire la banca delle ore. Tutte le tipologie di lavoro straordinario, fermo quanto previsto all'art. 58, potranno confluire nel monte ore della Banca delle Ore al netto delle maggiorazioni orarie spettanti, che dovranno comunque essere liquidate al lavoratore con la percentuale del 15%.

## **Art. 62 – Modalità di fruizione**

Il prelievo delle ore maturate avverrà con richiesta scritta presentata dal lavoratore entro 5 giorni dalla fruizione.

Ai fini del diritto di precedenza fa fede la data della richiesta.

I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per usufruire dei riposi compensativi non dovranno superare i seguenti limiti:

- Da 1 a 5 lavoratori in forza: massimo un lavoratore;
- Da 6 a 9 dipendenti in forza: massimo due lavoratori;
- Oltre 10 dipendenti in forza: 20% della forza occupata;

Vanno esclusi dai periodi dell'anno interessati all'utilizzo dei permessi i mesi di luglio, agosto e dicembre.

Per la giornata di sabato o quella di maggiore intensità lavorativa nell'arco della settimana la percentuale non dovrà superare il 5% della forza occupata. Per le unità produttive al di sotto dei 30 dipendenti, tale diritto sarà goduto individualmente e a rotazione tra tutto il personale interessato.

I riposi compensativi saranno normalmente goduti in gruppi di 4 o 8 ore.

Per rispondere a particolari esigenze dello studio, diverse modalità potranno essere concordate nell'ambito dei confronti previsti in sede decentrata aziendale o territoriale.

Il datore di lavoro in caso di mancata richiesta di fruizione dei riposi compensativi per le ore depositate in banca ore potrà, entro il 31 Dicembre di ogni anno, individuare il periodo entro il quale il lavoratore debba comunque procedere alla fruizione delle ore maturate e residue relative all'anno in corso.

Al 31 dicembre di ogni anno il datore di lavoro fornirà al lavoratore l'estratto conto individuale delle ore depositate nella banca, con i relativi movimenti.

I riposi compensativi nonché i permessi retribuiti aggiuntivi (banca ore) non possono essere assorbiti da altri trattamenti in atto in materia di riduzione, permessi e ferie.

I lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario settimanale contrattuale, sia nei periodi di superamento che di diminuzione dell'orario contrattuale.

## TITOLO II – Gestione del rapporto di lavoro

### **Capo I – Riposi, festività, permessi e congedi**

#### **Art. 63 – Riposi settimanali, festività e riposi retribuiti**

Il riposo settimanale cade normalmente di domenica.

Se le esigenze organizzative lo permettono, il lavoratore potrà beneficiare di un riposo settimanale in un giorno diverso, concordato tra le Parti. In tal caso, al lavoratore non verranno applicate le maggiorazioni salariali per il lavoro domenicale né le disposizioni contrattuali che prevedono riposi compensativi.

Il lavoratore che nei casi consentiti dalla legge lavori normalmente di domenica godrà, oltre che delle percentuali di maggiorazione salariale anche del prescritto riposo compensativo in altro giorno della settimana da concordare.

Non saranno tenuti ad assicurare le prestazioni domenicali:

- I lavoratori aventi figli di età inferiore ai 3 anni;
- I lavoratori che assistono soggetti portatori di handicap o persone non autosufficienti conviventi;

Altre ipotesi potranno comunque essere concordate in sede di contrattazione di secondo livello.

Le ore di lavoro prestate nei giorni di riposo settimanale, dovranno essere retribuite con la sola maggiorazione del 10% sulla quota oraria della normale retribuzione.

Qualora una delle festività elencate agli articoli 74 dovesse cadere di domenica ovvero nel giorno concordato con il lavoratore, al lavoratore verrà corrisposta una ulteriore giornata di retribuzione unitamente alla retribuzione mensile.

#### **Art. 64 – Permessi retribuiti e ROL**

In alternativa al pagamento delle festività soppresse di cui alla Legge n. 54/1977 e al DPR n. 792/1985, i lavoratori usufruiranno di 32 ore di permessi retribuiti che dovranno essere utilizzati entro l'anno solare.

I suddetti permessi saranno fruiti individualmente in gruppi di 4 o 8 ore nei periodi di minore attività e mediante una rotazione che non implichi assenze tali da ostacolare il regolare andamento dell'attività.

I lavoratori fruiranno inoltre di ulteriori permessi retribuiti, salvo l'assorbimento fino a concorrenza di eventuali trattamenti non previsti nel presente contratto in materia di riduzione, permessi e ferie, per:

- 40 ore annue, in caso di orario settimanale su 5 giorni
- 66 ore annue, in caso di orario settimanale su 6 giorni

Per ciascun lavoratore i suddetti permessi retribuiti per riduzione orario di lavoro matureranno nella misura del:

- 50% a partire dal dodicesimo mese successivo all'assunzione;
- 75% a partire dal ventiquattresimo mese dalla data di assunzione;
- 100% a partire dal trentaseiesimo mese dalla data di assunzione.

I permessi non fruiti entro l'anno di maturazione decadono e devono essere pagati con la retribuzione di

fatto in atto al momento della scadenza ovvero è possibile fruirne entro e non oltre il 30 giugno dell'anno successivo.

In caso di rapporti di lavoro iniziati e/o conclusi nel corso dell'anno, al lavoratore verrà corrisposto un dodicesimo dei permessi per ogni mese intero di servizio prestato.

I permessi di cui sopra non maturano per i periodi di assenza del lavoratore senza diritto alla retribuzione, anche per effetto del ricorso ad ammortizzatori sociali in costanza di rapporto.

### **Art. 65 – Permessi per decesso e grave infermità**

In applicazione dell'art. 4 della Legge n. 53/2000 e degli artt. 1 e 3 del Regolamento d'attuazione di cui al Decreto Interministeriale n. 278/2000, il lavoratore e lavoratrice hanno diritto a tre giorni lavorativi, ad evento, di permesso retribuito in caso di decesso o di documentata grave infermità del coniuge, anche legalmente separato, o di un parente entro il secondo grado, anche non convivente, o di un soggetto componente la famiglia anagrafica del lavoratore. Per fruire del permesso, l'interessato è tenuto a comunicare previamente al datore di lavoro l'evento che dà titolo al permesso medesimo ed i giorni nei quali esso sarà utilizzato.

Nel caso di richiesta del permesso per grave infermità, il lavoratore è tenuto, entro il termine 7 giorni, a presentare idonea certificazione rilasciata dal medico specialista del Servizi Sanitario Nazionale. In mancanza della suddetta certificazione i giorni di permesso saranno detratti dalle ferie o dal monte ore di permessi retribuiti.

Nel caso di richiesta del permesso per decesso, alla ripresa del servizio, il lavoratore è tenuto, a documentare detto evento con apposita certificazione.

I giorni di permesso possono essere utilizzati dal lavoratore entro sette giorni dal decesso o dall'accertamento della grave infermità o della necessità di provvedere a conseguenti specifici interventi terapeutici.

Nel caso di grave infermità dei soggetti di cui sopra, la lavoratrice o il lavoratore possono concordare con il datore di lavoro, in alternativa all'utilizzo dei giorni di permesso, diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa, anche per periodi superiori a tre giorni.

Nell'accordo, stipulato in forma scritta sulla base della proposta della lavoratrice o del lavoratore, sono indicati i giorni di permesso che sono sostituiti dalle diverse modalità di espletamento dell'attività lavorativa. Dette modalità devono comportare una riduzione dell'orario di lavoro complessivamente non inferiore ai giorni di permesso che vengono sostituiti. La riduzione dell'orario di lavoro conseguente alle diverse modalità concordate deve avere inizio entro sette giorni dall'accertamento dell'insorgenza della grave infermità o della necessità di provvedere agli interventi terapeutici.

Qualora venga accertato il venire meno delle circostanze che avevano determinato la concessione del permesso, il lavoratore è tenuto a riprendere l'attività lavorativa secondo le modalità ordinarie e i giorni di permesso non goduti potranno essere utilizzati qualora dovessero verificarsi nel corso dell'anno ulteriori eventi che giustificano la loro richiesta.

Un congedo straordinario può essere richiesto dal lavoratore in casi di gravi calamità e la durata sarà

strettamente rapportata alla natura dell'evento calamitoso.

### **Art. 66 – Congedi per gravi motivi familiari**

Ai sensi dell'art. 4 comma 2 della Legge n. 53/2000, il lavoratore può richiedere un periodo di congedo per gravi motivi familiari, espressamente indicati dal Decreto Interministeriale n. 278/2000, relativi alla situazione personale, della propria famiglia anagrafica, dei soggetti di cui all'art. 433 del Codice Civile anche se non conviventi, nonché dei portatori di handicap, parenti o affini entro il terzo grado, anche se non conviventi.

Tale congedo, utilizzabile in modo continuativo o frazionato, non potrà essere superiore a due anni.

Durante tale periodo si ha diritto alla conservazione del posto di lavoro e il lavoratore non ha diritto alla retribuzione e non può svolgere altra attività lavorativa.

Il lavoratore dovrà presentare richiesta scritta specificando i motivi e la durata del periodo di congedo – di norma con la precisazione della durata minima dello stesso – e documentando, anche attraverso dichiarazione sostitutiva nei casi consentiti, il grado di parentela, affinità o di famiglia anagrafica con i soggetti sopra indicati.

Il datore di lavoro è tenuto, non oltre i 10 giorni dalla richiesta del congedo, ad esprimersi sulla stessa e a comunicarne l'esito al dipendente. L'eventuale non accoglimento, la proposta di rinvio ad un periodo successivo e determinato e la concessione parziale del congedo devono essere motivati in relazione alle condizioni previste per la richiesta del congedo ed alle comprovate ragioni organizzative che non consentono la sostituzione del dipendente. Su richiesta del lavoratore, la domanda deve essere riesaminata nei successivi 10 giorni.

Nel caso di rapporti a tempo determinato, il datore di lavoro può negare il congedo per incompatibilità con la durata del rapporto in relazione al periodo di congedo richiesto ovvero quando il rapporto è stato instaurato in ragione della sostituzione di altro dipendente in congedo ai sensi della presente disposizione. Ove ricorra una delle ipotesi di cui al punto precedente, è comunque consentito al dipendente recedere dal rapporto senza obbligo di preavviso.

Il dipendente, una volta superata la durata minima del congedo specificata nella richiesta, ha diritto a rientrare nel posto di lavoro anche prima del termine del congedo, previo preavviso al datore di lavoro non inferiore a 7 giorni.

### **Art. 67 – Congedi e permessi per handicap**

La lavoratrice madre o, in alternativa, il lavoratore padre, anche adottivi o affidatari, di minore con handicap in situazione di gravità accertata possono usufruire delle disposizioni previste dall'art. 33 della Legge 104/92, e cioè:

- 1) prolungamento fino a tre anni del congedo parentale;
- 2) in alternativa al punto 1, due ore di permesso giornaliero retribuito fino ai tre anni di età del bambino, indennizzate a carico dell'INPS;
- 3) dopo il terzo anno di vita del bambino, tre giorni di permesso ogni mese indennizzati dall'INPS.

Le suddette agevolazioni sono fruibili a condizione che il bambino o la persona con handicap non sia ricoverato a tempo pieno presso istituti specializzati.

Dopo il compimento dei tre anni di vita da parte del bambino portatore di handicap, il diritto a fruire dei permessi di cui all'art. 33 della Legge n. 104/1992 è riconosciuto ad entrambi i genitori, anche adottivi o affidatari, in maniera alternativa, pur se continuativa, nell'ambito del mese.

### **Art. 68 – Congedo matrimoniale**

Fermo restando le norme di legge, in caso di matrimonio spetta al lavoratore non in prova un periodo di congedo retribuito di quindici giorni consecutivi di calendario.

Durante il periodo di congedo matrimoniale, il lavoratore è considerato ad ogni effetto in attività di servizio, conservando il diritto alla retribuzione di fatto prevista dal presente CCNL.

Il datore di lavoro concederà il congedo, compatibilmente con le esigenze dello studio, con decorrenza -su richiesta del lavoratore – fin dal terzo giorno antecedente alla celebrazione del matrimonio.

Il lavoratore dovrà esibire, al termine del periodo di congedo, la documentazione attestante la celebrazione del matrimonio.

### **Art. 69 – Congedo per la formazione**

Ai sensi dell'art. 5 della Legge n. 53/2000, il lavoratore con almeno 4 anni di anzianità di servizio presso lo stesso studio può richiedere una sospensione del rapporto di lavoro per congedi formativi per un periodo pari ad un massimo di 11 mesi, continuativo o frazionato, finalizzato al completamento della scuola dell'obbligo, al conseguimento del titolo di studio di secondo grado, del diploma universitario o di laurea, alla partecipazione ad attività formative diverse da quelle poste in essere o finanziate dal datore di lavoro. Il lavoratore è tenuto a presentare richiesta scritta al datore di lavoro almeno 30 giorni prima per i congedi di durata fino a 10 giorni e almeno 60 giorni prima per i congedi di durata superiore a 10 giorni, precisando i motivi della richiesta ed allegando la relativa documentazione.

La Direzione dello studio valuterà la richiesta sulla base delle comprovate esigenze tecnico organizzative e in caso di non accoglimento o differimento del congedo, informerà il lavoratore interessato dei motivi che hanno determinato la decisione.

I lavoratori che contemporaneamente potranno assentarsi dai locali del datore di lavoro o dall'unità produttiva per l'esercizio di tale diritto non dovranno superare l'uno per cento (1%) del totale della forza occupata, dovendo comunque essere garantito in ogni reparto lo svolgimento della normale attività, mediante accordi con la R.S.A.

Negli studi fino a 200 dipendenti gli eventuali valori frazionari risultanti dall'applicazione della suddetta percentuale saranno arrotondati all'unità superiore.

Durante il periodo di congedo per la formazione, il lavoratore conserva il posto di lavoro e non ha diritto alla retribuzione. Tale periodo non è computabile nell'anzianità di servizio e non è cumulabile con le ferie, con la malattia e con altri congedi.

In presenza di una grave e documentata infermità intervenuta durante il periodo di congedo, previa

comunicazione scritta al datore di lavoro, questa comporta l'interruzione del congedo medesimo.

### **Art. 70 – Aspettativa non retribuita per necessità familiari o personali**

Il datore di lavoro può concedere, oltre a quelli già previsti dalla normativa vigente, periodi di aspettativa al lavoratore che ne faccia richiesta per comprovate e riconosciute necessità personali o familiari per un periodo massimo di sei mesi.

L'aspettativa non dà diritto ad alcuna retribuzione, né alla maturazione di qualsiasi altro istituto contrattualmente previsto, sia esso corrente che differito.

### **Art. 71 – Diritto allo studio**

Al fine di contribuire al miglioramento culturale e professionale dei lavoratori del settore, i datori di lavoro concederanno, nei casi e alle condizioni di cui ai successivi commi, permessi retribuiti ai lavoratori non in prova che intendono frequentare corsi di studio compresi nell'ordinamento scolastico, svolti presso istituti pubblici costituiti in base alla legge 31 dicembre 1962, n. 1859, o riconosciuti in base alla legge 19 gennaio 1942, n. 86, nonché corsi regolari di studio per il conseguimento del diploma di scuola secondaria superiore e per il conseguimento di diplomi universitari o di laurea.

I lavoratori potranno richiedere permessi retribuiti per un massimo di 150 ore pro capite in un triennio e nei limiti di un monte ore globale per tutti i dipendenti dell'unità produttiva che sarà determinato all'inizio di ogni triennio moltiplicando le 150 ore per un fattore pari al decimo del numero totale dei dipendenti occupati nella unità produttiva a tale data.

Le ore di permesso, da utilizzare nell'arco del triennio, sono usufruibili anche in un solo anno.

I lavoratori che potranno assentarsi contemporaneamente dall'unità produttiva per frequentare i corsi di studio non dovranno superare il due per cento della forza occupata alla data di cui al precedente comma. Negli Studi che occupano fino a 15 dipendenti i permessi di cui al presente articolo sono comunque riconosciuti ad un solo lavoratore nel corso dell'anno.

In ogni unità produttiva e nell'ambito di questa, per ogni singolo reparto, deve essere comunque garantito lo svolgimento della normale attività. Il lavoratore che chiederà di assentarsi con permessi retribuiti ai sensi del presente articolo dovrà specificare il corso di studio al quale intende partecipare che dovrà comportare l'effettiva frequenza, anche in ore non coincidenti con l'orario di lavoro, ad un numero di ore doppio di quelle chieste come permesso retribuito.

A tal fine il lavoratore interessato dovrà presentare la domanda scritta al datore di lavoro nei termini e con le modalità che saranno concordate con il datore di lavoro. Tali termini, di norma, non saranno inferiori al trimestre.

Qualora il numero dei richiedenti sia tale da comportare il superamento della media annua del monte ore triennale e determini comunque l'insorgere di situazioni contrastanti con le condizioni stabilite al presente articolo, la direzione dello studio, d'accordo con la Rappresentanza sindacale ove esistente, e fermo restando quanto previsto ai precedenti secondo e quarto comma, può provvedere a ridurre proporzionalmente i diritti individuali sul monte ore complessivo in base ai criteri obiettivi (quali: età,

anzianità di servizio, caratteristiche dei corsi di studio) per la identificazione dei beneficiari dei permessi e della relativa misura di ore assegnabili a ciascuno.

I lavoratori dovranno fornire al datore di lavoro un certificato di iscrizione al corso e successivamente certificati mensili di effettiva frequenza con identificazione delle ore relative.

Dei permessi di cui al secondo comma potranno altresì usufruire i lavoratori extracomunitari per la partecipazione a corsi di scolarizzazione dedicati, organizzati da istituti e/o enti pubblici, con i limiti e le modalità di cui ai commi precedenti.

È demandato alle Organizzazioni Sindacali contraenti, di svolgere congiuntamente le azioni più opportune affinché dagli organismi competenti siano predisposti corsi di studio che, garantendo le finalità di cui al presente articolo, favoriscano l'acquisizione di più elevati valori professionali e siano appropriati alle caratteristiche dell'attività.

### **Art. 72 – Aspettativa non retribuita per tossicodipendenza**

Hanno diritto alla conservazione del posto i lavoratori a tempo indeterminato con tossicodipendenza accertato che intendano accedere ai programmi terapeutici e di riabilitazione presso i servizi sanitari delle ASL o di altre strutture terapeutico-riabilitative e/o socio-assistenziali.

La durata massima dell'aspettativa sarà pari a quella del programma terapeutico personalizzato e non dovrà comunque essere superiore a 3 anni.

Nel caso in cui venga riconosciuta dall'ASL la necessità di concorrere al programma terapeutico e riabilitativo può essere richiesta l'aspettativa anche dai familiari dei lavoratori affetti da tossicodipendenza per un periodo di massimo 3 mesi, non ripetibile e non frazionabile.

### **Art. 73 – Aspettativa per volontariato**

Nel caso in cui il lavoratore presti opera di volontariato presso associazioni inserite nell'elenco nazionale dell'Agenzia di protezione civile, lo stesso potrà richiedere un periodo di aspettativa retribuita per un periodo pari a:

–Fino a 30 giorni continuativi e 90 giorni annuali per prestare soccorso e assistenza in casi di calamità e catastrofi (innalzati a 60 e 180 giorni in caso sia stata dichiarato lo stato di emergenza nazionale);

–Fino a 10 giorni continuativi e 30 annuali per la partecipazione ad attività di pianificazione. Simulazione di emergenza e formazione tecnico pratica.

## **Capo II – Ferie e assenze**

### **Art. 74 – Ferie**

Il personale ha diritto ad un periodo di ferie annuali nella misura di:

- 26 giorni lavorativi in caso di orario di lavoro distribuito su 6 giorni;

- 22 giorni lavorativi in caso di orario di lavoro distribuito su 5 giorni.

Compatibilmente con le esigenze dello studio e quelle dei lavoratori, è facoltà del datore di lavoro stabilire un periodo di ferie nei periodi di minor lavoro.

Le ferie potranno essere frazionate in non più di due periodi nell'arco dell'anno.

Le ferie sono interrotte in caso di sopraggiunta malattia o infortunio, in presenza di comunicazione preventiva al datore di lavoro.

Durante il periodo di ferie decorre la normale retribuzione di fatto stabilita dal presente CCNL.

Per ragioni di servizio, il datore di lavoro può richiamare il lavoratore dalle ferie fermo restando il diritto del lavoratore a completare successivamente il periodo di ferie nonché ad ottenere il rimborso delle spese sostenute per il rientro e per il ritorno nel luogo dove trascorre le ferie.

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, spetteranno al lavoratore tanti dodicesimi del periodo di ferie al quale ha diritto, quanti sono i mesi di effettivo servizio prestato nell'anno di competenza.

Le ferie sono irrinunciabili e pertanto nessuna indennità è dovuta al lavoratore che spontaneamente si presenti in servizio durante il turno di ferie assegnatogli.

### **Art. 75 – Assenze per forza maggiore**

L'eventuale assenza per grave impedimento va tempestivamente comunicata al datore di lavoro al fine di consentire la sostituzione del lavoratore assente e per permettere il normale svolgimento dell'attività e della programmazione dello studio.

L'assenza va comunque documentata entro il giorno successivo l'evento.

L'inosservanza delle prescrizioni sancite dal presente articolo sarà sanzionata nei modi e nelle forme previste in materia di provvedimenti disciplinari di cui all'art. 104 e seguenti, fatta salva la facoltà del datore di lavoro di procedere alla trattenuta di tante quote giornaliere della retribuzione di fatto di cui all'articolo 47 corrispondenti alle giornate di assenza ingiustificata.

## **Capo III – Genitorialità**

### **Art. 76 – Congedo di maternità**

Durante lo stato di gravidanza la lavoratrice ha diritto ad astenersi dal lavoro:

- 1) nei due mesi precedenti la data presunta del parto;
- 2) per il periodo intercorrente tra la data presunta del parto e il parto stesso;
- 3) nei tre mesi successivi al parto;
- 4) durante gli ulteriori giorni non goduti prima del parto, qualora il parto avvenga in data anticipata rispetto a quella presunta. Tali giorni sono aggiunti al periodo di congedo di maternità dopo il parto.

Ai sensi dell'art. 20 del D.lgs. 151/2001, le lavoratrici hanno facoltà di astenersi dal lavoro a partire dal mese precedente la data presunta del parto e nei quattro mesi successivi a condizione che il medico specialista del Servizio Sanitario Nazionale e il medico competente ai fini della prevenzione

e tutela della salute nei luoghi di lavoro attesti che tale opzione non arrechi pregiudizio alla salute della gestante e del nascituro:

Ai sensi della Legge n. 145 del 30/12/2018, inoltre, in alternativa a quanto disposto dal comma precedente, è riconosciuta la possibilità per le lavoratrici di astenersi dal lavoro esclusivamente dopo l'evento del parto ed entro i cinque mesi successivi allo stesso, alle medesime condizioni del periodo precedente.

Qualora la lavoratrice sia addetta a lavori pericolosi, faticosi e insalubri, con provvedimento motivato dalla ITL competente, l'astensione obbligatoria può essere prorogata fino a 7 mesi dopo il parto.

In caso di morte o grave infermità della madre, abbandono o affidamento esclusivo del bambino al padre, quest'ultimo avrà diritto a un periodo di congedo per paternità;

In caso di grave e comprovato impedimento della madre, il padre lavoratore avrà diritto ad un periodo di aspettativa per gravi motivi familiari di durata pari al congedo di maternità post-parto a cui avrebbe diritto la madre. In tal caso, tale periodo di aspettativa, non potrà beneficiare dell'indennità prevista, per il congedo di maternità, a carico dell'Inps.

I periodi di congedo di maternità devono essere computati nell'anzianità di servizio e ai fini della maturazione delle ferie, del TFR e delle mensilità aggiuntive.

Durante i cinque mesi di astensione per maternità, la lavoratrice ha diritto a un'indennità pari al 80% della retribuzione, posta a carico dell'INPS. Il datore di lavoro integrerà la suddetta indennità corrisposta dall'INPS fino al raggiungimento del 90% della retribuzione.

Il congedo di maternità e paternità, così come disciplinato dal presente articolo, spetta altresì ai lavoratori che abbiano adottato un minore, per i primi cinque mesi successivi all'effettivo ingresso in famiglia del minore. In caso di adozione internazionale, il congedo, sempre nel limite massimo dei 5 mesi, può essere fruito prima dell'ingresso del minore in Italia, durante il periodo di permanenza all'estero.

In caso di affidamento, infine, il congedo può essere fruito entro cinque mesi dall'affidamento ma per un periodo massimo pari a 3 mesi.

### **Art. 77 – Astensione obbligatoria per paternità**

Per l'attuazione delle disposizioni relative alla fruizione del congedo di paternità, obbligatorio e facoltativo, si richiama a quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

### **Art. 78 – Congedi parentali**

Ai sensi della vigente normativa, ciascun genitore, per ogni bambino, nei primi dodici anni di vita del minore, ha diritto di astenersi dal lavoro per un periodo massimo non eccedente complessivamente 10 mesi.

Nell'ambito del suddetto limite, i relativi congedi parentali spettano:

- a) alla madre lavoratrice, trascorso il periodo di congedo obbligatorio di maternità, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi;
- b) al padre lavoratore, dalla nascita del figlio, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a sei mesi, elevabile a sette nel caso in cui eserciti il diritto di astenersi dal lavoro per un periodo continuativo

o frazionato non inferiore a tre mesi (in quest'ultimo caso il periodo massimo, per entrambi i genitori, è di undici mesi);

c) qualora vi sia un solo genitore, per un periodo continuativo o frazionato non superiore a dieci mesi.

Il diritto al congedo parentale spetta, oltre che in caso di nascita, anche in caso di adozione o affidamento.

In tal caso il congedo può essere fruito entro i primi 12 mesi dall'ingresso del minore in famiglia, indipendentemente dall'età del minore e fino al compimento della sua maggiore età.

Il congedo parentale può essere fruito sia su base giornaliera che su base oraria. La fruizione su base oraria è consentita in misura pari alla metà dell'orario medio giornaliero del periodo di paga quadri settimanale o mensile immediatamente precedente a quello nel corso del quale ha inizio il congedo.

Ai fini dell'esercizio del diritto, il genitore è tenuto a presentare, almeno 10 giorni prima, richiesta scritta al datore di lavoro, indicando la durata del periodo di congedo richiesto ed allegando il certificato di nascita ovvero la dichiarazione sostitutiva.

Nel caso in cui il lavoratore sia oggettivamente impossibilitato a rispettare tale termine, lo stesso è tenuto a preavvertire il datore di lavoro dell'assenza e a presentare la richiesta scritta con la relativa certificazione tempestivamente e comunque entro due giorni dall'inizio dell'assenza dal lavoro.

Ai genitori lavoratori dipendenti spetta:

– Un'indennità pari al 30% della retribuzione media giornaliera in caso di fruizione del congedo entro i primi sei anni di vita del bambino (o dall'ingresso in famiglia) e per un periodo massimo complessivo di sei mesi;

– Un'indennità pari al 30% della retribuzione media giornaliera in caso di fruizione del congedo dai sei mesi e un giorno agli otto anni di età del bambino (o dall'ingresso in famiglia) solo se il reddito del richiedente è inferiore a 2,5 volte l'importo minimo di pensione ed entrambi i genitori non ne abbiano fruito nei primi sei anni;

– Nessuna indennità dagli otto anni e un giorno ai 12 anni di vita del bambino (o dall'ingresso in famiglia).

### **Art. 79 – Riposi giornalieri**

Alla lavoratrice saranno riconosciute 2 ore di permesso retribuito (4 per i parti plurimi) se l'orario lavorato è superiore alle 6 ore, ovvero sarà riconosciuta 1 ora di permesso retribuito (2 per i parti plurimi) se l'orario lavorato è inferiore alle 6 ore, sino al compimento del primo anno di vita del bambino.

Si ha altresì diritto ai permessi giornalieri in caso di adozioni o affidamento, entro un anno dalla data di ingresso del minore in famiglia.

I riposi giornalieri potranno altresì essere richiesti dal lavoratore padre in alternativa alla madre lavoratrice dipendente che non se ne avvalga. Il padre non potrà comunque richiedere i riposi giornalieri per allattamento se:

a) la madre lavoratrice dipendente si trova in astensione obbligatoria o facoltativa;

b) la madre non si avvale dei riposi in quanto assente dal lavoro per sospensione (es. aspettativa o permessi non retribuiti).

### **Art. 80– Congedi per la malattia del figlio**

Ai sensi dell'art. 47 del D. Lgs. n. 151/2001, entrambi i genitori, alternativamente, hanno diritto di astenersi dal lavoro per periodi corrispondenti alle malattie di ciascun figlio di età non superiore a tre anni.

I medesimi genitori, alternativamente, hanno altresì diritto di astenersi dal lavoro, nel limite di sette giorni lavorativi all'anno, per le malattie di ogni figlio di età compresa fra i tre e gli otto anni.

Per fruire dei congedi di cui al presente punto il genitore deve presentare al datore di lavoro idoneo certificato rilasciato da un medico specialista del servizio sanitario nazionale o con esso convenzionato. Tali congedi spettano al genitore richiedente anche qualora l'altro genitore non ne abbia diritto, e sono computati nell'anzianità di servizio, esclusi gli effetti relativi alle ferie e alla tredicesima mensilità e della quattordicesima mensilità.

### **Art. 81 – Part-time dopo la gravidanza**

Al fine di consentire ai lavoratori assunti a tempo pieno indeterminato l'assistenza al bambino fino al compimento del terzo anno di età, i datori di lavoro accoglieranno, nell'ambito del 5 per cento della forza occupata nell'unità produttiva arrotondata sempre all'unità superiore, in funzione della fungibilità dei lavoratori interessati, la richiesta di trasformazione temporanea del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale da parte del genitore.

Il datore di lavoro accoglierà le richieste in funzione della fungibilità dei lavoratori interessati ed in base al criterio della priorità cronologica della presentazione delle domande.

La richiesta di passaggio a part-time dovrà essere presentata con un preavviso di 60 giorni e dovrà indicare il periodo per il quale viene ridotta la prestazione lavorativa.

## **Capo IV – Malattia e infortuni**

### **Art. 82 – Malattia**

In caso di malattia o di infortunio non sul lavoro, il lavoratore, al fine di consentire gli adeguamenti organizzativi necessari, deve avvertire i preposti tramite chiamata telefonica, email direttamente ovvero tramite interposta persona, prima dell'inizio del suo normale orario di lavoro del giorno in cui si verifica l'assenza fatti salvi i casi di giustificato e documentato impedimento o accertata forza maggiore inviando al datore di lavoro, entro il secondo giorno di assenza, il certificato medico attestante la malattia o l'infortunio non sul lavoro. Quanto sopra si applica anche in caso di continuazione ovvero di insorgenza di una nuova malattia senza soluzione di continuità.

In mancanza di ciascuna delle comunicazioni suddette, salvo il caso di giustificato impedimento, l'assenza verrà considerata ingiustificata.

### **Art. 83 – Obblighi del lavoratore**

Al fine di consentire le visite mediche di controllo domiciliari secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, il lavoratore deve rendersi reperibile, fin dal primo giorno di assenza e per tutto il periodo di malattia, secondo gli orari prescritti per legge. Restano salve le diverse fasce orarie stabilite per disposizioni legislative e/o amministrative locali o nazionali.

Eventuali necessità di assentarsi dal recapito comunicato per motivi inerenti alla malattia o per gravi eccezionali motivi familiari, devono essere preventivamente comunicati al datore di lavoro e successivamente documentati.

Il lavoratore che, durante le fasce orarie sopra definite, senza giustificato motivo non venga reperito dal personale incaricato dalle competenti strutture pubbliche presso il recapito comunicato, perderà l'intero trattamento economico, parziale o totale a carico del datore di lavoro, esclusi quelli di ricovero ospedaliero o già accertati da precedenti visite di controllo. Nel caso in cui il lavoratore abbia impedito, senza giustificata ragione sanitaria, il tempestivo accertamento dello stato di infermità, lo stesso è obbligato al rientro immediato nei locali del datore di lavoro. In tale ipotesi l'assenza sarà perseguibile con i provvedimenti disciplinari di cui all'articolo 101 e seguenti. Costituisce, altresì, grave inadempimento contrattuale lo svolgimento di attività lavorativa anche a titolo gratuito durante l'assenza. Ogni mutamento di indirizzo durante il periodo di malattia o infortunio non sul lavoro deve essere preventivamente comunicato al datore di lavoro.

### **Art. 84 – Periodo di comporta**

Il lavoratore non in prova, che debba interrompere il servizio a causa di malattia o infortunio non sul lavoro, avrà diritto alla conservazione del posto, con riconoscimento dell'anzianità relativa a tutti gli effetti, per i seguenti periodi:

- a) 180 giorni di calendario comprensivi del periodo di malattia;
- b) per le malattie di particolari gravità la conservazione del posto può su richiesta del lavoratore essere estesa fino a 24 mesi.

Per poter decorre nuovamente la conservazione del posto di lavoro di cui alla lettera a) deve esserci la ripresa dell'attività lavorativa per almeno 30 giorni continuativi.

Cesserà per il datore di lavoro l'obbligo della conservazione del posto e del trattamento economico qualora il lavoratore abbia raggiunto in complesso, durante i 17 mesi antecedenti, i limiti massimi previsti dalla suddetta lettera a) e, durante i 24 mesi antecedenti, quelli previsti dalla lettera b), anche in caso di diverse malattie.

I periodi di aspettativa saranno considerati neutri ai fini del calcolo del periodo di comporta e del trattamento economico.

Egual diritto alla conservazione del posto spetterà al lavoratore nel periodo di preavviso, fino alla scadenza del periodo di preavviso stesso.

Alla scadenza dei termini sopra indicati il datore di lavoro, ove proceda al licenziamento, corrisponderà al lavoratore il trattamento di licenziamento ivi compresa l'indennità sostitutiva del preavviso.

Ove il datore di lavoro non proceda al licenziamento, il rapporto rimane sospeso salvo la decorrenza dell'anzianità agli effetti del preavviso e della indennità di anzianità.

Il periodo di malattia è considerato utile ai fini del computo delle indennità di preavviso e di licenziamento. La conservazione del posto, per i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato, è limitata al periodo di tre mesi e, comunque, non oltre la scadenza apposto al contratto medesimo.

*Nota a verbale:* le Parti per una corretta gestione di quanto fissato al co. 1, lett. b) demandano l'individuazione esaustiva delle patologie all'EPAR.

### **Art. 85 – Malattie oncologiche**

I dipendenti affetti da neoplasie nonché da gravi patologie cronico-degenerative ingravescenti, per i quali residui una ridotta capacità lavorativa, anche durante i trattamenti salvavita, accertata da una commissione medica istituita presso la struttura del SSN territorialmente competente, hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in lavoro a tempo parziale verticale od orizzontale. Il rapporto di lavoro a tempo parziale deve essere trasformato nuovamente in rapporto di lavoro a tempo pieno a richiesta del lavoratore.

Tale richiesta di part-time sarà sempre accolta e non potrà essere oggetto di valutazione di opportunità, restano in ogni caso salve eventuali disposizioni più favorevoli per il lavoratore.

### **Art. 86 – Trattamento economico per malattia**

Durante il periodo di malattia i lavoratori avranno diritto alle prestazioni a carico dell'INPS.

Durante il periodo di malattia il lavoratore avrà diritto a percepire la retribuzione comprensiva dell'indennità erogata dall'INPS come di seguito indicato:

Per i primi tre giorni di malattia, limitatamente a cinque eventi morbosi in ragione d'anno di calendario (01 gennaio – 31 dicembre), ad un'indennità pari al 60% della retribuzione lorda cui avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto; dal sesto evento morboso nell'anno al lavoratore non sarà corrisposto alcuna indennità.

Al 75% della retribuzione giornaliera cui il lavoratore avrebbe avuto diritto in caso di normale svolgimento del rapporto per i giorni di malattia dal 4° al 20° giorno;

Al 100% della retribuzione giornaliera per i giorni di malattia dal 21° al 180° giorno;

Per retribuzione giornaliera è da intendere la quota giornaliera della retribuzione di fatto stabilita dal presente CCNL.

L'importo anticipato dal datore di lavoro è posto a conguaglio con i contributi dovuti all'INPS secondo le modalità previste dalla legge.

Il trattamento economico e normativo previsto dal presente articolo si applica, nell'ambito del periodo contrattuale di conservazione del posto, anche in caso di TBC. In tale ipotesi il trattamento ha carattere integrativo di quanto erogato dall'INPS.

Per l'assistenza di malattia a favore del lavoratore o dei suoi familiari valgono le vigenti disposizioni di legge o contrattuali.

Ai lavoratori assunti con contratto a termine, l'integrazione della retribuzione sarà corrisposta per un periodo non superiore a quello per il quale è dovuta l'indennità economica di malattia da parte dell'INPS e, comunque, non oltre la scadenza del predetto contratto.

Ai sensi della legge n. 90/1954, qualora le festività cadano nel periodo di malattia, il lavoratore ha diritto a percepire un'indennità integrativa di quella a carico dell'INPS deve essere corrisposta dal datore di lavoro in misura tale da raggiungere complessivamente il 100% della retribuzione di fatto di cui all'articolo 47 del presente contratto.

### **Art. 87 – Aspettativa non retribuita per malattia**

Almeno 24 ore prima che siano superati limiti alla conservazione del posto di lavoro indicati all'art 84, il lavoratore a tempo indeterminato, perdurando lo stato di malattia, potrà usufruire, previa richiesta scritta, di un periodo di aspettativa debitamente certificato di durata non superiore a 4 mesi durante i quali non sarà dovuta retribuzione né si avrà decorrenza di anzianità per alcun istituto.

Il lavoratore affetto da patologie di particolare gravità potrà fruire di un periodo di aspettativa non retribuita pari a 8 mesi.

A tal fine la direzione dello studio, su richiesta del dipendente o dei suoi familiari, fornirà lo stato di applicazione della norma contrattuale.

Il datore di lavoro è tenuto a dare riscontro alla suddetta istanza, dando al lavoratore comunicazione scritta relativa alla durata e ai termini del periodo di aspettativa.

Qualora i suddetti termini spirino senza che il lavoratore rientri in servizio, il datore di lavoro ha facoltà di procedere al licenziamento del lavoratore per superamento dei limiti di tempo massimo previsti per il periodo di comporta.

Resta salvo che in caso di prosecuzione del rapporto di lavoro, il periodo di comporta dovrà essere computato ai fini dell'anzianità di servizio del lavoratore in aspettativa.

### **Art. 88 – Cessione di ferie per malattia**

In attuazione dell'art. 24 del D. Lgs. 151/2015 che istituendo l'opzione della cessione dei riposi e delle ferie prevede che:

“...fermi restando i diritti di cui al decreto legislativo 8 aprile 2003, n. 66, i lavoratori possono cedere a titolo gratuito i riposi e le ferie da loro maturati ai lavoratori dipendenti dallo stesso datore di lavoro, al fine di consentire a questi ultimi di assistere i figli minori che per le particolari condizioni di salute necessitano di cure costanti, nella misura, alle condizioni e secondo le modalità stabilite dai contratti collettivi ...”.

Vengono stabilite le seguenti modalità di applicazione:

Il lavoratore che intenda richiedere la cessione dei riposi e delle ferie da parte dei colleghi dovrà farne richiesta al datore di lavoro autorizzando contestualmente la diffusione della notizia della malattia del figlio/a;

Il datore di lavoro, senza alcun controllo di merito o opportunità, informerà tutti i dipendenti della richiesta allegata alla comunicazione sulla condizione sanitaria del minore esattamente come ricevuta in applicazione del punto precedente;

I lavoratori avranno 30 giorni di calendario per comunicare al datore di lavoro la volontà di operare la cessione di riposi e ferie;

I lavoratori potranno cedere i giorni di ferie maturati eccedenti il periodo minimo legale di ferie di quattro settimane, ovvero quelli riconosciuti in aggiunta al periodo minimo, direttamente dal contratto individuale con il lavoratore, come condizione di miglior favore. Per i lavoratori part time il calcolo di riparametrazione sarà effettuato a consuntivo;

Il datore di lavoro comunicherà il totale delle giornate donate ed i nominativi dei donatori, salvo richiesta di anonimato da parte dell'interessato, comunicando altresì, senza i nomi dei lavoratori, l'esito della colletta di riposi e ferie.

### **Art. 89 – Infortunio**

In caso di infortunio il lavoratore avrà diritto alla conservazione del posto per un periodo di 180 giorni nell'arco dell'anno solare.

Ai sensi dell'art. 73 del D.P.R. n. 1124/1965, a copertura della giornata nella quale avviene l'infortunio che inabilita anche solo temporaneamente il lavoratore a prestare la propria attività lavorativa, è previsto a carico del datore di lavoro la corresponsione a favore del lavoratore infortunato di un'intera quota retribuzione giornaliera. Per i giorni successivi al primo, il datore di lavoro integrerà l'indennità corrisposta dall'INAIL nella misura del:

- 60% per i giorni dal 2° al 4°
- 75% per i giorni dal 5° al 180°.

Nel caso di infortunio sul lavoro, al dipendente non apprendista spetta tutto quanto previsto dalla normativa del T.U. D.P.R. n. 1124/1965 e successive modifiche, sia in tema di retribuzione erogabile a carico dell'INAIL sia come conservazione del posto.

L'indennità a carico del datore di lavoro non è dovuta se l'INAIL non corrisponde per qualsiasi motivo l'indennità prevista dalla legge.

Qualora l'infortunio non sul lavoro sia ascrivibile a responsabilità di terzi, è assimilato al trattamento previsto dal presente contratto in materia di malattia.

## **Capo V – Sicurezza e prevenzione**

### **Art. 90 – Attuazione normativa**

Per l'attuazione delle disposizioni inerenti alla sicurezza e l'igiene sui luoghi di lavoro di cui al D. Lgs 81/08. Le Parti, in previsione degli effetti della legge 30/2003, riaffermano la massima importanza che le norme di tutela previste nel Decreto legislativo 626/94 e successive modificazioni e del D. Lgs 81/08, vadano intese a tutela della totalità dei lavoratori presenti nei locali del datore di lavoro, indipendentemente dalla natura giuridica del rapporto che li lega allo studio.

### **Art. 91 – RLS Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza**

Negli Studi con più di 15 dipendenti, ai sensi del presente CCNL, dovranno essere eletti dai lavoratori i rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), ai suddetti verranno riconosciute le tutele di cui alla legge 300/70.

Le Parti, si impegnano, in sede di Ente Bilaterale, ad individuare qualsiasi strumento che possa semplificare gli adempimenti connessi alla materia, mediante la delega di determinate competenze e/o funzioni a soggetti terzi che ne assumano la responsabilità.

La formazione e l'aggiornamento annuale del RLS può essere effettuate anche in modalità FAD/e-learning

### **Art. 92 – Adempimenti attuativi**

Le Parti firmatarie demandano l'intera gestione degli adempimenti connessi con il Testo Unico sulla Sicurezza dei Lavoratori (D. Lgs. 81/08) all'EPAR.

A cura dello stesso Ente Bilaterale saranno emessi appositi regolamenti attuativi per quanto attenga:

- a) la nomina e l'attività dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriali (RLST);
- b) i contenuti e le modalità di erogazione della formazione obbligatoria per i neoassunti;
- c) incentivi per la formazione dell'RLS.

L'EPAR nazionale opererà di concerto con gli Enti territoriali delegando a quest'ultimi la gestione operativa dei rapporti con le imprese applicanti il presente CCNL e, pertanto, associate all'ente bilaterale.

## **Capo VI – Lavoro agile**

### **Art. 93 – Disciplina del lavoro agile**

Le Parti intendono promuovere il ricorso allo strumento del lavoro agile al fine di adattare le prestazioni lavorative alle nuove esigenze dei lavoratori e dei datori di lavoro, facilitare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, favorire maggiore flessibilità, aumentare la produttività, assecondare il cambiamento

tecnologico e favorire una sempre più incisiva cultura di responsabilizzazione dei lavoratori verso forme di lavoro orientate al raggiungimento dei risultati.

Per quanto concerne l'attuazione del lavoro agile, le Parti richiamano quanto previsto dall'**Accordo Interconfederale per la regolamentazione del Lavoro Agile**, sottoscritto in data 25 febbraio 2021, il quale detta i principi generali a cui il datore di lavoro deve fare riferimento per l'introduzione e la corretta gestione di tale modalità di esecuzione della prestazione lavorativa.

L'avvio del Lavoro Agile resta comunque condizionato alla stipula per iscritto dell'accordo individuale relativo alla modalità di Lavoro Agile, come definito dalla legge n. 81/2017.

L'Accordo Individuale di Lavoro Agile sottoscritto tra il datore di lavoro e il lavoratore richiamerà i contenuti del suddetto Accordo Interconfederale, avendo cura che siano espressamente previste le seguenti materie:

- a) la disciplina dell'esecuzione della prestazione lavorativa;
- b) la durata dell'accordo, che può essere a tempo indeterminato o a tempo determinato;
- c) i termini di preavviso per il recesso dell'accordo;
- d) gli aspetti relativi all'esecuzione della prestazione lavorativa svolta al di fuori dei locali del datore di lavoro, con particolare riguardo agli strumenti tecnologici utilizzati e, per il lavoratore, ai tempi di riposo e al rispetto del diritto alla disconnessione;
- e) le forme e le modalità di controllo della prestazione lavorativa all'esterno dei locali del datore di lavoro e le forme e le modalità di esercizio del potere disciplinare del datore di lavoro, in riferimento all'Articolo 4 della Legge n. 300/1970 - Statuto dei Lavoratori – così come modificato dal D. Lgs n. 151/2015 sia della vigente normativa in materia di privacy.

## ***Capo VII – Trasferte e trasferimenti***

### **Art. 94 – Trasferte**

Al lavoratore in trasferta, ove questo venga occupato in più sedi di attività dello studio ed ove lo stesso sia dislocato nell'ambito della stessa provincia, verrà riconosciuto il rimborso delle spese eventualmente sopportate per conto del datore di lavoro.

Per trasferte superiori alle 8 ore giornaliere, dovrà essere corrisposta una indennità di trasferta, riferita a tutti gli istituti contrattuali il cui importo viene fissato in 15,00 € in caso di trasferte di durata inferiore alle 24 ore, e di 30,00 € per le trasferte di durata superiore alle 24 ore.

### **Art. 95 – Trasferimento**

Il lavoratore non può essere trasferito da una unità produttiva ad un'altra se non per comprovate ragioni tecniche e organizzative.

Il trasferimento deve essere comunicato per iscritto con un preavviso non superiore a venti giorni tenuto conto della località di trasferimento.

Al lavoratore trasferito di residenza deve essere corrisposto il rimborso delle spese di viaggio, vitto e alloggio per sé e per le persone di famiglia che lo seguono nel trasferimento, nonché il rimborso delle spese di trasporto degli effetti familiari e del mobilio, per il tempo strettamente necessario al trasferimento. In luogo del rimborso delle spese di vitto e alloggio di cui al comma 3, il datore di lavoro ha facoltà di corrispondere una diaria per il lavoratore e ciascuno dei suddetti familiari per il tempo strettamente necessario al trasferimento.

Per tempo strettamente necessario al trasferimento si intende il tempo occorrente per procedere al trasloco. Qualora ciò comporti anche il trasporto di mobilio, al lavoratore saranno riconosciuti i rimborsi o le diarie di cui ai superiori commi 3 e 4 fino a 5 giorni dalla sua consegna presso la nuova residenza.

Qualora, per effetto del trasferimento, il lavoratore debba corrispondere un indennizzo per anticipata risoluzione del contratto di locazione abitativa ha diritto al rimborso di tale indennizzo.

In caso di trasferimento dello studio per distanze superiori a 30 Km dalla sede di assunzione del lavoratore, i dipendenti con età superiore ai 50 anni, saranno trasferiti per ultimi, rispetto al numero complessivo dei dipendenti in forza nella sede dello studio.

#### **Art. 96 – Distacco**

I dipendenti dello studio professionale potranno, per soddisfare un interesse del datore di lavoro, essere distaccati presso altre imprese per un periodo determinato o determinabile in base allo svolgimento della commessa intercorrente tra l'impresa occupante e l'impresa utilizzatrice.

### ***Capo VII – Gestione disciplinare***

#### **Art. 97 – Diritti del lavoratore**

Sono riconosciuti a tutti i lavoratori i seguenti diritti:

*Rispetto della persona* – Le Parti concordano sull'esigenza di favorire la ricerca di un clima di lavoro improntato al rispetto ed alla reciproca correttezza, ritenendo inaccettabile qualsiasi discriminazione basata sul sesso, sulla provenienza e sulle opinioni o, comunque, lesiva della dignità personale. Il datore di lavoro è chiamato a mettere in atto tutte le misure idonee a prevenire il verificarsi di comportamenti configurabili come discriminazioni o molestie sessuali e di promuovere e diffondere la cultura del rispetto della persona, con particolarissima attenzione agli eventuali lavoratori minori d'età. In assenza di un provvedimento legislativo in materia di mobbing, le Parti convengono di affidare all'EPAR la facoltà di analizzare la problematica, con particolare riferimento all'individuazione delle condizioni di lavoro o dei fattori organizzativi che possano determinare l'insorgenza di situazioni persecutorie o di violenza morale e di formulare proposte alle Parti firmatarie il presente CCNL per prevenire tali situazioni.

*Potere gerarchico* – Il datore di lavoro avrà cura di mettere il lavoratore in condizioni di evitare possibili equivoci circa le persone alle quali sia tenuto a rivolgersi in caso di necessità e delle quali è tenuto a

osservare le disposizioni. Il datore di lavoro deve, inoltre, comunicare ai lavoratori interessati i nominativi e le mansioni specifiche del personale addetto alla vigilanza dell'attività lavorativa con conseguente possibilità di attivare i procedimenti disciplinari ai sensi dell'art. 3 della Legge 300/70.

*Correttezza ed educazione* – In armonia con la dignità del lavoratore, il Datore di lavoro e gli eventuali dirigenti/quadri impronteranno i rapporti con i dipendenti a forme e modi di collaborazione e rispetto. Verranno perciò evitati comportamenti importuni, offensivi e insistenti, deliberatamente riferiti a caratteristiche intrinseche di ciascun lavoratore che abbiano la conseguenza di determinare una situazione di rilevante disagio della persona cui essi sono rivolti. Il rifiuto di condotte di questa fattispecie è elemento caratterizzante della volontà delle Parti sottoscrittrici di imporre un ambiente di lavoro contraddistinto da un sentire inclusivo e non discriminante.

### **Art. 98 – Doveri del lavoratore**

Il lavoratore ha l'obbligo di operare con diligenza e buona fede nel rispetto degli obblighi di fedeltà e di segretezza, deve usare modi cortesi con il pubblico e con i colleghi e tenere una condotta conforme ai civici doveri.

Il lavoratore ha l'obbligo di conservare diligentemente merci, materiali e attrezzature e di operare in modo da favorire la crescita dell'impresa coordinandosi con le esigenze organizzative del datore di lavoro

Il lavoratore non potrà trattenersi nei locali del datore di lavoro oltre l'orario prescritto, se non per ragioni di servizio e con l'autorizzazione del datore di lavoro. Parimenti, al lavoratore, non è consentito allontanarsi dal servizio durante il regolare svolgimento dell'orario di lavoro se non a seguito di esplicito permesso da parte del datore di lavoro.

Il lavoratore ha l'obbligo di dare immediata notizia dell'assenza dal posto di lavoro e tali assenze devono essere giustificate per iscritto entro 48 ore. Nel caso di assenze non giustificate sarà operata la trattenuta di tante quote giornaliere della retribuzione di cui all'articolo 47, quante sono le giornate di assenza.

I lavoratori hanno l'obbligo di rispettare l'orario di lavoro e, nei confronti dei ritardatari, sarà operata una trattenuta di importo pari alle spettanze corrispondenti al ritardo.

È dovere del personale dipendente comunicare ogni mutamento del proprio domicilio, sia durante il servizio che durante i congedi.

### **Art. 99 – Divieto di concorrenza e obbligo di riservatezza**

Il lavoratore non potrà trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con il datore di lavoro, né divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di lavoro, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio (art. 2105 c.c.).

Tale divieto viene meno alla cessazione del rapporto, fatta salva la pattuizione di apposito patto di non concorrenza ai sensi dell'art. 2125 c.c.

### **Art. 100 – Riservatezza**

Il personale tutto è vincolato al massimo rispetto della normativa fissata dal Codice di tutela dei dati sensibili D. Lgs. 196/03.

Qualsiasi disapplicazione delle prescrizioni inerenti alla tutela dei dati sensibili, anche ove non costituisca una evidenza penale, è sempre causa di attivazione di procedimento disciplinare.

Al fine degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 196/03 sono individuate le seguenti figure:

Il Titolare: la persona fisica, cui competono le decisioni circa le finalità e le modalità del trattamento di dati personali, ivi compresa la sicurezza dei dati;

Il Responsabile: la persona fisica, preposta dal titolare al trattamento dei dati personali o, nel caso di Studi di piccole dimensioni il titolare stesso;

L'Incaricato: la persona fisica che compie le operazioni del trattamento dei dati personali, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare e/o dal Responsabile.

Il Referente Aziendale della privacy: la persona che ha l'eventuale compito di supportare il Titolare, i Responsabili e gli Incaricati del trattamento e di promuovere il rispetto della normativa in materia di riservatezza dei dati.

### **Art. 101 – Provvedimenti disciplinari**

Le mancanze del lavoratore potranno essere punite, a seconda della loro gravità, con:

1. ammonizione verbale;
2. ammonizione scritta;
3. multa non superiore all'importo di 4 ore di retribuzione;
4. sospensione dal lavoro e della retribuzione per un periodo non superiore a 10 giorni di effettivo lavoro;
5. licenziamento disciplinare.

La procedura di contestazione degli addebiti verrà tempestivamente avviata entro e non oltre giorni 10 da quando il datore di lavoro abbia avuto conoscenza dei fatti e/o degli inadempimenti rilevanti ai fini disciplinari.

Il datore di lavoro non può adottare provvedimenti disciplinari nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato per iscritto l'addebito e senza averlo sentito a sua difesa. In tale comunicazione dovrà essere espressamente indicato il termine entro cui il lavoratore potrà presentare le proprie giustificazioni. Tale termine non potrà essere inferiore a cinque giorni lavorativi.

I provvedimenti disciplinari più gravi del richiamo verbale possono essere applicati non prima che siano trascorsi 5 giorni dalla formale contestazione per iscritto del fatto che vi ha dato causa e, di norma, non oltre il 30° giorno dal ricevimento delle giustificazioni.

Per esigenze dovute a difficoltà nella fase di valutazione delle controdeduzioni e di decisione nel merito, il termine di cui sopra (30 giorni) può essere prorogato di ulteriori 30 giorni, purché il datore di lavoro ne dia preventiva comunicazione scritta al lavoratore interessato.

L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore in forma scritta.

Se al termine di tale periodo nessun provvedimento è stato comminato, le giustificazioni addotte dal lavoratore si intenderanno accolte o comunque non si terrà conto della contestazione.

Il datore di lavoro che intenda applicare la sanzione al lavoratore dovrà motivare il provvedimento adottato. Il lavoratore può farsi assistere da un rappresentante dell'Organizzazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato. Non si tiene conto a nessun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi 2 anni dalla loro applicazione. Il lavoratore che intenda impugnare il procedimento disciplinare inflittogli può avvalersi delle procedure di conciliazione di cui all'art. 7 della legge n. 300/1970.

### **Art. 102 – Ammonizione verbale**

In caso di infrazione di lieve entità il lavoratore potrà essere diffidato verbalmente.

### **Art. 103 – Ammonizione scritta**

In caso di infrazioni di gravità inferiore a quelle indicate nei punti successivi, ma di maggiore gravità rispetto a quanto oggetto di ammonizione verbale, il lavoratore sarà ammonito per iscritto.

### **Art. 104 – Multa**

Si incorre nella multa per:

- a) inosservanza dell'orario di lavoro;
- b) assenza ingiustificata fino a tre giorni;
- c) negligenza nello svolgimento delle mansioni assegnate;
- d) mancata comunicazione del mutamento del proprio domicilio.

La multa è comminata dal datore di lavoro in misura non eccedente l'importo di quattro ore della normale retribuzione.

### **Art. 105 – Sospensione**

Si incorre nella sospensione dal servizio e dalla retribuzione per un periodo non superiore a dieci giorni in caso di:

- a) recidiva che abbia dato luogo per tre volte nell'anno solare a provvedimenti di multa, salvo il caso di assenza ingiustificata;
- b) inosservanza delle misure di prevenzione degli infortuni e delle relative disposizioni emanate dal datore di lavoro, quando la mancanza possa cagionare danni lievi alle cose e nessun danno alle persone;
- d) abbandono del posto di lavoro senza giustificato motivo, salvo quanto previsto più oltre;
- e) insubordinazione verso i superiori;
- f) irregolarità nelle formalità per il controllo delle presenze;
- g) atti o comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, anche di tipo verbale, che offendano la dignità e la libertà della persona che li subisce.

### **Art. 106 – Licenziamento disciplinare**

Il lavoratore potrà incorrere al licenziamento, restando salva ogni altra azione legale, in tutti quei casi in cui la gravità del fatto non consente l'ulteriore prosecuzione del rapporto di lavoro. Sulle fattispecie di condotta che integrano il licenziamento disciplinare si veda l'articolo 111 del presente CCNL "Licenziamento per giusta causa".

In caso di licenziamento, il datore di lavoro potrà disporre la sospensione cautelare del lavoratore con effetto immediato, per un periodo massimo di 10 giorni, durante i quali il lavoratore potrà presentare eventuali giustificazioni, nei 5 giorni assegnati dalla legge.

Qualora il licenziamento venga comminato, avrà effetto dal momento della sospensione.

Il licenziamento, come sopra motivato, ovvero per casi di analoga gravità, esclude la liquidazione dell'indennità sostitutiva di preavviso.

Le norme su indicate, nonché quelle contenute nei regolamenti e accordi dello studio, devono essere portate a conoscenza dei lavoratori, mediante affissione in luogo accessibile a tutti, per conoscere le conseguenze dei loro comportamenti.

## **TITOLO III – Cessazione del rapporto di lavoro**

### **Art. 107 – Fattispecie risolutorie**

Il rapporto di lavoro a tempo indeterminato si risolve nei seguenti casi:

- a) raggiungimento dei requisiti di pensionamento, ovvero per le dimissioni conseguenti;
- b) morte del lavoratore;
- c) dimissioni;
- d) licenziamento per giustificato motivo;
- e) licenziamento per giusta causa.

### **Art. 108 – Morte del lavoratore**

Il decesso del lavoratore comporta la risoluzione del rapporto di lavoro nonché il pagamento a favore dei soggetti previsti dall'art. 2122 c.c., dell'indennità *mortis causa*.

Prima di procedere alla liquidazione delle somme di spettanza del lavoratore deceduto, l'impresa invierà una comunicazione A/R. al domicilio del lavoratore scomparso, con la quale si riserva la liquidazione delle spettanze non appena in possesso dei nominativi e dei dati anagrafici degli aventi diritto. Una volta individuati i beneficiari e disponibili i conteggi relativi alle somme dovute agli stessi, si procederà al pagamento delle spettanze del lavoratore defunto.

### **Art. 109 – Dimissioni**

Le dimissioni volontarie, volte a dichiarare l'intenzione di recedere dal contratto di lavoro, devono essere presentate dal Dipendente per mediante le procedure telematiche nelle apposite sedi protette, previste dalla legge, pena la nullità del recesso.

Nell'ipotesi di dimissioni il lavoratore ha l'obbligo di rispettare i termini di preavviso stabiliti nel successivo articolo 112 e, in mancanza del suddetto preavviso, il datore di lavoro ha la facoltà di trattenere dalle competenze una somma di importo pari alla retribuzione che sarebbe spettata per il periodo di preavviso. Su richiesta del dimissionario, il datore di lavoro può rinunciare al preavviso, facendo in tal caso cessare subito il rapporto di lavoro. Ove invece il datore di lavoro intenda di sua iniziativa interrompere il rapporto prima della scadenza del preavviso, ne avrà facoltà, ma dovrà corrispondere al lavoratore l'indennità sostitutiva per il periodo di anticipata risoluzione del rapporto.

Sono fatte salve le specifiche disposizioni previste dalla legge in caso di dimissioni nel periodo di maternità.

### **Art. 110 – Licenziamento per giustificato motivo**

Si ha, ai sensi dell'art. 1 della L. 604/1966, in caso di malattia eccedente il periodo di comporto contrattualmente previsto o in caso di notevole o prolungato inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del lavoratore, non così grave da impedire la prosecuzione provvisoria del rapporto di lavoro. Può essere comminato anche nel caso di recidiva specifica nella violazione di norme disciplinari che, nel corso del precedente biennio, abbiano già dato luogo a sanzioni.

Altresì si ha nel caso di soppressione del posto di lavoro (licenziamento individuale) o di alcuni posti (licenziamento individuale plurimo) di lavoro (fino al massimo di quattro lavoratori negli ultimi centoventi giorni di calendario).

### **Art. 111 – Licenziamento per giusta causa**

Si ha quando si configura una delle fattispecie previste dal presente articolo e, comunque ricomprese nella casistica di cui agli artt 104 e ss., queste sono, a titolo meramente esemplificativo:

- a) recidiva che abbia dato luogo per tre volte a provvedimenti di sospensione;
- b) assenze ingiustificate oltre 3 giorni consecutivi;
- c) assenze ingiustificate ripetute 3 volte in un anno nei giorni precedenti o seguenti i festivi o le ferie;
- d) abbandono del posto di lavoro da parte del personale cui siano affidate mansioni di sorveglianza, custodia e controllo nei casi in cui possa derivare pregiudizio alla incolumità delle persone e alla sicurezza degli impianti;
- e) grave insubordinazione verso i superiori, minacce o vie di fatto o rifiuti di obbedienza ad ordini;
- f) danneggiamento grave al materiale dello studio;
- g) furto nello Studio di somme, valori, materiali od oggetti a chiunque appartenenti;
- h) esecuzione di lavori all'interno dello Studio per proprio conto o di terzi effettuati durante l'orario di lavoro;
- i) rissa o vie di fatto nello Studio;

- j) gravi offese verso i colleghi di lavoro;
- l) manomissioni di scritturazioni o false timbrature di schede, contabili e di rilevazione di presenza;
- m) alterazioni dolose dei sistemi di controllo della presenza;
- n) danneggiamento volontario o messa fuori opera di dispositivi antinfortunistici, o di video sorveglianza dello Studio;
- o) concorrenza sleale;
- p) grave inosservanza delle norme mediche per malattia.
- q) presenza al lavoro in stato di alterazione, dovuto a sostanze alcoliche o stupefacenti, che determini uno stato di pericolosità per sé e/o per gli altri e/o per gli impianti;
- r) nel corso della malattia o dell'infortunio (professionali o non professionali) o dell'aspettativa, ancorché non retribuita, prestare lavoro subordinato a terzi, anche non formalmente retribuito;
- s) simulazione stato di malattia od infortunio, sia professionale che non professionale, percependo illegittimamente l'indennità INPS o INAIL.

### Art. 112 – Preavviso

Ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto di lavoro a tempo indeterminato dando preavviso per iscritto con raccomandata A/R o altro mezzo idoneo a certificare la data di ricevimento.

La comunicazione di recesso, senza preavviso, da parte del datore di lavoro può avvenire per una delle cause elencate nel precedente articolo 111 ("licenziamento per giusta causa").

I termini di preavviso, intesi in giorni di calendario, in caso di licenziamento sono i seguenti:

<b>Livello Inquadramento</b>	<b>Anzianità di servizio fino a 5 anni</b>	<b>Anzianità di servizio tra 5 e 10 anni</b>	<b>Anzianità di servizio oltre i 10 anni</b>
Quadri e 1° Livello	90	120	150
2° Livello	60	90	120
3°S e 3° Livello	30	40	50
4°S e 4° Livello	20	30	40
5° Livello	15	20	25

I giorni di preavviso, intesi in giorni di calendario, in caso di dimissioni volontarie sono i seguenti:

<b>Livello Inquadramento</b>	<b>Anzianità di servizio fino a 5 anni</b>	<b>Anzianità di servizio tra 5 e 10 anni</b>	<b>Anzianità di servizio oltre i 10 anni</b>
Quadri e 1° Livello	75	105	135
2° Livello	60	90	120
3°S e 3° Livello	25	35	42
4°S e 4° Livello	15	25	30
5° Livello	10	15	25

Il periodo di preavviso non può coincidere con le ferie, salva esplicita richiesta del lavoratore accettata dal datore di lavoro, con il congedo matrimoniale e la malattia. La parte che risolve il rapporto di lavoro senza termini di preavviso deve corrispondere all'altra un'indennità pari all'importo della retribuzione per il periodo di mancato preavviso.

### **Art. 113 – Trattamento di fine rapporto (TFR)**

In ogni caso di risoluzione del rapporto di lavoro, il datore di lavoro corrisponderà al lavoratore un trattamento di fine rapporto da calcolarsi secondo quanto disposto all'art. 2120 del Codice Civile e dalla Legge n. 297/1982.

Ai sensi e per gli effetti del secondo comma dell'art. 2120 del Codice Civile, come modificato dalla L. 297/1982, sono escluse dalla quota annua di retribuzione utile ai fini del calcolo del TFR, le seguenti somme:

- a) rimborsi spese
- b) somme concesse occasionalmente a titolo di “una tantum”, gratificazioni straordinarie non contrattuali;
- c) i compensi per lavoro straordinario e per lavoro festivo
- d) l'indennità sostitutiva del preavviso
- e) l'indennità sostitutiva per ferie
- f) le indennità di trasferta e diarie non aventi carattere continuativo
- g) le prestazioni in natura, quando sia previsto un corrispettivo a carico del lavoratore;

In caso di cessione o trasformazione della ditta, e quando la ditta cedente non abbia dato ai lavoratori il preavviso e corrisposto l'indennità relativa, la ditta cessionaria, ove non intenda mantenere in servizio il personale, sarà tenuta all'osservanza integrale degli obblighi gravanti per effetto del presente contratto sulla precedente ditta, come se avvenisse il licenziamento.

In caso di fallimento dello studio professionale il dipendente ha diritto alla indennità di preavviso e al trattamento di fine rapporto stabiliti nel presente contratto, e il suo complessivo avere sarà considerato credito privilegiato.

Ai sensi della L. 190/2014 i lavoratori con un'anzianità di almeno sei mesi possono chiedere il pagamento mensile della quota maturanda del TFR come parte integrativa della retribuzione.

### **Art. 114 – Anticipo TFR**

Ai sensi dell'art. 2120 del Codice Civile e della Legge n. 68/2000, la richiesta di anticipazione di un importo non superiore al 70% del T.F.R. maturato, da parte dei lavoratori con almeno 8 anni di servizio nello studio, deve essere giustificata dalla necessità di:

- a) eventuali spese sanitarie per terapie, protesi e interventi straordinari riconosciuti dalle competenti strutture pubbliche;
- b) acquisto o costruzione della prima casa di abitazione per sé o per i figli, documentato con atto notarile.
- c) spese da sostenere durante i periodi di fruizione di congedi parentali e per formazione del lavoratore
- d) aspettativa non retribuita.

Le richieste potranno essere accolte annualmente entro i limiti del 10% degli aventi diritto di cui sopra e del 4 % del numero totale dei dipendenti.

#### **Art. 115 – Pagamento TFR**

Il trattamento di fine rapporto deve essere corrisposto all'atto della cessazione dal servizio, dedotto quanto eventualmente fosse dovuto dal dipendente, non oltre i 30 giorni dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

## **PARTE QUINTA – CONTRATTI ATIPICI**

### **TITOLO I – Apprendistato**

#### **Art. 116 – Disciplina dell'apprendistato**

L'apprendistato è disciplinato dalle disposizioni contenute dal D.lgs. 81/2015, nonché dalle disposizioni contenute nel presente CCNL.

La disciplina comune si applica a tutte le tipologie di apprendistato di seguito enunciate.

Il contratto di apprendistato costituisce rapporto di lavoro a tempo indeterminato. Al termine del periodo di apprendistato le Parti possono recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 2118 del Codice Civile, con preavviso decorrente dal medesimo termine. Durante il periodo di preavviso continua a trovare applicazione la disciplina del contratto di apprendistato. Se nessuna delle Parti recede il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

#### **Art. 117 – Forma e durata minima del contratto**

Il contratto di apprendistato è stipulato in forma scritta ai fini della prova e ad esso va allegato il piano formativo individuale definito secondo modelli e standard concordati dalle Parti stipulanti il presente CCNL. Nell'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore e nell'apprendistato di alta formazione e ricerca, il piano formativo individuale è predisposto dalla istituzione formativa con il coinvolgimento dell'impresa.

Il periodo di apprendistato ha una durata minima non inferiore a sei mesi e durante il suddetto periodo di apprendistato trovano applicazione le sanzioni previste dalla normativa vigente per il licenziamento illegittimo. Nel contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore, costituisce giustificato motivo di licenziamento il mancato raggiungimento degli obiettivi formativi come attestato dall'istituzione formativa. I periodi di apprendistato svolti in precedenza presso altri datori di lavoro saranno computati ai fini del

completamento del periodo prescritto dal presente CCNL purché l'addestramento si riferisca alle stesse specifiche mansioni e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, una interruzione superiore a 12 mesi.

È possibile stipulare contratti di apprendistato a tempo parziale purché la percentuale part-time non sia inferiore al 60% e senza diminuzione delle ore di formazione prevista.

In caso di malattia, infortunio o altra causa di sospensione involontaria del lavoro di durata superiore a trenta giorni il periodo di apprendistato sarà prolungato.

### **Art. 118 – Limiti numerici**

Il numero complessivo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere direttamente o indirettamente per il tramite delle agenzie di somministrazione autorizzate, non può superare il rapporto di 3 a 2 rispetto alle maestranze specializzate o qualificate in forza presso il medesimo datore di lavoro.

Negli Studi che occupano un numero di lavoratori inferiore a dieci unità il suddetto rapporto tra apprendisti e maestranze qualificate non può superare il 100 per cento.

Il datore di lavoro che non abbia alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o che comunque ne abbia un numero inferiore a tre, può assumere apprendisti in numero non superiore a tre. Esclusivamente per i datori di lavoro che occupano più di cinquanta dipendenti, l'assunzione di nuovi apprendisti con contratto di apprendistato professionalizzante è subordinata alla prosecuzione, a tempo indeterminato, del rapporto di lavoro al termine del periodo di apprendistato, nei trentasei mesi precedenti la nuova assunzione, di almeno il 20% degli apprendisti dipendenti dello stesso datore di lavoro, restando esclusi dal computo i rapporti cessati per recesso durante il periodo di prova, dimissioni o licenziamento per giusta causa.

### **Art. 119 – Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria e il certificato di specializzazione tecnica**

Le Parti firmatarie del presente CCNL individuano in tale tipologia di apprendistato lo strumento idoneo alla corretta transizione dei giovani dalla scuola al mondo del lavoro.

Fermo restando la specifica regolamentazione regionale in materia, le Parti si impegnano a mettere in atto tutte le azioni utili a promuovere l'utilizzo di tale tipologia di apprendistato, demandando alla contrattazione di secondo livello la sottoscrizione di accordi che regolamentino l'erogazione della formazione aziendale nel rispetto degli standard fissati dalle singole Regioni. In assenza di apposita regolamentazione regionale, l'attivazione dell'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale e il certificato di specializzazione tecnica superiore è rimessa al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i giovani che hanno compiuto i 15 anni di età e fino al compimento dei 25. La durata del contratto è determinata in considerazione della qualifica o del diploma da conseguire e non può essere superiore a 36 mesi o a 48 mesi nel caso di diploma professionale quadriennale.

Sarà facoltà del datore di lavoro prorogare fino ad un anno il contratto di apprendistato dei giovani qualificati e diplomati per consentire loro l'acquisizione di ulteriori competenze professionali e

specialistiche.

Possono essere, altresì, stipulati contratti di apprendistato di durata non superiore a quattro anni, rivolti ai giovani iscritti a partire dal secondo anno dei percorsi di istruzione secondaria superiore, per l'acquisizione, oltre che del diploma di istruzione secondaria superiore, di ulteriori competenze tecnico-professionali utili ai fini del conseguimento del certificato di specializzazione tecnica superiore.

Il datore di lavoro che si avvarrà di tale tipologia di apprendistato sottoscriverà un apposito protocollo con l'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto utile a stabilire la durata e il contenuto degli obblighi formativi del datore di lavoro.

Per l'apprendistato che si svolge nell'ambito del sistema di istruzione e formazione professionale regionale, la formazione esterna è impartita dall'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto e tale formazione non può essere superiore al 60 per cento dell'orario ordinamentale per il secondo anno e al 50 per cento per il terzo e quarto anno.

### **Art. 120 – Apprendistato professionalizzante**

Le Parti concordano la disciplina dell'istituto dell'apprendistato definito professionalizzante o contratto di mestiere al fine di consentire lo sviluppo di concrete opportunità occupazionali giovanili.

A tal fine le Parti, condividendo la necessità di armonizzare la disciplina legale e la disciplina contrattuale, anche in relazione alla fase formativa, concordano di identificare l'attivazione di interventi congiunti per affrontare i problemi della formazione, come uno degli obiettivi prioritari da perseguire per fornire una risposta adeguata alle esigenze dei datori di lavoro dei settori rappresentati e finalizzata all'acquisizione di professionalità conformi da parte degli apprendisti.

Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i soggetti di età compresa tra i 18 e i 29 anni.

Per i soggetti in possesso di una qualifica professionale, conseguita ai sensi del D.lgs 226/2005, il contratto di apprendistato professionalizzante può essere stipulato a partire dal diciassettesimo anno di età.

Le Parti concordano che la durata del contratto di apprendistato professionalizzante è di minimo 24 mesi e massimo 36 mesi secondo lo schema di seguito riportato:

Livello di inquadramento

- a. livello 2°: 36 mesi
- b. livello 3°S e 3°: 36 mesi
- c. livello 4°S: 36 mesi
- d. livello 4°: 24 mesi

L'impegno formativo dell'apprendista per l'apprendistato professionalizzante è determinato in un monte ore complessivo di formazione interna ed esterna ai locali del datore di lavoro secondo la tabella di seguito riportata.

Livello di inquadramento

A. livello 2°: 240 ore

B. livello 3°S e 3°: 210 ore

C. livello 4°S: 180 ore

D. livello 4°: 160 ore

L'offerta formativa di tipo professionalizzante e di mestiere sarà integrata nei limiti delle risorse annualmente disponibili, dall'offerta formativa pubblica, interna o esterna ai locali del datore di lavoro, finalizzata alla acquisizione di competenze di base e trasversali per un monte ore complessivo non superiore a 120 ore nel triennio.

Il datore di lavoro dovrà richiedere, anche a mezzo PEC, entro 30 giorni dall'assunzione, l'assistenza dell'Ente bilaterale EPAR per il rilascio del parere di conformità del percorso formativo secondo la modulistica predisposta dallo stesso.

Ove l'ente bilaterale non si esprima nel termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta, questa si intenderà approvata.

Le attività formative svolte presso più datori di lavoro, così come quelle svolte presso gli Enti di formazione ovvero gli Enti Bilaterali e la partecipazione a corsi di formazione, seminari ed eventi attinenti al percorso formativo dell'apprendista, si cumulano ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi.

È facoltà del datore di lavoro anticipare in tutto o in parte le ore di formazione previste per gli anni successivi.

L'attività formativa potrà essere di tipo teorico, pratico e teorico/pratico anche tramite utilizzo di Formazione a distanza.

Per la formazione degli apprendisti i datori di lavoro dovranno fare riferimento ai contenuti dell'accordo interconfederale in materia di apprendistato contenente la regolamentazione della formazione per ciascun profilo professionale.

In via sperimentale, per il periodo di validità del presente accordo, l'ente Bilaterale EPAR fornirà assistenza gratuita agli associati, per la predisposizione del Piano formativo individuale dell'apprendista tramite la Piattaforma informatizzata di cui all'art. 41 del presente CCNL. All'interno di un'apposita sezione della Piattaforma richiamata sarà infatti possibile compilare automaticamente il Piano formativo e ottenere, al termine del percorso di apprendistato, la certificazione delle competenze acquisite. La piattaforma informatizzata metterà altresì a disposizione degli associati all'Ente Bilaterale percorsi formativi in FAD relativi alle 120 ore di formazione obbligatoria di base e trasversale.

E' necessaria la presenza della figura di un tutor per l'apprendistato, che dovrà essere indicato all'inizio dell'attività formativa ed avrà il compito di seguire l'attuazione del programma formativo oggetto del contratto di apprendistato.

Il tutor per l'apprendistato, il nominativo del quale dovrà essere indicato nel contratto di apprendistato, può essere il titolare dello studio professionale, un altro professionista della struttura professionale op-

pure una persona diversa dalle prime ma a tal fine delegata che deve avere almeno 3 anni di anzianità. In quest'ultimo caso, il tutor sarà necessariamente un soggetto che ricopre la qualifica professionale individuata nel piano formativo e che possiede competenze adeguate ed un livello di inquadramento pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà alla fine del periodo di apprendistato.

Alla fine di ogni anno il tutor dovrà verificare l'attuazione del piano formativo, lo sviluppo delle capacità professionali e personali del lavoratore.

Le attività formative interne allo Studio di carattere trasversale di base dovranno essere effettuate, in coerenza con le previsioni normative regionali, in cinque aree al fine di perseguire gli obiettivi formativi articolati nei seguenti ambiti:

- a) competenze relazionali;
- b) organizzazione ed economia;
- c) disciplina del rapporto di lavoro;
- d) sicurezza sul lavoro.

I contenuti e le competenze tecnico-professionali da conseguire mediante esperienza di lavoro dovranno essere definite sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- a) conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto dello Studio;
- b) conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;
- c) conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro;
- d) conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro);
- e) conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale;
- f) conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

Il recupero eventuale di conoscenze linguistiche/matematiche sarà effettuato all'interno dei moduli trasversali di base e tecnico-professionali.

Le Parti firmatarie del presente accordo, considerano altresì valide ai fini della sperimentazione, le eventuali offerte formative realizzate tra Regioni/Province autonome ed associazioni territoriali datoriali e sindacali.

L'attività formativa degli apprendisti potrà essere svolta con modalità FAD e/o e-learning secondo la normativa vigente. La suddetta formazione potrà essere finanziata attraverso l'intervento del fondo Interprofessionale FonARCom. I datori di lavoro che, oltre ad applicare il presente CCNL, perfezioneranno la loro adesione al Fondo Interprofessionale FonARCom potranno accedere agli strumenti messi a disposizione da quest'ultimo. Ogni altro tipo di attività formativa sarà compresa nel normale orario di lavoro.

### **Art. 121 – Apprendistato di alta formazione e ricerca**

Possono essere assunti con tale tipologia di apprendistato i soggetti di età compresa tra i 18 e i 29 anni in possesso di un diploma di istruzione secondaria superiore o di un diploma professionale conseguito nei percorsi di istruzione e formazione professionale integrato da un certificato di specializzazione tecnica

superiore o del diploma di maturità professionale all'esito del corso annuale integrativo.

La regolamentazione e la durata di tale tipologia di apprendistato è rimessa alle Regioni e alle Province autonome.

L'assunzione con tale tipologia di apprendistato è finalizzata al conseguimento di titoli di studio universitari e di alta formazione, compresi i dottorati di ricerca, per attività di ricerca, nonché per il praticantato per l'accesso alle professioni ordinistiche. Per la sua natura e per le peculiari finalità, le Parti pongono una particolare attenzione al praticantato per l'accesso alle professioni ordinistiche, ritenendo indispensabile offrire ai giovani praticanti una formazione teorico-pratica di qualità e competenze utili all'espletamento dell'esame di Stato che consente l'accesso all'esercizio della professione. Al contempo, le Parti ritengono importante corrispondere ai praticanti un adeguato riconoscimento economico per le attività svolte. Pertanto, le Parti promuovono la possibilità di assolvere il periodo di praticantato attraverso l'attivazione di contratti di apprendistato di alta formazione e ricerca, a cui hanno accesso giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni aventi requisiti previsti dalla legge, fermo restando quanto previsto dai regolamenti per il praticantato delle singole professioni relativamente a titolo di studio, modalità di svolgimento del praticantato, termini e durata del periodo di formazione. Tali contratti possono essere attivati da professionisti titolari di uno studio professionale che sottoscrivono, unitamente al contratto individuale di lavoro, insieme agli apprendisti, il Piano formativo individuale. Il professionista titolare dello Studio che assume l'apprendista può svolgere il ruolo di tutor aziendale.

Il praticante/apprendista potrà inoltre essere inserito, all'interno dello studio professionale, in percorsi di Job Rotation, al fine di offrirgli una formazione ampia e variegata che possa rispondere adeguatamente alla crescente complessità del contesto e dei ruoli lavorativi, la quale richiede alle persone di saper combinare e integrare le specifiche competenze tecniche, gestionali e professionali con un variegato portafoglio di conoscenze e abilità che spaziano dai settori specialistici, all'informatica, alla digitalizzazione, alle abilità relazionali. In tal caso, il praticante/apprendista potrà essere seguito ed affiancato da uno o più professionisti dipendenti o collaboratori. L'obiettivo è quello di valorizzare ed arricchire la formazione del praticante/apprendista, mettendolo nella posizione di poter offrire un contributo a carattere innovativo all'interno dello studio professionale e nell'ottica di favorire la creazione di un rapporto reciprocamente vantaggioso che possa sfociare in un inserimento stabile del praticante/apprendista nello Studio.

All'atto dell'assunzione, il datore di lavoro sottoscrive un protocollo con l'istituzione formativa o ente di ricerca da cui lo studente proviene al fine di regolamentare la durata e la modalità di erogazione della formazione da svolgere nei locali del datore di lavoro e dei relativi crediti formativi da riconoscere allo studente.

La formazione esterna ai locali del datore di lavoro è svolta nell'istituzione formativa a cui lo studente è iscritto e non può essere superiore al 60 per cento dell'orario ordinamentale.

## **Art. 122 – Disciplina del rapporto**

Ai fini dell'assunzione di un lavoratore apprendista è necessario un contratto scritto, nel quale devono essere indicati: la prestazione oggetto del contratto, con specifica delle mansioni affidate, il periodo di prova, il livello di inquadramento iniziale, quello intermedio e quello finale, la qualifica che potrà essere

acquisita al termine del rapporto, la durata del periodo di apprendistato nonché il piano formativo individuale.

Il datore di lavoro trasmetterà entro 30 giorni dall'assunzione copia del contratto di apprendistato e del relativo piano formativo all'Ente Bilaterale EPAR al fine di ottenere il relativo parere di conformità del piano formativo e per consentire l'opportuna attività di monitoraggio.

Contestualmente all'assunzione dovrà essere consegnata all'apprendista un libretto formativo nel quale verrà registrato il percorso formativo svolto.

### **Art. 123 – Periodo di prova**

Compiuto il periodo di prova, l'assunzione dell'apprendista diviene definitiva.

È previsto un periodo di prova di durata non superiore a quanto stabilito per il lavoratore qualificato ed inquadrato al medesimo livello iniziale di assunzione dell'apprendista, durante il quale è reciproco il diritto tra le parti di risolvere il rapporto senza preavviso.

### **Art. 124 – Obblighi del datore di lavoro**

In virtù di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di apprendistato, il datore di lavoro che intenda procedere all'assunzione di lavoratori apprendisti ha l'obbligo:

- a) di impartire o di far impartire nel suo studio, all'apprendista alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario perché possa conseguire le capacità per diventare lavoratore qualificato;
- b) di non sottoporre l'apprendista a lavorazioni retribuite a cottimo né in genere a quelle a incentivo;
- c) di consentire all'apprendista, senza operare trattenuta alcuna sulla retribuzione, di partecipare alle iniziative formative previste per l'acquisizione della professionalità prevista dal profilo;
- e) di accordare i permessi retribuiti necessari per gli esami relativi al conseguimento di titoli di studio.

Non sono considerati lavori di manovalanza quelli attinenti alle attività nelle quali l'addestramento si effettua in aiuto a un lavoratore qualificato sotto la cui guida l'apprendista è addestrato, quelli di riordino del posto di lavoro e quelli relativi a mansioni normalmente affidate a fattorini, sempre che lo svolgimento di tale attività non sia prevalente e, in ogni caso, rilevante, in rapporto ai compiti affidati all'apprendista.

### **Art. 125 – Doveri dell'apprendista**

L'apprendista deve:

- a) seguire le istruzioni del datore di lavoro o della persona da questi incaricata della sua formazione professionale e seguire col massimo impegno gli insegnamenti che gli vengono impartiti;
- b) prestare la sua opera con la massima diligenza;
- c) frequentare con assiduità e diligenza i corsi di insegnamento per lo svolgimento della formazione formale;
- d) osservare le norme disciplinari generali, previste dal presente CCNL e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni di studio, purché questi ultimi non siano in contrasto con le norme contrattuali e di legge.

L'apprendista è tenuto a frequentare i corsi anche se in possesso di un titolo di studio.

### **Art. 126 – Trattamento normativo**

L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, al trattamento normativo previsto dal presente CCNL per i lavoratori in possesso della qualifica per la quale egli compie il tirocinio.

### **Art. 127 – Livelli d'inquadramento e trattamento economico**

Il livello d'inquadramento professionale dell'apprendista sarà quello corrispondente alla mansione di "approdo".

Il trattamento economico da riconoscere all'apprendista sarà così determinato:

#### ***a) Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale***

- 1) per il primo anno il 45% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 2) per il secondo anno 55% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 3) per il terzo anno il 65% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 4) Per il quarto anno il 70% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

Per le ore di formazione svolte nelle istituzioni formative il datore di lavoro è esonerato dall'obbligo retributivo mentre per le ore di formazione a carico del datore di lavoro è riconosciuta al lavoratore una retribuzione pari al 10 per cento di quella che gli sarebbe dovuta.

#### ***b) Apprendistato professionalizzante***

- 1) per il primo anno il 70% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 2) per il secondo anno l'80% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 3) per il terzo anno il 90% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

#### ***c) Apprendistato di alta formazione e ricerca***

- 1) per il primo anno il 40% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 2) per il secondo anno 50% della retribuzione dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 3) per il terzo anno il 60% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato;
- 4) per il quarto anno il 70% della retribuzione base dovuta al termine del periodo di apprendistato.

Per le ore di formazione svolte nelle istituzioni formative il datore di lavoro è esonerato da ogni obbligo retributivo. Per le ore di formazione a carico del datore di lavoro all'apprendista è riconosciuta una retribuzione pari al 10 per cento di quella che gli sarebbe dovuta.

Resta inteso che qualora le Parti intendano ridimensionare la durata dell'apprendistato questa sarà commisurata alle percentuali di cui sopra nella misura più favorevole per l'apprendista.

Alla fine dell'apprendistato il livello d'inquadramento sarà quello corrispondente alla qualifica eventualmente conseguita.

### **Art. 128 – Malattia ed infortunio dell'apprendista**

Durante il periodo di malattia e di infortunio l'apprendista avrà diritto alle medesime tutele dei lavoratori qualificati.

### **Art. 129 – Obblighi di comunicazione**

Il datore di lavoro è tenuto a comunicare entro 5 giorni al competente Centro per l'Impiego di cui al D.lgs. n. 469/1997, anche a mezzo PEC, i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica. Il datore di lavoro è tenuto altresì a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli apprendisti, di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro, entro il termine di cinque giorni dalla cessazione stessa.

### **Art. 130 – Rinvio alla legge**

Per quanto non disciplinato dal presente contratto in materia di apprendistato e di istruzione professionale, le Parti fanno espresso riferimento alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia. Le Parti convengono che al fine di adeguare le regole del presente titolo ai futuri interventi normativi in materia, verranno previsti opportuni adeguamenti da concordarsi con apposita coda contrattuale.

## **Titolo II – Collaborazioni organizzate dal committente**

### **Art. 131 – Requisiti di applicabilità**

Le Parti concordano che, in relazione alle particolari esigenze organizzative del settore e nel rispetto di quanto previsto dalla lettera a), comma 2, art. 2 del D. Lgs 81/2015, i datori di lavoro che applicano il presente CCNL potranno stipulare contratti di Collaborazione Coordinata e Continuativa nel rispetto delle norme di seguito enunciate.

### **Art. 132 – Disciplina del rapporto**

È possibile procedere alla stipula di contratti di collaborazione coordinata e continuativa sia per prestazioni caratterizzate da un elevato livello di autonomia e professionalità che per prestazioni di natura ordinaria. Il contratto di collaborazione deve essere in forma scritta e nello stesso devono essere indicati: a) identità delle parti; b) durata del contratto; c) oggetto della prestazione; d) ammontare del compenso; f) modalità e tempi di erogazione del compenso; g) modalità di coordinamento tra committente e collaboratore; h) cause di sospensione della prestazione; i) tempi e modalità di accesso ai locali del committente; l) modalità di utilizzo delle attrezzature fornite dal committente; m) modalità di recesso dal rapporto; n) preavviso; o) luogo e modalità di composizione delle controversie.

### **Art. 133 – Modalità di erogazione della prestazione**

Il collaboratore fornirà la prestazione in autonomia e senza alcun vincolo di subordinazione e si coordinerà con il committente solo al fine di determinare gli obiettivi professionali da conseguire, i tempi e le modalità di accesso ai locali del datore di lavoro e l'eventuale l'utilizzo delle attrezzature dello stesso.

Al collaboratore è fatto divieto di tenere comportamenti o svolgere altre attività che possano risultare concorrenziali o dannose per l'immagine del committente.

Al collaboratore è fatto divieto di divulgare fatti o informazioni ritenute riservate dal committente e delle quali verrà a conoscenza durante l'esecuzione del proprio incarico.

È facoltà del committente richiedere al collaboratore la produzione di report periodici sulle attività svolte.

È obbligo del committente informare il collaboratore sulle disposizioni vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

### **Art. 134 – Cause di sospensione del rapporto**

In caso di malattia o infortunio il rapporto è da ritenersi temporaneamente sospeso e il collaboratore dovrà fornire, ai fini della prova, idonea certificazione scritta.

Tale ipotesi di sospensione non comporta la proroga del contratto ed il committente ha facoltà di recedere dallo stesso se la sospensione si protrae per un periodo superiore a 30 giorni.

In caso di maternità il rapporto è da ritenersi sospeso e prorogato per 180 giorni, salvo diverse pattuizioni più favorevoli al collaboratore.

Il rapporto è da ritenersi sospeso per un periodo non superiore a 20 giorni per gravi e comprovati motivi personali, per matrimonio o congedo parentale.

Per ciò che attiene il diritto alla fruizione di eventuali prestazioni a sostegno del reddito per le cause sopra elencate si fa rinvio alle vigenti disposizioni normative.

Al fine di consentire al collaboratore l'opportuno recupero psicofisico questi avrà diritto ad un periodo di riposo non inferiore ad un mese nell'arco dell'anno, la cui fruizione sarà concordata con il committente e per il quale non sarà riconosciuto alcun compenso.

### **Art. 135 – Compensi**

Il compenso verrà corrisposto mensilmente e a seguito della presentazione da parte del collaboratore di un report nel quale sono riepilogate le attività svolte nel mese, le relative ore impiegate per la realizzazione delle stesse e gli eventuali rimborsi spese dovuti. Rimane salva la possibilità per le parti di definire tempi e modalità differenti di erogazione dei compensi purché risulti da atto scritto e nel rispetto dei principi stabiliti dal presente CCNL.

Le Parti concordano che il compenso orario minimo non può essere inferiore alla retribuzione oraria stabilita dal presente CCNL per i lavoratori subordinati inquadrati nell'equivalente area professionale o livello.

All'atto dell'erogazione del compenso, il committente opererà tutte le ritenute previdenziali e fiscali previste dalla normativa vigente e provvederà al relativo versamento.

Al collaboratore non spetterà alcun compenso nell'ipotesi in cui è impossibilitato a fornire la prestazione a causa di malattia, infortunio, maternità, gravi e comprovati motivi familiari e congedo parentale.

### **Art. 136 – Risoluzione del rapporto**

Il contratto di collaborazione si intenderà risolto alla scadenza del termine originariamente pattuito. Il contratto di collaborazione potrà, altresì, essere risolto unilateralmente e senza preavviso dal committente prima del termine pattuito laddove si verifichino: 1) gravi inadempienze contrattuali; 2) sospensione ingiustificata della prestazione per un periodo superiore a 5 giorni; 3) altri comportamenti gravi che possano costituire una giusta causa di recesso da parte del committente. Il contratto potrà essere risolto, unilateralmente e senza preavviso, dal collaboratore laddove si verifichino gravi inadempienze contrattuali da parte del committente.

I contraenti potranno recedere dal contratto prima del termine pattuito con un preavviso di 10 giorni da notificare alla controparte con comunicazione scritta.

### **Art. 137 – Monitoraggio e certificazione dei contratti**

Le Parti che sottoscrivono il presente CCNL, preso atto della necessità di garantire il corretto utilizzo del contratto di collaborazione coordinata e continuativa, concordano di attivare una puntuale attività di monitoraggio finalizzata a limitare ogni forma di abuso di tale tipologia contrattuale.

Il committente trasmetterà entro 15 giorni dalla sua sottoscrizione copia del contratto di collaborazione coordinata e continuativa all'Ente Bilaterale EPAR al fine di consentire l'opportuna attività di monitoraggio. Antecedentemente l'instaurazione del rapporto di collaborazione o, entro i successivi 30 giorni (limite solo in caso di attivazione della procedura presso l'Ente Bilaterale EPAR), il committente potrà depositare, presso la commissione di certificazione dei contratti di lavoro costituita in seno all'Ente Bilaterale EPAR ai sensi dell'art 76 del Dlgs 276/2003, apposita istanza di Certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

La commissione di Certificazione dell'EPAR, verificato il rispetto di tutti i requisiti previsti dalla legge e dal presente CCNL e sentite le parti, procederà alla certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

Diversamente, la Commissione di certificazione, rigetterà l'istanza motivando la mancata certificazione del contratto di collaborazione coordinata e continuativa e comunicando la stessa agli Enti interessati.

Le Parti individuano nella Commissione di Certificazione dell'EPAR la sede nella quale espletare anche gli atti di conciliazione di cui all'art. 54 del D.lgs 81/2015 in materia di stabilizzazione dei collaboratori coordinati e continuativi anche a progetto e di persone titolari di partita Iva.

Quanto disposto dal presente articolo è da ritenersi obbligatorio e il mancato rispetto delle relative disposizioni è da intendersi quale non corretta applicazione del CCNL.

## **Titolo III – Contratto di somministrazione**

### **Art. 138 – Sfera di applicabilità**

In riferimento ai contratti di somministrazione di lavoro a tempo determinato o indeterminato trovano applicazione le disposizioni contenute negli articoli da 30 a 40 del D.lgs 81/2015, del D.L. 12 luglio 2018, n. 87 e smi.

Le Parti si riservano la possibilità di procedere, nel rispetto di quanto previsto dalle norme vigenti, alla sottoscrizione di apposito verbale di accordo integrativo finalizzato alla regolamentazione della disciplina del contratto di somministrazione.

## **Titolo IV – Lavoro intermittente**

### **Art. 139 – Definizione contratto di lavoro intermittente**

Ai sensi degli artt. 13 e ss. del D.Lgs. n. 81/2015, il contratto di lavoro intermittente, che può essere stipulato anche a tempo determinato, è il contratto mediante il quale un lavoratore si pone a disposizione del datore di lavoro, che ne può utilizzare la prestazione lavorativa nei casi ed alle condizioni di seguito riportati.

### **Art. 140 – Disciplina del rapporto di lavoro intermittente**

Il contratto di lavoro intermittente può essere stipulato per lo svolgimento di prestazioni di carattere discontinuo o intermittente, per le quali non sia possibile stipulare contratti a tempo parziale per l'impossibilità, o comunque la difficoltà, di predeterminare i periodi di prestazione lavorativa.

Il contratto di lavoro intermittente può in ogni caso essere concluso con soggetti con più di cinquantacinque anni di età e con soggetti con meno di ventiquattro anni di età', fermo restando in tale caso che le prestazioni contrattuali devono essere svolte entro il venticinquesimo anno di età.

Per lo specifico settore di riferimento, le Parti concordano che il contratto di lavoro intermittente possa essere altresì stipulato per periodi con una particolare intensità lavorativa, quali a titolo esemplificativo:

- Adempimenti di carattere annuale nell'area fiscale;
- Altre elaborazioni annuali nell'area professionale economica-amministrativa e nelle altre attività professionali;
- archiviazione documenti per tutte le aree professionali;
- Digitalizzazione del sistema o di documenti.

Il contratto di lavoro intermittente è ammesso per ciascun lavoratore con il medesimo datore di lavoro, per un periodo complessivamente non superiore a quattrocento giornate di effettivo lavoro nell'arco dei tre anni solari. Nell'ipotesi di superamento del suddetto limite il rapporto di lavoro si trasforma a tempo pieno e indeterminato.

Il ricorso al lavoro intermittente, invece, è vietato:

- a) per la sostituzione di lavoratori che esercitano il diritto di sciopero;

b) presso unità produttive nelle quali si sia proceduto, entro i sei mesi precedenti, a licenziamenti collettivi ai sensi degli artt. 4 e 24 della Legge n. 223/1991 che abbiano riguardato lavoratori adibiti alle stesse mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro intermittente ovvero presso unità produttive nelle quali sia operante una sospensione dei rapporti o una riduzione dell'orario con diritto al trattamento di integrazione salariale, che interessino lavoratori adibiti alle mansioni cui si riferisce il contratto di lavoro intermittente;

c) da parte delle imprese che non abbiano effettuato la valutazione dei rischi in applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

### **Art. 141 –Assunzione**

Il contratto di lavoro intermittente deve essere stipulato in forma scritta e contenere i seguenti elementi:

a) indicazione della durata e delle ipotesi, oggettive o soggettive, in presenza delle quali è consentita la stipulazione del contratto;

b) luogo e modalità della disponibilità, eventualmente garantita dal lavoratore, e del relativo preavviso di chiamata del lavoratore, che in ogni caso non può essere inferiore a un giorno lavorativo;

c) il trattamento economico e normativo spettante al lavoratore per la prestazione eseguita e la relativa indennità di disponibilità, ove pattuita, nei limiti di quanto previsto al paragrafo successivo (indennità di disponibilità);

d) indicazione delle forme e modalità, con cui il datore di lavoro è legittimato a richiedere l'esecuzione della prestazione di lavoro, nonché delle modalità di rilevazione della prestazione;

e) i tempi e le modalità di pagamento della retribuzione e della indennità di disponibilità;

f) le eventuali misure di sicurezza specifiche necessarie in relazione al tipo di attività dedotta in contratto;

g) il rinvio alle norme del presente articolo.

Prima dell'inizio della prestazione lavorativa o di un ciclo integrato di prestazioni di durata non superiore a trenta giorni, il datore di lavoro è tenuto a comunicarne la durata con modalità semplificate alla Direzione territoriale del lavoro competente per territorio, nonché all'Ente Bilaterale EPAR mediante sms, fax o posta elettronica.

### **Art. 142 – Indennità di disponibilità**

Nel contratto di lavoro intermittente è stabilita la misura dell'indennità mensile di disponibilità, divisibile in quote orarie, che deve essere corrisposta al lavoratore per i periodi nei quali il lavoratore stesso garantisce la disponibilità al datore di lavoro in attesa di utilizzazione.

Per i periodi nei quali il lavoratore garantisce al datore di lavoro la propria disponibilità in attesa di utilizzazione, l'importo dell'indennità mensile di disponibilità è determinato nel 20% della retribuzione prevista dal presente contratto, per il livello di riferimento in base alla mansione svolta.

La retribuzione mensile, da prendere a base di riferimento per la determinazione dell'indennità, è costituita da:

a) minimo tabellare;

b) E.D.R.;

c) ratei di tredicesima.

L'indennità di disponibilità è esclusa dal computo di ogni istituto di legge o del presente contratto ed il pagamento delle mensilità supplementari, si esaurisce con il pagamento di quanto sopra indicato.

In caso di malattia o di altro evento indipendente dalla volontà del lavoratore, che renda temporaneamente impossibile rispondere alla chiamata, il lavoratore è tenuto a informare il datore di lavoro preventivamente specificando la durata dell'impedimento, con le modalità previste dal presente C.C.N.L. e, successivamente, documentandone la motivazione.

Nel periodo di temporanea indisponibilità non matura il diritto alla indennità di disponibilità.

Ove il lavoratore non provveda all'adempimento di cui sopra, perde il diritto alla indennità di disponibilità per un periodo di quindici giorni, salva diversa previsione del contratto individuale di lavoro.

Le disposizioni di cui ai precedenti punti si applicano soltanto nei casi in cui il lavoratore si obblighi contrattualmente a rispondere alla chiamata del datore di lavoro.

Il rifiuto ingiustificato di rispondere alla chiamata può costituire motivo di licenziamento e comportare la restituzione della quota di indennità di disponibilità riferita al periodo successivo al rifiuto.

Nel caso di lavoro intermittente per prestazioni da rendersi il fine settimana, nonché nei periodi delle ferie estive o delle vacanze natalizie e pasquali ovvero negli altri periodi indicati nei contratti territoriali o aziendali, l'indennità di disponibilità è corrisposta al prestatore di lavoro solo in caso di effettiva chiamata da parte del datore di lavoro.

### **Art. 143 – Retribuzione**

Fermi restando i divieti di discriminazione diretta e indiretta previsti dalla legislazione vigente, il lavoratore intermittente non deve ricevere, per i periodi lavorati, un trattamento economico e normativo complessivamente meno favorevole rispetto al lavoratore di pari livello, a parità di mansioni svolte.

Il trattamento economico, normativo e previdenziale del lavoratore intermittente è riproporzionato, in ragione della prestazione lavorativa effettivamente eseguita, in particolare per quanto riguarda l'importo della retribuzione globale e delle singole componenti di essa, nonché delle ferie e dei trattamenti per malattia, infortunio sul lavoro, malattia professionale, maternità, congedi parentali.

Per tutto il periodo durante il quale il lavoratore resta disponibile a rispondere alla chiamata del datore di lavoro non è titolare di alcun diritto riconosciuto ai lavoratori subordinati né matura alcun trattamento economico e normativo, salvo la suddetta indennità di disponibilità.

Il prestatore di lavoro intermittente è computato nell'organico dell'impresa, ai fini della applicazione di normative di legge, in proporzione all'orario di lavoro effettivamente svolto nell'arco di ciascun semestre precedente (gennaio–giugno; luglio–dicembre).

## **Titolo V – Lavoro a tempo determinato**

### **Art. 144 – Apposizione del termine**

Al contratto di lavoro subordinato può essere apposto un termine.

Come stabilito dal D.L. 12 luglio 2018, n. 87, convertito in Legge 9 agosto 2018, n. 96, fatte salve le specifiche disposizioni previste per le attività di carattere stagionale, la durata dei rapporti di lavoro a tempo determinato intercorsi tra lo stesso datore di lavoro e lo stesso lavoratore, per effetto di una successione di contratti, conclusi per lo svolgimento di mansioni di pari livello e categoria legale e indipendentemente dai periodi di interruzione tra un contratto e l'altro, non può superare i 12 mesi.

Il contratto potrà avere una durata superiore, ma comunque non eccedente i 36 mesi, solo in presenza delle seguenti condizioni:

- Esigenze temporanee e oggettive, estranee all'ordinaria attività, ovvero esigenze di sostituzione di altri lavoratori;

- Esigenze connesse a incrementi temporanei, significativi e non programmabili, dell'attività ordinaria.

Qualora il limite dei 12 mesi sia superato in assenza delle condizioni suddette, il contratto si trasforma a tempo indeterminato dalla data di superamento del suddetto limite.

Al termine dei 36 mesi, è possibile stipulare un ulteriore contratto a tempo determinato fra gli stessi soggetti, della durata massima di 12 mesi, presso la competente sede territoriale dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro.

Con esclusione dei rapporti di lavoro di durata non superiore a dodici giorni, l'apposizione del termine è priva di effetto se non risulta, direttamente o indirettamente, da atto scritto, una copia della quale deve essere consegnata dal datore di lavoro al lavoratore entro cinque giorni lavorativi dall'inizio della prestazione.

L'atto scritto di cui sopra conterrà, in caso di rinnovo per un periodo superiore ai 12 mesi, la specificazione delle esigenze in base alle quali è stato stipulato.

Qualora il rapporto di lavoro a tempo determinato continui dopo la scadenza del termine inizialmente fissato o successivamente prorogato, il datore di lavoro corrisponderà al lavoratore una maggiorazione della retribuzione per ogni giorno di continuazione del rapporto pari al 20 per cento fino al decimo giorno e al 40 per cento per ciascun giorno ulteriore.

Qualora il rapporto prosegua oltre il trentesimo giorno in caso di contratto di durata inferiore a sei mesi, ovvero oltre il cinquantesimo giorno negli altri casi, il contratto si trasforma a tempo indeterminato dalla scadenza dei predetti termini.

### **Art. 145 – Proroghe e rinnovi**

Il contratto può essere prorogato liberamente nei primi 12 mesi dall'assunzione. Successivamente a tale termine, potrà essere prorogato solo in presenza delle causali stabilite dall'articolo precedente.

Qualora la durata del contratto sia inferiore ai 24 mesi lo stesso può essere prorogato, con l'assenso del lavoratore, per un massimo di 4 volte nell'arco dei 24 mesi a prescindere dal numero dei contratti.

Un numero superiore di proroghe comporta la trasformazione del contratto a tempo determinato in contratto a tempo indeterminato dalla data di decorrenza della quinta proroga.

Nell'ipotesi di rinnovo del contratto a tempo determinato, pena la trasformazione di quest'ultimo in contratto di lavoro a tempo indeterminato, il periodo di intervallo tra un contratto e l'altro è fissato in 10 giorni dalla data di scadenza per i contratti della durata di sei mesi e 20 giorni per i contratti di durata superiore ai sei mesi.

### **Art. 146 – Proporzione numerica**

Le Parti convengono che possono essere assunti lavoratori a tempo determinato nel rispetto dei seguenti limiti numerici:

I datori di lavoro che occupano da 0 a 5 dipendenti, computando tra questi sia i lavoratori a tempo indeterminato, che gli apprendisti, possono assumere n. 2 lavoratori a tempo determinato;

I datori di lavoro che occupano più di 5 dipendenti, così come sopra calcolati, possono assumere lavoratori a tempo determinato nella misura massima del 40% dei lavoratori a tempo indeterminato in forza alla data del 1° gennaio dell'anno di assunzione, con arrotondamento del decimale all'unità superiore qualora esso sia uguale o superiore a 0,5.

Per i lavoratori a tempo parziale, si fa riferimento a quanto previsto nell'art. 9 del D. Lgs. 81/2015

Sono in ogni caso esenti da limitazioni quantitative i contratti a tempo determinato conclusi nei primi 18 mesi della fase di avvio di nuove attività o di avvio di una nuova unità produttiva aziendale, quelli conclusi con lavoratori di età superiore ai 50 anni e quelli conclusi per la sostituzione di lavoratori assenti.

### **Art. 147 – Periodo di Prova**

Per i contratti a termine la durata del periodo di prova non potrà essere superiore alla metà della durata del primo contratto di lavoro, sempre nel rispetto del limite di 180 giorni previsto dalla normativa vigente. Sono esenti dal periodo di prova i lavoratori a tempo determinato, che lo abbiano già superato presso lo stesso studio e per le stesse mansioni nel biennio precedente. In caso di reiterazione del periodo di prova in contratti diversi stipulati successivamente tra le stesse parti e a parità di mansioni, l'apposizione del termine è ammissibile soltanto al verificarsi di elementi organizzativi sopravvenuti ed ulteriori rispetto alla valutazione già effettuata nel precedente rapporto di lavoro. Qualora alla scadenza del periodo di prova il datore di lavoro non proceda alla disdetta del rapporto, il lavoratore si intenderà confermato in servizio ed il periodo stesso sarà computato agli effetti dell'anzianità.

### **Art. 148 – Trattamento economico**

Al lavoratore assunto con contratto di lavoro a tempo determinato spetta il medesimo trattamento economico e normativo previsto per i lavoratori assunti a tempo indeterminato ed in proporzione al periodo di lavoro prestato.

### **Art. 149 – Risoluzione del rapporto di lavoro e impugnazione**

In caso di risoluzione del rapporto di lavoro prima del termine, si rinvia alla normativa vigente in materia di impugnazione del licenziamento.

### **Art. 150 – Diritto di precedenza**

Il lavoratore che nell'esecuzione di uno o più contratti a termine presso lo stesso datore di lavoro, abbia prestato attività lavorativa per un periodo superiore a sei mesi, ha diritto di precedenza nelle assunzioni a tempo indeterminato effettuate dal datore di lavoro entro i successivi dodici mesi con riferimento alle mansioni già espletate in esecuzione del rapporto a termine, a condizione che manifesti la propria volontà per iscritto al datore di lavoro entro sei mesi dalla data di cessazione del rapporto stesso. Tale diritto si estingue entro un anno dalla data di cessazione del rapporto di lavoro.

## **Titolo VI – Contratto a tempo parziale**

### **Art. 151 – Disciplina del rapporto di lavoro a tempo parziale**

L'instaurazione del rapporto di lavoro a tempo parziale, a tempo determinato o indeterminato, deve avvenire con il consenso del datore di lavoro e del lavoratore e deve risultare da atto scritto. Tale requisito è necessario anche per il passaggio del rapporto a tempo parziale a quello a tempo pieno e viceversa fatto salvo quanto disposto dalle norme vigenti.

Il rapporto a tempo parziale potrà riguardare sia i lavoratori in forza che ne facciano esplicita richiesta con atto scritto, sia i nuovi assunti.

Il contratto di lavoro a tempo parziale è stipulato in forma scritta ai fini della prova.

Nel contratto di lavoro a tempo parziale è contenuta puntuale indicazione della durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale dell'orario con riferimento al giorno, alla settimana, al mese e all'anno.

### **Art. 152 – Tipologia e contenuti di lavoro a tempo parziale**

Il rapporto a tempo parziale può essere di tipo:

- a) *orizzontale*, come riduzione dell'orario di lavoro giornaliero rispetto al tempo pieno;
- b) *verticale*, come orario a tempo pieno ma limitato a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese o dell'anno;
- e) *misto*, come combinazione del tempo parziale orizzontale e verticale.

### **Art. 153 – Clausole elastiche**

In applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente in materia, le parti interessate potranno prevedere l'inserimento nel contratto a tempo parziale di apposite clausole elastiche relative alla

variazione della collocazione temporale della prestazione lavorative o relative alla variazione in aumento della durata della prestazione stessa.

La disponibilità allo svolgimento del rapporto di lavoro a tempo parziale con clausole elastiche richiede il consenso del lavoratore e deve risultare da patto scritto anche contestuale al contratto di lavoro.

Per la sottoscrizione di tale patto il lavoratore può richiedere l'assistenza di un componente della rappresentanza sindacale dello studio ove costituita, indicato dal lavoratore medesimo.

L'eventuale rifiuto del lavoratore all'apposizione di clausole elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento, né l'adozione di provvedimenti disciplinari.

Il patto di ammissione alle clausole elastiche deve prevedere a favore del lavoratore il diritto di rinunciare a tale accordo qualora, perdurante l'operatività del tempo parziale, sopravvengano, per il lavoratore, esigenze di tutela della salute debitamente certificate da un medico del Servizio Sanitario Nazionale o con esso convenzionato ovvero gravi motivi personali (congedi per gravi motivi familiari) ovvero l'instaurazione di un nuovo rapporto lavorativo o l'accudimento di figli fino al compimento di 7 anni. Per poter presentare tale rinuncia, è necessario che la stessa sia portata a conoscenza del datore di lavoro con atto scritto, siano decorsi almeno 5 mesi dalla sottoscrizione del suddetto patto e concesso un preavviso di almeno un mese. Nel caso di nuove assunzioni a tempo parziale, l'applicazione di clausole elastiche potrà essere inserita nella lettera di assunzione e, in tal caso, espressamente accettata dal lavoratore.

Le clausole elastiche devono prevedere a pena di nullità, le condizioni e le modalità con le quali il datore di lavoro può modificare la collocazione temporale della prestazione e variarne in aumento la durata, nonché la misura massima dell'aumento.

Qualora il datore di lavoro modifichi per un periodo predeterminato o predeterminabile la collocazione temporale dell'orario di lavoro adottando le clausole elastiche, è tenuto a darne comunicazione al lavoratore con preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

Le ore di lavoro ordinarie richieste a seguito dell'applicazione di clausole flessibili debbono essere retribuite, relativamente alle sole ore in cui la suddetta variazione viene disposta, con una maggiorazione non inferiore al 10% della retribuzione di fatto ai sensi del presente CCNL, comprensiva dell'incidenza su tutti gli istituti retributivi indiretti e differiti.

Le maggiorazioni non si applicano:

- a) in caso di riassetto complessivo dell'orario di lavoro, che interessi lo studio o unità organizzative autonome dello stesso;
- b) qualora la modifica sia richiesta dal lavoratore, seppur accettata dal datore di lavoro;
- c) qualora la modifica dell'articolazione dell'orario di lavoro sia stata accettata dal lavoratore ed abbia carattere di modifica strutturale.

### **Art. 154 – Prestazioni supplementari e straordinarie**

In considerazione delle specifiche esigenze organizzative, il datore di lavoro ha facoltà di richiedere al lavoratore, anche in caso di rapporti a tempo determinato, lo svolgimento di prestazioni supplementari ai lavoratori a tempo parziale di tipo orizzontale e, qualora la prestazione sia inferiore all'orario normale settimanale, ai lavoratori a tempo parziale di tipo verticale o misto.

Il datore di lavoro ha facoltà di richiedere prestazioni straordinarie ai lavoratori a tempo parziale di tipo verticale o misto, per le stesse causali previste per i lavoratori a tempo pieno e disciplinate dal presente C.C.N.L.;

Nel rapporto di tipo orizzontale, verticale o misto, le prestazioni straordinarie e supplementari sono in ogni caso disciplinate dalle disposizioni per i lavoratori a tempo pieno previste dal presente contratto.

È prevista una maggiorazione della retribuzione per prestazioni lavorative svolte in regime di lavoro supplementare nella misura del 15 % rispetto alla paga base, comprensiva di tutti gli istituti differiti, ivi compreso il trattamento di fine rapporto.

L'eventuale rifiuto del lavoratore all'espletamento di lavoro supplementare e/o straordinario non può integrare in alcun caso gli estremi del giustificato motivo per l'eventuale licenziamento e/o provvedimento disciplinare.

Il lavoratore può rifiutare lo svolgimento del lavoro supplementare ove giustificato da comprovate esigenze quali:

- assistenza di genitori o altri familiari conviventi affetti da gravi patologie, portatori di handicap o che accedano a programmi terapeutici e di riabilitazione per tossicodipendenti;
- trasformazione precedente del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale nel caso di lavoratori affetti da patologie oncologiche;
- svolgimento di un altro rapporto di lavoro incompatibile con l'effettuazione di ore di lavoro supplementare:
- esigenze di studio connesse al conseguimento della scuola dell'obbligo, del titolo di studio di 2° grado o del diploma universitario o di laurea.
- accudimento dei figli fino al compimento del 7° anno di età.

### **Art. 155 – Trattamento economico e normativo**

Al lavoratore deve essere riconosciuto un trattamento retributivo, economico e normativo, non meno favorevole rispetto a quelli corrisposti al dipendente di pari livello e mansione a tempo pieno, fatto salvo il relativo riproporzionamento sulla base dell'orario ridotto.

In tal senso il lavoratore a tempo parziale beneficia dei medesimi diritti di un lavoratore a tempo pieno comparabile in particolare per quanto riguarda:

- a) l'importo della retribuzione oraria;
- b) la durata del periodo di prova e delle ferie annuali;
- c) la maternità;
- d) la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro a fronte di malattia, infortuni sul lavoro, malattie professionali;
- e) l'applicazione delle norme di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
- f) l'accesso ai servizi dello studio;
- g) i criteri di calcolo delle competenze indirette e differite previste dal presente C.C.N.L.;
- h) i diritti sindacali, ivi compresi quelli di cui al titolo III della Legge n. 300/1970 e successive modificazioni.

Il trattamento del lavoratore a tempo parziale è riproporzionato in ragione della ridotta entità della

prestazione lavorativa in particolare per quanto riguarda l'importo della retribuzione globale e delle singole componenti di essa, l'importo della retribuzione feriale, l'importo dei trattamenti economici per malattia, infortunio sul lavoro, malattia professionale e maternità.

#### **Art. 156 – Periodo di comporto per malattia**

Qualora l'assunzione avvenga con contratto di lavoro a tempo parziale di tipo verticale, la durata del periodo di conservazione del posto di lavoro in caso di malattia si intende proporzionalmente ridotta.

#### **Art. 157 – Trasformazione del rapporto**

Il rifiuto del lavoratore di trasformare il proprio rapporto di lavoro da tempo pieno in rapporto a tempo parziale, o viceversa, non costituisce giustificato motivo di licenziamento, né l'adozione di provvedimenti disciplinari.

L'eventuale trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto a tempo parziale deve risultare da atto scritto.

Hanno diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale i lavoratori:

- a) affetti da patologie oncologiche nonché cronico-degenerative ingradescenti, per le quali residui una ridotta capacità lavorativa, accertata da una commissione medica istituita presso l'Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente;
- b) il cui coniuge, figlio o genitore risulti affetto da patologie oncologiche nonché cronico-degenerative ingradescenti;
- c) che assistono persone conviventi con totale e permanente invalidità lavorativa ai sensi della L. 104/1992;
- d) hanno figli conviventi di età non superiore a 13 anni o figli conviventi portatori di handicap ai sensi della L. 104/92.

Il lavoratore può richiedere, per una sola volta, in luogo del congedo parentale o entro i limiti del congedo ancora spettante ai sensi del Capo V del D.lgs 151/2001, la trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno in rapporto a tempo parziale, purché con una riduzione di orario non superiore al 50 per cento.

#### **Art. 158 – Consistenza dell'organico dello studio**

In tutte le ipotesi in cui, per disposizione di legge o di contratto, si renda necessario l'accertamento della consistenza dell'organico, i lavoratori a tempo parziale sono computati nel complesso del numero dei lavoratori dipendenti in proporzione all'orario svolto, rapportato al tempo pieno; ai fini di cui sopra l'arrotondamento opera per le frazioni di orario eccedenti la somma degli orari individuati a tempo parziale corrispondente a unità intere di orario a tempo pieno.

#### **Art. 159 – Diritto di precedenza**

In caso di assunzione di personale a tempo pieno, il contratto individuale deve prevedere un diritto di precedenza in favore dei lavoratori assunti a tempo parziale, in attività presso unità produttive site nello stesso ambito comunale, adibiti alle stesse mansioni e/o a mansioni equivalenti, rispetto a quelle da

assumere. Tale diritto si estingue con il diniego espresso del lavoratore al passaggio ad un rapporto di lavoro a tempo pieno, qualora si verifichino le condizioni per la suddetta trasformazione.

## **PARTE SESTA – BILATERALITA'**

Le Parti, forti della positiva esperienza fino ad oggi maturata nell'ambito della bilateralità, condividono la scelta di proseguire lungo il percorso, già intrapreso, del progressivo ampliamento del ruolo della stessa, anche in ragione dell'evoluzione che sta caratterizzando l'attuale sistema della contrattazione collettiva e delle relazioni sindacali.

Le Parti sono concordi nel ritenere che la bilateralità rappresenti il contesto ottimale nel quale accrescere il dialogo costruttivo tra imprese e lavoratori e individuano nella stessa l'ambito più adeguato nel quale promuovere e realizzare una gestione condivisa dei servizi per i lavoratori e per le imprese.

### **Art. 160 – Ente Bilaterale Nazionale – EPAR**

Le Parti sottoscrittrici concordano che l'Ente Bilaterale per il presente CCNL è l'Ente Paritetico CIFA-CONFSAL, in sigla EPAR.

All'Ente sono demandate le attività individuate dalle Parti stipulanti il C.C.N.L in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, socialità e welfare.

L'EPAR è costituito e strutturato in base alle modalità organizzative e funzionali tassativamente definite a livello nazionale dalle Confederazioni con apposito Statuto e Regolamenti.

A tal fine l'EPAR Nazionale attua ogni utile iniziativa e in particolare:

- programma e organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del settore e dei comparti e le relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle revisioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni finalizzate a fornire alle parti il supporto tecnico necessario alla realizzazione degli incontri di informazione;
- provvede al monitoraggio e rilevazione permanente dei fabbisogni occupazionali, professionali e formativi dei settori;
- provvede al monitoraggio delle attività formative e allo sviluppo dei sistemi di riconoscimento delle competenze per gli addetti;
- elabora, progetta e gestisce, direttamente o attraverso convenzioni, proposte e iniziative in materie di formazione continua, formazione e qualificazione professionale anche in relazione a disposizioni legislative e programmi nazionali e comunitari e in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti, finalizzate altresì a creare le condizioni più opportune per la loro pratica realizzazione a livello territoriale;
- attiva una specifica funzione di formazione dei lavoratori appartenenti alla categoria dei quadri;
- riceve dalle Organizzazioni Territoriali, gli accordi collettivi territoriali ed aziendali curandone le raccolte

e provvedendo, a richiesta, alla loro trasmissione agli Enti competenti;

- svolge i compiti in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro;
- svolge la funzione di certificazione dei contratti previsti dalla normativa di riforma del mercato del lavoro, delle rinunce e transazioni di cui all'art. 2113 cod. civ. e del contenuto dei regolamenti delle società cooperative concernenti la tipologia dei rapporti di lavoro attuati o che si intendono attuare con i soci lavoratori;
- svolge, in materia di apprendistato, le funzioni eventualmente ad esso affidate da nuove disposizioni di legge in materia;
- svolge le funzioni di ente promotore delle convenzioni per la realizzazione dei tirocini formativi ai sensi della normativa vigente;
- attua ogni azione utile al raggiungimento degli scopi previsti dal C.C.N.L. che ad esso fanno riferimento;
- può attuare un sistema di ammortizzatori sociali con il sistema di autofinanziamento.
- per i dipendenti dei datori di lavoro che applicano il presente C.C.N.L., può promuovere lo svolgimento di piani formativi settoriali e/o territoriali richiesto il cofinanziamento del fondo di formazione continua FonARCom.

Su istanza di una delle Parti Sociali stipulanti, all'EPAR Nazionale può essere riconosciuto mandato circa la ricognizione di problemi sorti a livello di singoli settori compresi nella sfera di applicazione del presente C.C.N.L. e relativi agli effetti derivanti dall'attuazione delle norme contrattuali.

L'EPAR potrà essere chiamato a pronunciarsi con riferimento alla classificazione del personale e ai sistemi di flessibilità dell'orario di lavoro, anche per la sopravvenienza di nuove modalità di svolgimento dell'attività settoriale ovvero in materia di riallineamento retributivo, di organizzazione del lavoro, di innovazioni tecnologiche ovvero tutte quelle materie che gli verranno espressamente affidate dalle Parti. L'istruttoria avviene attraverso la Commissione di indirizzo Settoriale (CIS) Nazionale. Un apposito accordo siglato in seno al CIS raccoglierà le risultanze del lavoro svolto che confluiranno ad integrare il presente C.C.N.L.

### **Art. 161 – Enti Bilaterali Territoriali**

Con delibera del Consiglio di Amministrazione Nazionale dell'EPAR si procede alla costituzione degli EPAR Territoriali il cui funzionamento è regolato da apposito regolamento. Gli EPAR Regionali e Territoriali sono composti in misura paritaria dai rappresentanti Regionali o Territoriali di CIFA e CONFSAL e svolgono, su base territoriali, le attività indicate all'articolo precedente.

### **Art. 162 – Commissioni di Indirizzo Settoriale CIS**

Stante la natura Confederale dell'EPAR, lo stesso si articola, per la gestione delle problematiche settoriali e per tutte le materie demandate alla bilateralità dalla contrattazione collettiva, in Commissioni di Indirizzo Settoriale, in sigla CIS. Queste commissioni, a loro volta, si articolano su un livello nazionale e un livello regionale e/o locale.

Delle Commissioni di Indirizzo Settoriale-CIS fanno parte, oltre ai rappresentanti designati da CIFA e CONFISAL, i rappresentanti delle singole Federazioni aderenti e che hanno sottoscritto i CCNL della relativa categoria, secondo quanto stabilito dallo Statuto e dai regolamenti attuativi dell'ente.

Le Commissioni di Indirizzo Settoriale, a livello territoriale, svolgono specifiche funzioni di analisi delle problematiche afferenti il relativo settore ed elaborano indirizzi rispetto alle specifiche esigenze emerse. Costituiscono, pertanto, organi consultivi con specifiche funzioni di gestione delle problematiche settoriali per tutte le materie demandate alla Bilateralità dalla contrattazione collettiva.

### **Art. 163 – Organismi Paritetici**

Gli EPAR Territoriali svolgono la funzione che la normativa vigente assegna ai cd. Organismi Paritetici.

Agli EPAR Territoriali sono demandate le funzioni descritte nell'art. 51 del Dlgs 81/2008, nonché al documento recante le linee applicative dell'Accordo del 21 dicembre 2011 ex Art. 34 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i, sulla formazione in materia di salute e sicurezza, approvato in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni in data 25 luglio 2012.

Agli EPAR Territoriali è demandata la gestione di tutti i servizi legati alla Tutela della Salute e della Sicurezza nei luoghi di Lavoro così come previsto dal D.Lgs.81/08 e s.m.i. Occorrendo, operano attraverso Commissioni paritetiche tecnicamente competenti.

### **Art. 164 – Commissioni di Conciliazione**

Al fine di favorire appropriati momenti di confronto atti a superare le conflittualità emergenti tra lavoratori e datore di lavoro, è costituita in seno all'EPAR Nazionale la Commissione Nazionale di Conciliazione; ogni articolazione territoriale dell'EPAR costituirà un'apposita commissione territoriale di Conciliazione, secondo quanto previsto dallo Statuto e dai regolamenti di attuazione dell'Ente.

La Commissione di Conciliazione Nazionale e Regionale o Territoriale, oltre a quanto previsto dai regolamenti predisposti dall'EPAR Nazionale, hanno il compito di verificare la corretta attuazione e interpretazione del presente C.C.N.L, dirimendo eventuali controversie insorte tra datori di lavoro e lavoratori.

La Commissione di Conciliazione Nazionale ha, altresì, il compito di verificare, con attività di costante monitoraggio, anche avvalendosi dei pareri all'uopo formulati dal CIS-N, la corretta attuazione dei doveri incombenti sulle Parti anche attraverso l'interpretazione autentica del C.C.N.L. ovvero delle singole clausole contrattuali oggetto di eventuali controversie o interventi diretti su problematiche e/o situazioni di rilievo.

La Commissione di Conciliazione Nazionale è composta da n. 4 rappresentanti delle Organizzazioni stipulanti, n. 2 per ciascuna delle Parti Sociali.

Per tutte le attività inerenti alla convocazione, l'organizzazione delle riunioni e la verbalizzazione delle decisioni assunte in sede di Commissione di Conciliazione Nazionale, è istituita una Segreteria tra le Parti Sociali stipulanti.

Sono costituite apposite Commissioni di Conciliazione Regionali o Territoriali composte da n. 4

rappresentanti regionali o territoriali delle Organizzazioni stipulanti, n. 2 per ciascuna delle Parti Sociali. La Commissione si riunisce presso la sede dei Rappresentanti dei datori di lavoro regionali ogni semestre al fine di ottemperare al suo mandato ovvero su richiesta di una delle Parti a fronte di esigenze di natura specificamente territoriale ovvero aziendale.

Per ciò che attiene il ricorso e la regolamentazione della fase istruttoria e decisionale delle Commissioni di Conciliazione Nazionale, Regionali e Territoriali si fa esplicito rinvio ai regolamenti di funzionamento interni all'EPAR.

In pendenza di un procedimento instaurato presso la Commissione di Conciliazione Nazionale, è precluso alle OO. SS. e alle Parti interessate la facoltà di adottare ulteriori iniziative sindacali ovvero legali fino alla definizione della controversia.

Le Parti concordano che qualora nell'interpretazione e nell'applicazione del presente contratto e nello svolgimento del rapporto di lavoro sorgano controversie individuali o plurime, queste dovranno essere sottoposte, prima dell'azione giudiziaria, ad un tentativo di conciliazione facoltativa in sede sindacale.

### **Art. 165 – Commissioni di Certificazione**

Al fine provvedere alla certificazione dei contratti di lavoro e di appalto nonché del contenuto dei regolamenti delle società cooperative concernenti la tipologia dei rapporti di lavoro attuati o che si intendono attuare con i soci lavoratori sono costituite in seno all'EPAR apposite Commissioni di Certificazione.

Le Commissioni di Certificazione forniscono assistenza alle parti contrattuali sia al momento della stipula del contratto di lavoro o di appalto sia, successivamente e provvedono alla certificazione di tutti i contratti in cui sia dedotta, direttamente o indirettamente, una prestazione di lavoro; gli effetti del provvedimento di certificazione permangono, anche nei confronti dei terzi, fino al momento in cui sia stato accolto, con sentenza di merito, un eventuale ricorso giurisdizionale. Nei confronti dell'atto di certificazione, sia le parti che i terzi che ne abbiano interesse possono proporre ricorso giurisdizionale soltanto per vizi del consenso, per erronea qualificazione del rapporto o per difformità tra il programma negoziale certificato e la sua successiva attuazione, previo tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi dell'articolo 410 del codice di procedura civile presso la commissione di certificazione che ha adottato l'atto di certificazione. L'attività delle Commissioni di Certificazione può riguardare anche la sottoscrizione di accordi, individuali o collettivi, aventi ad oggetto rinunce e transazioni di cui all'art. 2113 cod. civ.;

Il funzionamento e la regolamentazione della Commissione di Certificazione Nazionale e di quelle Territoriali, avviene secondo quanto previsto dal regolamento all'uopo predisposto dall'EPAR Nazionale.

### **Art. 166 – Osservatorio nazionale**

L'Osservatorio Nazionale è lo strumento che l'Ente Bilaterale Nazionale-EPAR può istituire per lo studio e la realizzazione di tutte le iniziative ad esso demandate sulla base di accordi tra le Parti Sociali in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionale.

A tal fine, l'Osservatorio attua ogni utile iniziativa e in particolare:

- a) programma ed organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del comparto e le relative prospettive di sviluppo, sullo stato e sulle previsioni occupazionali, anche coordinando indagini e rilevazioni, elaborando stime e proiezioni;
- b) riceve ed organizza le relazioni sulle materie oggetto di analisi dall'EPAR inviando a quest'ultimo, con cadenza semestrale, i risultati trasmessigli dagli EPAR Territoriali;
- c) elabora proposte in materia di formazione e qualificazione professionale, anche in relazione a disposizioni legislative nazionali e comunitarie, e, in collaborazione con le Regioni e gli altri Enti competenti, finalizzate anche a creare le condizioni più opportune per una loro pratica realizzazione a livello territoriale;
- d) riceve ed elabora, anche a fini statistici, i dati forniti dagli Osservatori Territoriali sull'utilizzo dei contratti di apprendistato o di Onboarding e Reemployment, inviandone i risultati, di norma a cadenza annuale, all'EPAR Nazionale;
- e) riceve dalle Organizzazioni Territoriali gli accordi realizzati a livello territoriale o aziendale curandone l'analisi e la registrazione;

#### **Art. 167 – Osservatori Territoriali**

L'EPAR Nazionale può istituire un proprio Osservatorio Territoriale che svolge, a livello locale, le medesime funzioni dell'Osservatorio Nazionale realizzando una fase d'esame e di studio, idonea a cogliere gli aspetti peculiari delle diverse realtà presenti nel territorio e a consentire la stima dei fabbisogni occupazionali.

#### **Art. 168 – Funzionamento EPAR**

L'Ente EPAR opera secondo il proprio Statuto ed eroga i servizi, in vantaggio degli associati, secondo le modalità fissate dai Regolamenti approvati dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente.

Tutta la documentazione inerente le prestazioni EPAR è consultabile sul sito dell'Ente all'indirizzo [www.epar.it](http://www.epar.it).

#### **Art. 169 – Finanziamento Ente Bilaterale EPAR**

Il contributo mensile da destinare in favore dell'EPAR Nazionale è stabilito nella misura dello 0,60%, da calcolarsi sulla paga base conglobata mensile, per dodici mensilità, per ciascun lavoratore in forza presso lo studio, di cui lo 0,50% carico del datore di lavoro e il restante 0,10% a carico del lavoratore.

Della quota dello 0,50% a carico del datore di lavoro, lo 0,30 è destinato a finanziare attività in favore dei lavoratori degli Studi aderenti attraverso un apposito Fondo all'uopo costituito e denominato FAS-Fondo Attività Sociale.

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle suddette quote è tenuta a corrispondere al lavoratore un Elemento Distintivo Retribuzione (E.D.R) d'importo mensile pari allo 0,15% di paga base conglobata.

L'E.D.R. di cui al comma precedente deve essere corrisposto per 13 mensilità e non è utile ai fini del computo di qualsiasi istituto legale e contrattuale, ivi compreso il trattamento di fine rapporto.

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle quote all'EPAR non può avvalersi del presente

contratto. Le quote riscosse dall'EPAR Nazionale e quelle attualmente accantonate, dedotto quanto di competenza dell'ente stesso, saranno trasferite agli EPAR Territoriali regolarmente costituiti e conformi a quanto stabilito dal presente C.C.N.L.

#### **Art. 170 – Finanziamento Enti territoriali**

Il finanziamento degli EPAR Regionali e Territoriali sarà garantito mediante storno delle quote da parte dell'EPAR Nazionale secondo quanto stabilito dal Regolamento amministrativo dell'ente.

L'EPAR Nazionale potrà sospendere l'erogazione delle somme di cui al punto precedente qualora non venga posto in condizione di accertare e compensare i crediti vantati nei confronti degli EPAR Regionali e Territoriali in relazione alle quote riscosse direttamente dagli stessi.

#### **Art. 171 – Fondo interprofessionale per la formazione continua FonARCom**

Al fine di garantire un'adeguata risposta ai fabbisogni formativi dei lavoratori dipendenti, le Parti hanno promosso la costituzione di un apposito Fondo Interprofessionale per la Formazione Continua, denominato FonARCom, in attuazione delle disposizioni dell'art. 118 della Legge n. 388/2000.

I datori di lavoro che perfezioneranno la loro adesione al Fondo FonARCom destineranno allo stesso una contribuzione mensile dello 0,30% sulle retribuzioni imponibili di ciascun lavoratore.

L'adesione al Fondo FonARCom non costituisce costo aggiuntivo per il datore di lavoro poiché, in assenza di una specifica adesione ad un Fondo Interprofessionali, la suddetta contribuzione è da destinarsi obbligatoriamente all'INPS.

I datori di lavoro che, oltre ad applicare il presente CCNL, perfezioneranno la loro adesione al Fondo Interprofessionale FonARCom potranno accedere agli strumenti messi a disposizione da quest'ultimo e finalizzati a finanziare le attività formative svolta in favore del personale dipendente.

#### **Art. 172 – Fondo Integrativo di Assistenza Sanitaria SanARCom**

Dalla data di sottoscrizione del presente CCNL sono iscritti al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa SanARCom tutti i lavoratori dipendenti dei datori di lavoro che applicheranno il presente CCNL.

Per ciò che attiene l'ammontare della contribuzione dovuta al Fondo dai datori di lavoro aderenti e dai relativi lavoratori, lo stesso è fissato in 18,00 euro per ciascun dipendente per 12 mensilità, di cui euro 16,00 a carico del datore di lavoro ed euro 2,00 a carico del dipendente.

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle quote destinate al Fondo SanARCom sarà tenuto a corrispondere al lavoratore dipendente un E.D.R. (Elemento Distintivo della Retribuzione) pari ad euro 36 per dodici mensilità. L'E.D.R. rientra nella retribuzione di fatto e nella base di calcolo per il trattamento di fine rapporto. Tale importo non è riproporzionabile in caso di rapporto di lavoro part time.

Il datore di lavoro ha altresì l'obbligo di iscrivere al Fondo SanARCom i Quadri occupati presso lo studio. In tal caso la contribuzione dovuta è fissata in euro 34,00 per ogni lavoratore Quadro per 12 mensilità, di cui euro 30,00 a carico del datore di lavoro ed euro 4,00 a carico del lavoratore Quadro.

Il datore di lavoro che ometta il versamento delle quote destinate al Fondo SanARCom sarà tenuto a

corrispondere al Quadro un E.D.R. (Elemento Distintivo della Retribuzione) pari ad euro 45 per dodici mensilità.

Le imprese che applicheranno i CCNL sottoscritti dalle Parti costituenti il Fondo e che non verseranno la relativa contribuzione dovuta al Fondo stesso, si renderanno responsabili della perdita, da parte dei lavoratori, delle relative prestazioni, contravvenendo ad un obbligo di natura contrattuale.

Per quanto non enunciato nel presente articolo si fa espresso rinvio al regolamento del Fondo SanARCom.

### **Art. 173 – Welfare**

Le Parti, consapevoli del ruolo del welfare nelle dinamiche di lavoro quale leva strategica per migliorare la produttività, favorire la conciliazione dei tempi di vita/lavoro e sostenere il potere d'acquisto delle retribuzioni, convengono di introdurre meccanismi più incisivi per lo sviluppo e il rafforzamento del secondo welfare anche nelle più piccole realtà lavorative.

A tal proposito, le Parti, intendono rafforzare il sistema di welfare contrattuale già esistente al fine di incrementare il benessere dei lavoratori dipendenti e delle loro famiglie, sia sotto il profilo economico che sociale. Pertanto, per il raggiungimento di questa specifica finalità, i datori di lavoro metteranno a disposizione dei lavoratori dipendenti beni e servizi di welfare dal valore variabile, in relazione alla composizione del nucleo familiare del dipendente.

Il valore economico minimo annuale di beni servizi di welfare da riconoscere al singolo dipendente sarà pari ad euro 100,00. Tale importo verrà incrementato di euro 25,00 per ogni ulteriore componente il nucleo familiare.

Si specifica inoltre che l'incremento di euro 25,00 verrà riconosciuto sulla base dell'appartenenza dell'ulteriore soggetto al nucleo familiare del lavoratore, indipendentemente quindi dalla circostanza che esso sia a carico fiscale.

In coerenza con quanto disposto dalla Legge 20 maggio 2016, n. 76, le disposizioni del presente articolo si applicano non soltanto ai coniugi uniti in matrimonio, ma anche ad ognuna delle parti dell'unione civile e della convivenza di fatto registrata presso il Comune di residenza.

In via esemplificativa, il lavoratore dipendente avente nel proprio nucleo familiare il coniuge e due figli avrà diritto a beni e servizi di welfare di valore economico pari ad euro 175,00.

Nell'individuazione dei beni e servizi di welfare da erogare ai dipendenti che abbiano coniuge, convivente o figli, i datori di lavoro dovranno erogare specifiche misure a sostegno della famiglia, quali, ad esempio, i servizi di educazione ed istruzione per i familiari (Art. 51, comma 2, lettera f-bis) del TUIR) e i servizi di assistenza a familiari anziani o non autosufficienti (Art. 51, comma 2, lettera f-ter del TUIR) anche attraverso la corresponsione di somme equivalenti al bene o servizio riconosciuto. Nel caso in cui invece il dipendente non abbia familiari e che quindi abbia diritto ad un valore economico pari ad euro 100,00, i beni e servizi di welfare a lui destinati potranno altresì ricadere nelle aree di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale e sanitaria o culto di cui all'art. 51 comma 2, lettera f) del TUIR.

Hanno diritto a tali servizi i lavoratori che abbiano superato il periodo di prova, sia in caso di assunzione a tempo indeterminato che a tempo determinato. Nel caso di contratti a tempo determinato, il diritto alla fruizione dei servizi di welfare matura per i rapporti di lavoro di durata superiore a 3 mesi di anzianità di

servizi. L'importo totale dei servizi di welfare non può essere riproporzionato in caso di rapporto di lavoro a tempo parziale.

Le somme suddette, per espressa previsione di legge, non concorrono a formare reddito in capo al lavoratore né base imponibile ai fini contributivi per il datore di lavoro.

Il valore economico di beni e servizi di welfare riconosciuto al lavoratore in ottemperanza a quanto previsto dal presente articolo è da considerarsi distinto ed ulteriore rispetto a quanto eventualmente offerto dagli studi professionali in ottemperanza a regolamenti o accordi di secondo livello.

Ai fini dell'applicazione di quanto previsto nel presente accordo, i datori di lavoro potranno chiedere alle rappresentanze sindacali un incontro per negoziare e stabilire un piano di attuazione di misure di welfare che siano confacenti alle reali esigenze dei dipendenti e delle proprie famiglie.

Su scelta dei lavoratori, le suddette somme potranno essere destinate al fondo di assistenza sanitaria integrativa SanARCom di cui all'art. 172 del presente CCNL. In tal caso, il versamento potrà avvenire per somme eccedenti al versamento obbligatorio stabilito dal già citato art. 184.

Ai fini del calcolo delle somme da destinare in beni e servizi di welfare, il datore di lavoro avrà l'onere di accertare l'effettiva composizione del nucleo familiare del lavoratore.

## **PARTE SETTIMA – POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO**

### **Art. 174 – Preavviso attivo**

L'attuale mercato del lavoro appare sempre più incerto vedendo, da un lato, il susseguirsi di diverse crisi economiche e, dall'altro, l'introduzione di elementi di grande complessità, dettati in gran parte dalla Digital Transformation. Per questo oggi diviene quanto mai necessario rafforzare le politiche attive per il lavoro, garantendo l'accesso a nuove opportunità formative e occupazionali. Le politiche attive del lavoro sono senza dubbio centrali nel sostenere l'occupabilità dei cittadini e nel permetterne una ricollocazione lavorativa, soprattutto per quanto riguarda le persone maggiormente esposte alla vulnerabilità di ingresso e reingresso nel mondo del lavoro.

Pertanto, le Parti hanno deciso di prestare una particolare attenzione al tema, promuovendo interventi coerenti e integrati che permettano di rafforzare il sistema di politiche attive e di supportare adeguatamente i lavoratori nelle difficoltà che potrebbero trovarsi ad affrontare.

A tal fine, nei casi in cui la programmazione dello studio imponga, a causa di crisi o di esigenze riorganizzative, la **risoluzione del rapporto di lavoro per giustificato motivo oggettivo**, le Parti convengono sull'opportunità di sostituire il semplice preavviso di licenziamento con un **nuovo istituto denominato "preavviso attivo"**.

Tale istituto origina dalla comune consapevolezza che, nel caso di licenziamento oggettivo, l'esigenza del datore di lavoro infrange il progetto di vita del lavoratore, che va quindi sostenuto e accompagnato nella

ricerca di una nuova opportunità di lavoro.

Dunque, nei casi in cui il datore di lavoro intende procedere alla risoluzione del rapporto di lavoro per giustificato motivo oggettivo, in una prospettiva solidaristica tra le parti del rapporto contrattuale, garantisce al lavoratore in uscita il preavviso attivo, **corrispondente alla durata del preavviso contrattuale**, finalizzato al ricollocamento del lavoratore in altro studio/azienda.

A tal fine, il datore di lavoro ha l'onere di effettuare una **comunicazione immediata all'ente bilaterale EPAR** affinché il procedimento di preavviso attivo possa prendere avvio. Il contenuto della comunicazione deve consentire all'EPAR di svolgere la verifica relativa alla domanda di lavoro potenzialmente utile per la ricollocazione del dipendente in uscita (la qualifica, le mansioni ecc.).

L'EPAR, quindi, si attiva per promuovere il ricollocamento del dipendente: ricevuta la comunicazione di preavviso attivo, tenuto conto delle mansioni svolte e delle competenze del lavoratore in uscita, effettua una verifica della domanda di lavoro da parte dei datori di lavoro aderenti, al fine di agevolare la ricollocazione del lavoratore. Se la verifica ha esito positivo, l'ente bilaterale favorisce l'inserimento del lavoratore presso il nuovo studio professionale, comunicando ad esso il nominativo del lavoratore interessato e assicurando al lavoratore la fruizione di appositi permessi per partecipare a colloqui di lavoro e per frequentare eventuali corsi di formazione, apprendimento e istruzione, nell'ambito di un percorso di riqualificazione.

Allo scopo di sostenere e coadiuvare l'azione dell'ente bilaterale a favore del lavoratore, il datore di lavoro riconosce all'ente medesimo un **contributo economico di ricollocazione d'importo variabile** sulla base della dimensione aziendale. Tale contributo non è dovuto se l'ente bilaterale fruisce di assegno di ricollocazione o altra tipologia di assegno a carico della finanza pubblica.

Il datore di lavoro, acquisito il consenso scritto del lavoratore, avvia la procedura di preavviso attivo inviando all'EPAR, immediatamente e comunque **entro 5 giorni dall'inizio del periodo di preavviso**, una comunicazione recante le seguenti informazioni:

- **dati anagrafici del lavoratore;**
- **data di scadenza del periodo di preavviso;**
- **inquadramento e mansioni svolte dal lavoratore durante il rapporto, con relativa durata;**
- **dati del datore di lavoro;**
- **settore di appartenenza dello studio;**
- **estremi del contratto collettivo nazionale di lavoro applicato al rapporto.**

Se, per effetto della procedura di preavviso attivo, l'assunzione da parte del nuovo datore di lavoro avviene prima della scadenza del preavviso contrattuale, il rapporto di lavoro cessa con effetto immediato e il datore di lavoro **non è tenuto a corrispondere al lavoratore l'indennità sostitutiva** per la parte residua del preavviso. Resta inteso che l'assunzione del lavoratore all'esito del procedimento di preavviso attivo **determina un nuovo rapporto di lavoro**, senza continuità con il precedente.

## TABELLE RETRIBUTIVE

### RETRIBUZIONI REGIME ORDINARIO

Allegato a)

Retribuzioni base				
Livello	Paga Base e Contingenza			
	01/05/2022	01/02/2023	01/11/2023	01/08/2024
Quadri	2.201,50	2.203,70	2.208,10	2.214,71
1	1.976,30	1.978,28	1.982,23	1.988,16
2	1.707,52	1.709,23	1.712,64	1.717,77
3S	1.577,23	1.578,81	1.581,96	1.586,69
3	1.563,30	1.564,86	1.567,99	1.572,68
4S	1.475,60	1.477,08	1.480,03	1.484,45
4	1.462,80	1.464,26	1.467,19	1.471,58
5	1.361,70	1.363,06	1.365,79	1.369,87

**TABELLE RETRIBUTIVE  
RETRIBUZIONI ONBOARDING E REEMPLOYMENT**

Allegato b)

<b>01/05/2022</b>		
<b>Livello</b>	<b>Retribuzione ordinaria</b>	<b>Retribuzione ridotta</b>
Quadri	2.201,50	1.651,13
1	1.976,30	1.482,23
2	1.707,52	1.280,64
3S	1.577,23	1.182,92
3	1.563,30	1.172,48
4S	1.475,60	1.106,70
4	1.462,80	1.097,10
5	1.361,70	1.021,28
<b>01/02/2023</b>		
<b>Livello</b>	<b>Retribuzione ordinaria</b>	<b>Retribuzione ridotta</b>
Quadri	2.203,70	1.652,78
1	1.978,28	1.483,71
2	1.709,23	1.281,92
3S	1.578,81	1.184,11
3	1.564,86	1.173,65
4S	1.477,08	1.107,81
4	1.464,26	1.098,20
5	1.363,06	1.022,30
<b>01/11/2023</b>		
<b>Livello</b>	<b>Retribuzione ordinaria</b>	<b>Retribuzione ridotta</b>
Quadri	2.208,10	1.656,08
1	1.982,23	1.486,67
2	1.712,64	1.284,48
3S	1.581,96	1.186,47
3	1.567,99	1.175,99
4S	1.480,03	1.110,02
4	1.467,19	1.100,39
5	1.365,79	1.024,34
<b>01/08/2024</b>		
<b>Livello</b>	<b>Retribuzione ordinaria</b>	<b>Retribuzione ridotta</b>
Quadri	2.214,71	1.661,03
1	1.988,16	1.491,12
2	1.717,77	1.288,32
3S	1.586,69	1.190,02
3	1.572,68	1.179,51

*CCNL per i dipendenti degli Studi Professionali*

4s	1.484,45	1.113,34
4	1.471,58	1.103,68
5	1.369,87	1.027,40

**Allegato c)**

**PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE PER APPRENDISTI**

Piano formativo individuale relativo all'assunzione, in qualità di apprendista di:

Nome e Cognome:

**Dati relativi al datore di lavoro**

Denominazione datore di lavoro:

Codice fiscale / partita iva

Legale rappresentante

Matricola INPS

Matricola INAIL:

Indirizzo della sede legale

Indirizzo della sede operativa

Recapito telefonico:

Indirizzo e-mail:

Attività svolta:

Contratto collettivo applicato:

**Dati relativi all'apprendista**

Nome e cognome:

Codice fiscale:

Data e luogo di nascita:

Residenza:

Recapito telefonico:

Indirizzo e-mail:

Cittadinanza:

Centro per l'impiego di riferimento:

**Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro**

Titolo di studio:

Eventuali percorsi di istruzione non conclusi:

Esperienze lavorative:

dal al

dal al

Eventuali periodi di apprendistato svolti:

Apprendista dal al

Apprendista dal al

Eventuale possesso di una qualifica professionale:

**Aspetti normativi**

Data di assunzione:

Livello di inquadramento iniziale:  
Livello di inquadramento finale:  
Qualifica da conseguire:  
Durata:  
Orario di lavoro (se a tempo pieno):  
Orario di lavoro (se a tempo parziale):

**Tutor**

Tutor dello studio:(1)

Codice fiscale:

Categoria/livello di inquadramento:

Anni di esperienza:

(1) Precisare se si tratta del titolare, di un socio, di un familiare coadiuvante o di un dipendente, in quanto nelle imprese con meno di 15 dipendenti e nelle imprese artigiane le funzioni di tutore possono essere svolte anche dai soggetti sopraindicati.

**Contenuti formativi**

**Competenze di base e trasversali**

- a) competenze relazionali
- b) organizzazione ed economia
- c) disciplina del rapporto di lavoro
- d) sicurezza sul lavoro

**Competenze di settore**

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

**Competenze di area**

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

**Competenze tecnico-professionali**

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_
- d) \_\_\_\_\_

**Aree di destinazione nel processo di Job Rotation: (1)**

Indicare le aree in cui verrà inserito il lavoratore durante la Job Rotation

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(1) Laddove non sussistano le condizioni per attivare la Job Rotation, barrare lo spazio bianco inutilizzato



**Allegato d)**

**PIANO FORMATIVO LAVORATORI IN ONBOARDING / REEMPLOYMENT**

Piano formativo individuale relativo all'assunzione, all'interno di un progetto di:

- Onboarding
- Reemployment

Nome e Cognome:

**Dati relativi al datore di lavoro**

Denominazione datore di lavoro:

Codice fiscale / partita iva

Legale rappresentante

Matricola INPS

Matricola INAIL:

Indirizzo della sede legale

Indirizzo della sede operativa

Recapito telefonico:

Indirizzo e-mail:

Attività svolta:

Contratto collettivo applicato:

**Dati relativi al lavoratore:**

Nome e cognome:

Codice fiscale:

Data e luogo di nascita:

Residenza:

Recapito telefonico:

Indirizzo e-mail:

Cittadinanza:

Titolo di studio:

Esperienza lavorativa pregressa in riferimento alla qualifica di inquadramento:

dal

al

**Dati Contrattuali**

Data di assunzione:

Qualifica:

Orario di lavoro a tempo pieno

Orario di lavoro a tempo parziale

**Contenuti formativi**

**1ª FASE**

**Aree di destinazione nel processo di Job Rotation: (1)**

Indicare le aree in cui verrà inserito il lavoratore durante la Job Rotation.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(1) Laddove non sussistano le condizioni per attivare la Job Rotation, barrare lo spazio bianco inutilizzato

**2ª FASE**

**Competenze di base e trasversali**

- a) competenze relazionali
- b) organizzazione ed economia
- c) disciplina del rapporto di lavoro
- d) sicurezza sul lavoro

**Competenze tecnico-professionali**

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c)\_ d) \_\_\_\_\_

Modalità di erogazione e di articolazione della formazione: formazione On The Job, interna allo studio professionale.

Il lavoratore

\_\_\_\_\_

Lo studio

\_\_\_\_\_

Scheda formativa di : \_\_\_\_\_

Piano formativo individuale del: \_\_\_\_\_

Scheda formativa		
Periodo/data	Materia	Firma lavoratore

*CCNL per i dipendenti degli Studi Professionali*


Il lavoratore

---

Lo studio

---

Allegato e)

## **CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE**

### **PREMESSA**

Le Parti Sociali convengono che il corrente apparato di classificazione professionale risalente al 1973, debba essere rivisto tenuto conto dell'evoluzione dei mercati, degli attuali cambiamenti dei modelli organizzativi e di organizzazione del lavoro, del fenomeno trasversale di trasformazione digitale e delle evoluzioni connesse a Industria 4.0. Alla luce delle nuove contingenze economiche, il mercato del lavoro subisce importanti trasformazioni, con conseguenze dirette sulla prestazione lavorativa, che impongono la ricerca di nuovi specifici inquadramenti. In risposta all'attuale esigenza di adeguamento e alla luce delle trasformazioni implementate dai diversi settori lavorativi – soprattutto in relazione alla nascita di nuove figure professionali e al fabbisogno di nuove o rinnovate competenze – le Parti si pongono come obiettivo un aggiornamento della classificazione del personale, non più tradizionalmente concepita secondo una logica per mansioni, ma adottando una logica per competenze. A questa rinnovata logica, supportata dall'introduzione del nuovo istituto dello scatto di competenza di cui all'art. 40 del presente contratto, aderirà un adeguato e correlato livello di retribuzione.

Collateralmente, le parti prevedono la possibilità di riconoscere, in sostituzione o integrazione dello scatto di competenza, di un premio di produttività, sulla base dello specifico processo di valutazione e al fine di assicurare una corretta direzione dell'apparato di progressione interno. In tal modo, le Parti coinvolte avranno per la prima volta la possibilità di condividere la progettazione del sistema di valutazione del personale, agganciandola alla materia della formazione continua e permanente come strumento a tutela del lavoratore e della crescita dello studio, così come indicato dall'Unione Europea. In questa prima fase, le Parti Sociali si impegnano in maniera congiunta ad identificare ed aggiornare i profili di seguito enunciati, così come funzionali alle esigenze istituzionali, gestionali ed operative imprenditoriali, al fine di proporre un rinnovato quadro di riferimento professionale. Per ogni livello si identificano altresì 10 competenze trasversali e 21 competenze digitali di base, coerentemente con quanto previsto dalla normativa nazionale e comunitaria.

### **QUADRI**

In aderenza a quanto previsto dalla Legge n. 190/1985, appartengono alla categoria "Quadri" i lavoratori che svolgono mansioni direttive o di elevata responsabilità, con carattere continuativo, in assoluta autonomia operativa e con poteri di discrezionalità decisionale e responsabilità gestionale anche nella conduzione e nel coordinamento di risorse umane ed economiche, prevalentemente in studi professionali di notevoli dimensioni, in loro sedi decentrate, o in loro comparti di particolare complessità operativa. Appartengono alla stessa categoria anche i lavoratori che, per competenze personali e conoscenze acquisite, siano in grado di garantire l'attuazione di progetti di rilevante importanza per lo sviluppo e l'attuazione degli obiettivi dello studio professionale. Il datore di lavoro è tenuto ad assicurare i quadri contro il rischio di responsabilità civile verso terzi conseguente a colpa nello svolgimento delle loro funzioni.

Per quanto concerne gli istituti normativi ed economici, ai quadri trovano applicazione le discipline previste per i lavoratori inquadrati al Primo livello.

In via esemplificativa appartengono a tale livello contrattuale:

- Responsabile CED (Centro elaborazione dati)
- Responsabile sedi decentrate dello studio professionale
- Responsabile di un settore specifico dello studio professionale
- Responsabile di cantiere
- Responsabile di cantiere architettonico
- Diagnosta del patrimonio geologico che, attraverso l'uso delle ultime tecnologie, studia la sua composizione morfologica e concorda con altri tecnici le strategie di intervento
- Diagnosta del patrimonio culturale che, attraverso l'uso delle ultime tecnologie, studia la composizione morfologica del bene da restaurare e concorda con altri tecnici le strategie di intervento
- Responsabili tecnici e commerciali
- Responsabili amministrativi e del personale di sedi distaccate, di sezioni specialistiche
- Responsabili tecnici con autonomia economica di progetti completi in fase di progettazione e di esecuzione
- Responsabili della stesura dei contratti e della liquidazione dei lavori
- Direttore tecnico di branca sanitaria
- Direttore amministrativo (Affari generali - Organizzazione interna - Organizzazione sviluppo e marketing)
- Pneumologo
- Angiologo
- Neurologo
- Urologo
- Cardiologo
- Oculista
- Ortopedico
- Gastroenterologo -
- Dietologo
- Otoiatra
- Allergologo
- Radiologo
- Ematologo

- Ginecologo
- Dermatologo
- Endocrinologo
- Geriatra
- Infettologo
- Medico dello sport
- Medico del lavoro
- Medico fisico e riabilitatore
- Medico internista
- Medico legale e delle assicurazioni
- Medico nucleare
- Microbiologo e Virologo
- Nefrologo
- Oncologo
- Patologo clinico
- Pediatra
- Psichiatra
- Reumatologo
- Endoscopista
- Anatomo
- Patologo
- Medico dentista
- Medico genetista
- Altri profili affini ai precedenti.

### **PRIMO LIVELLO**

Appartengono al livello 1° i lavoratori che, muniti di diploma di laurea o di diploma di scuola media superiore nello specifico settore di competenza dello studio ed in possesso di approfondite conoscenze e pratiche, esplicano mansioni di concetto caratterizzate da alto contenuto professionale, con poteri di discrezionalità decisionale, nel proprio ambito di competenza, e con responsabilità di direzione esecutiva su settori o progetti predeterminati dallo studio professionale. Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità;**

4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; comunicazione efficace; 10) resilienza. Esse vengono applicate in contesti non strutturati e all'avanguardia, governando e promuovendo processi di integrazione, trasformazione e sviluppo strategico, decidendo in modo indipendente, indirizzando obiettivi e modalità di attuazione, prefigurando altresì scenari e soluzioni valutandone i possibili effetti.

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Livello di Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	ALTAMENTE SPECIALIZZATO
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2. Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere le informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3. Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4. Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5. Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

In via esemplificativa:

- Medico di medicina generale
- Medico di famiglia

Tali lavoratori conoscono la gestione delle patologie croniche e le sindromi ad esse collegate di più comune riscontro (ad es. ipertensione arteriosa, diabete mellito, dislipidemia, sovrappeso – obesità, BPCO e asma bronchiale, cardiopatia ischemica e scompenso cardiaco, reumatismi degenerativi, osteoporosi, insufficienza renale cronica, ipertrofia prostatica benigna, dispepsia, disturbi dell'alvo, endocrinopatie croniche, vertigini e instabilità posturale, cefalea, epilessia, depressione, dermatopatie croniche, tossicodipendenze, patologie croniche del sistema nervoso centrale e periferico, patologie osteoarticolari croniche, disturbi del sonno, disturbi del ritmo cardiaco), la gestione dei sintomi e manifestazioni patologiche acute di più comune (ad es. infezione delle vie respiratorie superiori e inferiori, gastriti e ulcera peptica, epatiti virali, rettorragia e melena, infezioni delle vie urinarie, disuria – ematuria, anemia, patologie osteoarticolari acute, colica addominale, endocrinopatie acute, dermatiti acute, febbre, esantemi, infestazioni da

parassiti, avvelenamenti, disomnie situazioni di emergenza, patologie di occhio, orecchio e cavo orale), nonché la gestione di situazioni complesse (ad es. le patologie oncologiche, le patologie a prognosi infausta e fase terminale, il dolore acuto e cronico, la gravidanza, l'adolescenza, la menopausa, allergie, l'astenia, problemi di salute collegati al lavoro, i disturbi della sfera sessuale e di identità di genere, il disagio psichico, le caratteristiche del paziente psichiatrico, le caratteristiche del paziente immigrato ed emarginato, il deterioramento cognitivo, i disturbi del comportamento alimentare, le patologie correlate con l'immunodepressione come AIDS e TBC, la terapia anticoagulante, la sindrome da allattamento, la contraccezione, la procreazione medicalmente assistita, donazioni e trapianti, il paziente in dialisi, l'educazione a corretti stili di vita). Essi conoscono altresì nozioni della cura e dell'assistenza secondo i principi pedagogici, della psicologia, della sociologia e dell'etica sanitaria, i diritti sociali fondamentali della persona, la normativa medico-legale, l'informatica applicata, la statistica, la lingua inglese.

### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire le cure primarie**, garantendo un accesso diretto ed illimitato agli utenti, occupandosi di tutti i problemi di salute, indipendentemente da età, sesso e ogni altra caratteristica della persona, gestendo in modo efficiente le risorse sanitarie attraverso il coordinamento delle cure, il lavoro con altri professionisti presenti nel contesto organizzativo delle cure primarie, agendo da interfaccia con altre specialità assumendo, quando si renda necessario, il ruolo di difensore dell'interesse degli assistiti, gestendo contemporaneamente problemi di salute acuti e cronici nel singolo individuo, gestendo le patologie acute e croniche secondo la miglior pratica e in accordo con il malato, applicando un approccio integrato nella gestione delle condizioni di salute della persona, promuovendo la salute e il benessere, applicando correttamente strategie di promozione della salute e di prevenzione delle malattie, effettuando interventi appropriati, efficaci e basati su chiare prove ogniqualvolta sia possibile, applicando un approccio olistico, usando il modello bio-psico-sociale tenendo conto delle dimensioni culturali ed esistenziali; **conciliare i bisogni di salute dei singoli assistiti e i bisogni di salute della comunità**, utilizzando il processo specifico decisionale sulla base della prevalenza e dell'incidenza delle malattie nella comunità, ricorrendo ad uno specifico processo decisionale di tipo probabilistico che utilizza informazioni che derivano dalla conoscenza del paziente e della comunità; **gestire la relazione con l'assistito**, adottando un approccio centrato sulla persona, sviluppando e applicando la consultazione tipica della medicina generale (relazione articolata nel tempo) per ottenere un'efficace relazione medico-paziente, provvedendo a garantire una continuità longitudinale delle cure; **organizzare le attività**, programmando, con l'ausilio di personale di segreteria e di strumenti informativi, le attività domiciliari e le attività in ambulatorio, garantendo la continuità Ospedale/Territorio e il coordinamento con il Distretto, gestendo l'assistenza programmata nelle residenze protette e nelle collettività, sulla base degli accordi regionali, aggiornando la scheda sanitaria individuale, su supporto informatico ad utilità dell'assistito e del SSN, partecipando alle forme organizzative territoriali, con le modalità e secondo quanto disposto dagli Accordi, aderendo a specifici progetti concordati a livello regionale e/o aziendale; **gestire i percorsi**, gestendo l'Assistenza domiciliare occasionale, programmata e integrata avvalendosi, qualora si rendessero necessarie, dell'assistenza specialistica, infermieristica e riabilitativa e in collegamento con l'assistenza sociale, redigendo le certificazioni previste dagli Accordi (ad esempio per l'inabilità temporanea al lavoro), coordinando le cure con altri professionisti di cure primarie e con altri specialisti giungendo all'erogazione di cure efficaci e appropriate.

- Biologo specialista in biologia molecolare

Tali lavoratori conoscono la biochimica e la strutturistica macromolecolare, la genetica e la biologia molecolare, le tecnologie del DNA ricombinante e le biotecnologie cellulari, la biostatistica e la bioinformatica, tecniche fisiche e strumentali in biologia. Essi conoscono altresì l'inglese tecnico scientifico, l'informatica, elementi di matematica, la matematica applicata e la statistica, fondamenti di fisiologia ed anatomia animale e vegetale, elementi di microbiologia, citologie, istologia e biologia cellulare e dello sviluppo, la normativa sulla biosicurezza.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **analizzare il problema**, definendo l'ipotesi di Ricerca, studiando la documentazione scientifica esistente (articoli di riviste scientifiche, testi, manuali), individuando i/test da effettuare (e, conseguentemente, i protocolli da seguire, gli strumenti da utilizzare, i campioni da studiare e le principali basi di dati pubbliche a cui riferirsi nella progettazione dell'esperimento), valutando tempi e metodi di realizzazione; **realizzare Test di Base (Valida in Vitro)**, leggendo ed interpretando un protocollo sperimentale in Inglese, realizzando i Test di base con uso di DNA ricombinante, colture batteriche, colture cellulari e le principali metodiche strumentali, rilevando e valutando dati analitici e sperimentali con modalità informatiche, analizzando i dati con metodi statistici di base; **effettuare la Valida in Vivo**, leggendo ed interpretando un protocollo sperimentale in Inglese, preparando le molecole da trasferire nel modello vegetale o animale prescelto, rilevando e valutando i dati biologici con modalità informatiche; **redigere rapporti di ricerca e articoli scientifici**, scrivendo in lingua inglese, presentando il processo della ricerca condotta con successo, dalle ipotesi iniziali alla conferma finale, stabilendo i parametri per la riproducibilità; **brevettare**, compilando e inoltrando l'apposita modulistica da sottoporre all'autorizzazione delle autorità competenti (a livello nazionale, europeo e internazionale).

- Biologo specialista in biomonitoraggio e valutazione del rischio

Tali lavoratori conoscono la chimica organica, la chimica analitica e la chimica Biologica Metabolica, la tossicologia, la biomatematica, il biomonitoraggio, l'ecologia, la fisica e la fisica dell'atmosfera, l'igiene ambientale e del lavoro, l'economia applicata al territorio, l'ergonomia, la medicina del lavoro, l'epidemiologia, nonché elementi di comunicazione nella valutazione del rischio, la patologia ambientale, elementi di legislazione del lavoro, speciazione nei sistemi acquatici, la chemodinamica ambientale, tecniche di analisi inorganiche e tecniche di analisi di superficie, fondamenti di chemiometria, il trattamento dei rifiuti, gli impianti di trattamento dei reflui, gli impianti ed i processi di produzione industriale, elementi di economia e organizzazione aziendale, impatto ambientale e certificazione, la conservazione ed il trattamento dei materiali. Essi conoscono altresì la matematica, l'informatica, la statistica, gli standard di qualità, la normativa UNI EN ISO, la normativa in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente, la normativa ambientale regionale, nazionale e comunitaria, sulla gestione dei rifiuti e degli scarichi civili e produttivi, elementi di diritto pubblico, procedure e standard amministrativo burocratici della Pubblica Amministrazione, l'inglese tecnico scientifico.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **raccogliere e analizzare i dati di contesto**, acquisendo dati relativi all'ambiente (e talvolta alle popolazioni umane), raccogliendo le informazioni tecniche relative al tipo di processo, di impianto, di materiali e alle mansioni svolte dai lavoratori, raccogliendo, comprendendo e interpretando le indicazioni e le richieste relative al progetto innovativo, formulando preventivi di fattibilità economica e tecnologica dell'intervento; **realizzare il campionamento**, scegliendo e prelevando i campioni per le analisi, utilizzando apposite

metodologie e standard di campionamento nel rispetto della normativa e degli standard di qualità, utilizzando tecniche e procedure per lo stoccaggio dei campioni, predisponendo documenti e procedure per il trasporto dei campioni; **realizzare il biomonitoraggio**, individuando i Test per le analisi, individuando gli organismi bioindicatori e/o bioaccumulatori, introducendo nell'ambiente organismi bioindicatori e/o bioaccumulatori; **progettare azioni di rilevazione, analisi e valutazione**, effettuando l'analisi biologica di campioni di varia natura, interpretando i dati in funzione del processo industriale a cui sono riferiti, studiando le risposte biologiche evidenziate dall'alterazione fisiologica degli organismi viventi impiegati, valutando i dati raccolti dagli organismi bersaglio, valutando la concentrazione delle sostanze analizzate in relazione alle soglie massime previste dalla legislazione in materia di tutela ambientale, redigendo un referto; **elaborare piani di intervento**, compilando richieste per l'ottenimento di certificati (es. il nulla osta all'esercizio dell'attività, certificato prevenzione incendi, marcatura CE), partecipando alla progettazione di piani di sicurezza degli ambienti di lavoro, di opere edili, di discariche, alla progettazione di nuovi impianti/processi produttivi a minor impatto ambientale, etc., partecipando alla progettazione di interventi innovativi di processo, partecipando allaprogettazione di piani di gestione e tutela dell'ambiente (degli habitat e delle specie).

- **Psicologo**

Tali lavoratori conoscono la psicologia cognitiva, la psicologia criminologica, la psicologia dei gruppi, la psicologia dell'orientamento, la psicologia della comunicazione, la psicologia dello sport, la psicologia dello sviluppo e della vita familiare, la psicopatologia, nonché metodi di intervento clinico, metodi di intervento psicologico per i servizi alla persona e alla comunità, metodologie del counseling psicologico, le neuroscienze cognitive, le tecniche di valutazione psicologica, terapia e consulenza psicologica. Essi conoscono altresì la psicologia clinica, la psicologia del lavoro e delle organizzazioni, la psicologia dello sviluppo, la psicologia dinamica, la psicologia generale, la psicologia sociale, la psicomatria, la neuropsicologia e le neuroscienze, l'antropologia, la biologia, la deontologia, la filosofia, la sociologia, la lingua inglese.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **fare la diagnosi**, conducendo il colloquio anamnestico e psicodiagnostico, somministrando e interpretando test e prove psicodiagnostiche, conducendo interviste strutturate, applicando strumenti osservativi, realizzando perizie e valutazioni delle competenze dei soggetti, valutando la situazione e il contesto, in termini di problemi da affrontare e risorse disponibili o da attivare, definendo con il cliente gli obiettivi raggiungibili con l'intervento e i tempi necessari; **progettare interventi di abilitazione, riabilitazione e sostegno**, programmando i percorsi di intervento psicologico, collaborando con eventuali equipe multidisciplinari per la definizione/realizzazione dell'intervento, conducendo il colloquio psicologico individuale, di coppia/familiare, di gruppo o organizzativo, osservando dal punto di vista clinico e comportamentale, applicando strumenti di valutazione psicologica individuali e di gruppo, utilizzando tecniche di counseling a livello individuale, di coppia, di gruppo e di organizzazione, conducendo il colloquio clinico e il trattamento psicologico; **valutare gli esiti dell'intervento**, valutando gli esiti del processo di sostegno/abilitazione/riabilitazione, valutando la necessità di proseguire l'attività con altri professionisti (psicoterapeuti, psichiatri, medici, insegnanti...), effettuando la stesura di una relazione del processo terapeutico o di intervento.

- **Responsabile CED (Centro elaborazione dati);**

Tali lavoratori conoscono gli ambienti di sviluppo e i relativi strumenti (CASE - IDE), le applicazioni critiche e distribuite,

tecniche di manutenzione di una base dati, architetture software, le basi di dati, le componenti COM, COM+, .NET e ASP, nonché la gestione e i permessi sugli oggetti e comandi (GRANT, REVOKE, DENY). Essi conoscono altresì l'identificazione della soluzione IT, le interfacce standard di database (ODBC, JDBC), i linguaggi di programmazione, la manipolazione dati in una base dati (stored procedure, transazioni, trigger, viste), i metodi di programmazione software, nonché i modelli di applicazioni Internet, i modelli di dati, il modello Object Oriented all'analisi di sistemi, le piattaforme di sviluppo per applicazioni web e i principi di programmazione sicura. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il processo di sviluppo software, progettazione e sviluppo di applicazioni web, la programmazione orientata agli oggetti, la sicurezza delle applicazioni web, i sistemi operativi SQL (Structured Query Language), gli standard J2EE, gli strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin) e le tecnologie web, nonché le norme sulla sicurezza sul lavoro, e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire la programmazione del software**, utilizzando il linguaggio UML e strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), linguaggi di programmazione, metodologie di programmazione software, strumenti CASE e IDE, strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati; eseguire lo sviluppo di applicazioni web, applicando tecniche di creazione applicazioni Internet con moduli multipli, utilizzando ASP o VBA in ambiente .NET, linguaggi e ambienti di sviluppo web (es. Java, .Net), piattaforme di sviluppo per applicazioni web, strumenti di costruzione di interfacce utente per internet; **definire l'implementazione di basi dati**, applicando procedure, transazioni, trigger, funzioni definite dall'utente e viste, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB, interfacce standard di database ODBC, JDBC, strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati.

- Responsabile servizio amministrativo e contabile;

Tali lavoratori conoscono gli adempimenti e le scadenze fiscali, l'analisi di bilancio europeo, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato, il bilancio d'esercizio, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il calcolo del patrimonio netto, la contabilità industriale, le direttive strategiche aziendali, il diritto civile, il diritto commerciale, il diritto societario, elementi di amministrazione aziendale, elementi di budgeting, elementi di contabilità industriale, elementi di gestione delle risorse umane, elementi di gestione d'impresa, elementi di statistica. Essi conoscono altresì la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, metodi di calcolo del break even point, metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di organizzazione di un piano dei conti, metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), nonché la normativa fiscale e tributaria, principi di contabilità generale, principi e metodi del controllo di gestione, la ragioneria, la scienza delle finanze, le scritture contabili, libro giornale e partita doppia, gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, strumenti di analisi organizzativa, la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), tecniche di analisi di bilancio, tecniche di coordinamento e gestione di team, tecniche di pianificazione aziendale, tecniche di pianificazione di attività, tecniche di ROI (Return On Investment), il vocabolario tecnico fiscale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **configurare e gestire un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, individuando strumenti e procedure di rilevazione delle variabili economiche aziendali,

pianificando e programmando (funzioni coinvolte e relativa tempistica) il sistema della contabilità analitica, configurando l'architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con la tipologia produttiva d'impresa, identificando e definendo le istruzioni e le procedure operative per la contabilità analitica, valutando le caratteristiche dei software gestionali per la tenuta della contabilità analitica o industriale; **coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, padroneggiando l'intero processo di gestione contabile, fiscale, finanziario e di budgeting, possedendo un elevato expertise tecnico in materia contabile e fiscale, recependo le indicazioni della direzione aziendale in materia finanziaria e fiscale, suddividendo i compiti tra le risorse umane addette alla gestione amministrativa, fornendo istruzioni tecniche sulle modalità di registrazione contabile, fiscale e di budgeting, controllando la corretta esecuzione degli ordini impartiti, valutando le prestazioni delle risorse umane sotto la propria direzione, relazionandosi con fornitori, clienti, banche e funzionari dell'Agenzia delle Entrate, assicurando la correttezza ed il rispetto dei tempi per la presentazione del bilancio e per gli adempimenti fiscali; **redigere il bilancio d'esercizio**, adottando le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione del bilancio nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali, adottando tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio, verificando eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativi contabili, utilizzando le scritture di assestamento per passare dai valori di conto ai valori di bilancio e applicare i principi di valutazione in sede di predisposizione del bilancio d'esercizio; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, utilizzando tecniche di contabilità analitica nell'individuazione dei costi aziendali, eseguendo conteggi per ottenere informazioni sui principali dati economici relativi a costi, commesse e centri di costo, reperendo dati standard di bilancio per eventuali riaggregazioni, imputando i costi ai centri di costo produttivi, ausiliari funzionali, adottando modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica ed destinatari, redigendo report periodici.

- Esperto di sviluppo organizzativo;

Tali lavoratori conoscono elementi di organizzazione e di struttura aziendale (organization chart, ruoli aziendali, organigramma), tecniche e strumenti connessi all'analisi dei sistemi professionali, alla programmazione delle carriere, alla valutazione del lavoro e delle prestazioni, strumenti di job- design, re- design e riassetto organizzativo, nozioni di teoria di "dinamiche di gruppo" e di "consulenza di processo", teorie inerenti lo sviluppo di un'identità organizzativa condivisa (commitment), principi e metodologie di change management, nonché modelli e strumenti di diagnosi organizzativa, clima e cultura delle organizzazioni, elementi di progettazione e sviluppo organizzativo. Essi conoscono altresì marketing e strategie di comunicazione funzionali al controllo degli stanziamenti previsti nel budget e all'individuazione degli strumenti operativi necessari al raggiungimento degli obiettivi di marketing, i linguaggi di comunicazione e l'utilizzo dei codici diversi per l'impiego nei diversi e specifici ambiti di trasmissione, tecnica e teoria della comunicazione per la definizione delle procedure comunicative interne ed esterne, nonché i contratti collettivi di lavoro per la definizione di aspetti contrattuali, quali orari, permessi, retribuzioni di base e variabili, tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale per definire gli sviluppi di carriera e la progettazione della formazione, elementi di project management e gestione d'impresa.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **definire l'organizzazione del lavoro**, gestendo ed implementando piani di orario di lavoro a livello aziendale cercando di integrare le politiche organizzative con le esigenze individuali (work- life balance), progettando sistemi di organizzazione del lavoro adeguati alla gestione della conoscenza

utilizzando strumenti volti alla facilitazione di un processo di condivisione delle informazioni inerenti ai processi produttivi, utilizzando strumenti del "job re-design" attraverso processi quali job enlargement, job rotation e job enrichment, aumentando la capacità di innovazione e di prevenzione rispetto a fattori di destabilizzazione interni e/o esterni al contesto organizzativo, valutando le variabili che qualificano i contenuti del lavoro secondo una dimensione tecnica, economica, ergonomica e comportamentale (job design); **gestire il cambiamento organizzativo**, identificando i potenziali atteggiamenti di rischio delle persone e anticipare le fonti di resistenza al cambiamento, sviluppando piani specifici per attenuare il rischio, monitorando e tenendo traccia delle misure adottate e delle singole modifiche/innovazioni implementate, sviluppando una strategia di change management basata su una conoscenza del contesto e sugli aspetti che un cambiamento genera nei gruppi di lavoro, valutando eventuali attività di potenziamento delle competenze e di riduzione delle resistenze al cambiamento promuovendo una cultura aziendale orientata alla crescita e allo sviluppo organizzativo ed individuale; **effettuare la diagnosi organizzativa e interventi per il miglioramento del clima e della cultura aziendale**, analizzando ed intervenendo sulla qualità delle relazioni interne/esterne (customer care e customer satisfaction) come strumento di potenziamento delle competenze individuali e organizzative, implementando attività di diagnosi volte a rilevare il clima e la cultura organizzativa individuando elementi di criticità e miglioramento, strutturando interventi di diagnosi organizzativa finalizzati a rilevare le criticità nei processi produttivi e favorire l'individuazione delle aree di miglioramento; **contribuire alla gestione della comunicazione aziendale**, analizzando la concorrenza e le relative tecniche di comunicazione per cogliere gli elementi che consentono di rispondere prontamente alle esigenze attuali e future dei clienti, creando e organizzando un servizio orientato al cliente interno/esterno, per comprendere e soddisfare le sue richieste e tale da tener conto delle proprie capacità in termini di esigenze speciali, elaborando la struttura delle campagne informative relazionandosi con l'organizzazione/struttura proposta alla diffusione della comunicazione, progettando sistemi integrati di comunicazione pubblica e privata finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di immagine e consenso sul mercato, sviluppando progetti e iniziative nel campo dei new media, per il miglioramento dei servizi agli utenti; laddove richiesto, **contribuire alla gestione dei piani di retribuzione e compensation**, collaborando alla messa a punto degli eventuali interventi formativi, necessari per l'implementazione delle varie iniziative di sviluppo, definendo una politica retributiva e piani di carriera in accordo con la mission e le indicazioni della direzione aziendale (compensation), studiando sia il modo più efficace per legare la retribuzione ai sistemi di gestione e valutazione dei dipendenti, sia le modalità di medio- lungo periodo per garantire la fidelizzazione dei "collaboratori chiave", valutando le prestazioni e il potenziale per definire i criteri di avanzamento di carriera e i fabbisogni formativi.

- Responsabile e coordinatore team di segreteria;

Tali lavoratori conoscono principi di organizzazione e comunicazione aziendale, caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.), tipologia dei documenti amministrativi, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione, principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati, tecniche di time management. Essi conoscono altresì norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro, norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro, elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione, nonché software di elaborazione testi e servizi e funzioni internet per l'invio/ricezione di comunicazioni, software di elaborazione testi, fogli di calcolo, presentazioni e di gestione db, elementi di amministrazione aziendale, elementi di informatica (redazione testi, fogli di

calcolo, presentazioni, gestione db) e servizi e funzioni internet.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: curare le funzioni di Segreteria generale e particolare; sovrintendere alle attività del funzionario delegato alla spesa e preposto alla gestione degli adempimenti relativi alle spese di missione, funzionamento degli uffici e degli automezzi assegnati alla struttura stessa; assicurare l'attività di referenza per gli adempimenti tecnico-amministrativi riguardanti la prevenzione, la protezione e la sicurezza dei lavoratori incardinati nella propria struttura; assicurare la gestione delle attività concernenti gli istituti relativi al personale incardinato nella propria struttura; curare, in collegamento con la competente struttura speciale, la corretta funzionalità dei sistemi informatici necessari alle esigenze funzionali della struttura; curare gli adempimenti amministrativi per la tutela della privacy degli atti direttamente riferibili nella propria struttura.

- Responsabile tecnico e commerciale;

Tali lavoratori conoscono tecniche di vendita, tecniche di negoziazione, tecniche di definizione prezzi – pricing, strategie di gestione del colloquio di vendita, il sistema distributivo, principi di customer care, elementi di diritto commerciale, elementi di contrattualistica, tecniche di pianificazione della vendita, tecniche di approvvigionamento prodotti, tecniche di business definition, nonché tecniche di pianificazione aziendale, marketing operativo, elementi di project management, elementi di budgeting. Essi conoscono altresì tecniche di valutazione prestazioni professionali, tecniche di team building, le metodologie di recruiting, tecniche di coordinamento e gestione di team, tecniche di gestione del conflitto elementi di organizzazione aziendale, elementi di gestione delle risorse umane, tecniche di valutazione prestazioni professionali, elementi di tecnica commerciale, elementi di customer relationship management, elementi di controllo di gestione.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire trattative di vendita**, applicando tecniche di negoziazione, applicando tecniche di valutazione di offerte, applicando tecniche di vendita, applicando modalità di calcolo margini di vendita, applicando modalità di stesura di offerte commerciali, applicando criteri di elaborazione preventivi; **elaborare la pianificazione commerciale aziendale**, utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione, utilizzando strumenti di pianificazione delle attività, applicando tecniche per l'analisi "costo-beneficio", applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando tecniche di pianificazione strategica aziendale, applicando tecniche di pricing, applicando tecniche di definizione prezzi, applicando tecniche di budgeting, applicando tecniche di definizione obiettivi di vendita, applicando tecniche di analisi redditività economica, applicando tecniche di analisi dei costi; **coordinare la forza vendita**, applicando tecniche di motivazione risorse umane, applicando tecniche di analisi risultati di vendita, applicando tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro, applicando tecniche di definizione obiettivi di vendita, applicando tecniche di gestione dei conflitti; **controllare l'esecuzione del piano commerciale**, applicando tecniche di pubbliche relazioni, applicando tecniche di time management, utilizzando strumenti di coordinamento, utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione, applicando tecniche di monitoraggio piano di lavoro, applicando tecniche di gestione del personale, applicando tecniche di budgeting, applicando tecniche di decision making, applicando tecniche di comunicazione efficace, applicando tecniche di analisi andamento vendite, applicando metodi per la valutazione delle prestazioni, applicando modalità di coordinamento del lavoro, applicando procedure di monitoraggio punti vendita.

- Responsabile amministrativo e del personale di sedi distaccate, di sezioni specialistiche;

Tali lavoratori conoscono elementi di amministrazione aziendale, il bilancio civilistico, tecniche di pianificazione di attività, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il bilancio consolidato, la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, elementi di diritto civile, la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, elementi di ragioneria, principi di contabilità generale, il vocabolario tecnico fiscale, nonché l'analisi di bilancio europeo, elementi di statistica, il calcolo del patrimonio netto, tecniche di ROI (Return On Investment), principi e metodi del controllo di gestione, metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di calcolo del break even point e principi di contabilità industriale. Essi conoscono altresì metodi di organizzazione di un piano dei conti, elementi di diritto commerciale, strumenti di analisi organizzativa, elementi di budgeting, scritture contabili, libro giornale e partita doppia, nonché tecniche di coordinamento e gestione di team, elementi di gestione delle risorse umane, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, elementi di amministrazione aziendale, elementi di gestione d'impresa, il diritto societario, le direttive strategiche aziendali, adempimenti e scadenze fiscali, tecniche di pianificazione aziendale, tecniche di analisi di bilancio, principi di scienza delle finanze.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **redigere il bilancio d'esercizio**, applicando modalità di elaborazione dati contabili, procedure di registrazione documenti contabili, tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità, tecniche di redazione del bilancio consolidato e di redazione bilancio d'esercizio, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), software ERP (Enterprise Resource Planning), software contabilità, e software di gestione amministrativa; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, applicando tecniche di analisi di bilancio europeo, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di elaborazione costi di produzione, tecniche di controllo di gestione, tecniche di calcolo ROI (return on investment), metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di calcolo del patrimonio netto, metodi di calcolo del break-even point, tecniche di analisi di redditività economica, tecniche di analisi dei costi, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti operativi di controllo di gestione; **configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), strumenti e tecniche di pianificazione delle attività, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi, procedure di analisi dati di produzione, tecniche di analisi organizzativa, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di controllo di gestione e utilizzando software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi); **coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, applicando tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di budgeting, tecniche di analisi dei costi, modalità di coordinamento del lavoro, metodi per la valutazione delle prestazioni, tecniche di pianificazione strategica, metodologie di organizzazione di un piano dei conti, tecniche di negoziazione, tecniche di analisi di redditività economica, modalità di controllo della procedura contabile, modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali, modalità di elaborazione dati contabili, modelli di pianificazione economico-finanziaria, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di analisi dei processi amministrativi, tecniche di decision making, tecniche di controllo di gestione, tecniche di elaborazione costi di produzione, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, utilizzando software

di gestione amministrativa e strumenti operativi di controllo di gestione; **effettuare la supervisione del personale dell'area**, applicando tecniche di motivazione risorse umane, applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando tecniche di gestione del personale, applicando modalità di coordinamento del lavoro.

- Responsabile servizio amministrativo;

Tali lavoratori conoscono la normativa fiscale e tributaria, la normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL), la normativa previdenziale, la struttura della retribuzione, contabilità e gestione dei costi, il diritto del lavoro, nonché la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, la normativa fiscale e tributaria, la normativa in materia di tutela della Privacy, la normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL), la normativa INPS in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG).

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **redigere il budget del personale**, applicando tecniche di budgeting per il personale, applicando modalità di pianificazione dei costi del personale, applicando modalità di analisi degli scostamenti dal budget, applicando tecniche di controllo di gestione; **predisporre il sistema e le procedure per la gestione amministrativa del personale**, applicando metodologie di ottimizzazione dei processi, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando tecniche di impostazione procedure amministrative per la gestione del personale, utilizzando software per la gestione amministrativa del personale, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi; **effettuare il controllo degli adempimenti amministrativi relativi ai rapporti di lavoro**, applicando tecniche di aggiornamento sulle evoluzioni normative, applicando tecniche di monitoraggio delle attività, applicando tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi, applicando metodologie di ottimizzazione dei processi, applicando modalità di controllo delle procedure amministrative per la gestione del personale, utilizzando software per la gestione amministrativa del personale.

- Referente di progetto (edilizio, architettonico, geologico);

Tali lavoratori conoscono il ciclo di vita del progetto, le tecniche e strumenti di gestione e verifica del programma temporale di realizzazione delle attività di progetto, le tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione, elementi di gestione delle risorse umane, tecniche di coordinamento e gestione di team, principali tecniche e strumenti di controllo qualità, metodi di controllo dell'avanzamento dei costi e di analisi e valutazione degli indici di prestazione economica di progetto (curva s, earned value, ecc.), elementi relativi alla normativa su contratti e appalti, l'inglese tecnico di settore, principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, elementi di budgeting per l'elaborazione di piani economico-finanziari, metodologie e tecniche di identificazione, analisi, classificazione e gestione dei rischi di progetto, principali soluzioni software per il project management, elementi di organizzazione aziendale, nonché le principali soluzioni software per il project management, metodologie e tecniche per la stima dei costi e la definizione del budget di progetto, tecniche e strumenti di stima e rappresentazione delle durate delle attività progettuali (pert, cpm, gantt, ecc.), metodologie e tecniche di scomposizione del lavoro di progetto (wbs, pbs, obs, ecc.), metodologie e tecniche di assegnazione dei compiti edelle responsabilità per la realizzazione delle attività diprogetto (ram, raci, ecc.), contenuti e struttura del piano di gestione di progetto e dei piani di progetto, metodi di analisi e di descrizione dei requisiti, dell'ambito e dei deliverable di progetto, metodologie e tecniche di identificazione e analisi degli stakeholder, elementi di contrattualistica, elementi e tecniche di organizzazione del lavoro, elementi di

comunicazione. Essi conoscono altresì elementi di analisi organizzativa, elementi di statistica, principi e tecniche di project management, metodologie e tecniche di analisi del contesto interno ed esterno al progetto (analisi degli stakeholder, analisi swot, ecc.), processi di project management, tecniche di motivazione ed empowerment, tecniche per la gestione dei conflitti, tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità, tecniche di negoziazione, principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale, elementi di project management.

### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **organizzare l'esecuzione, il controllo e la chiusura del progetto**, applicando tecniche e procedure per la gestione della chiusura del progetto (o di una sua fase), utilizzando metodi e tecniche per la gestione dei rischi di progetto, utilizzando software di project management, attivando azioni di informazione e comunicazione per raccogliere e valorizzare le "lezioni apprese" dall'esperienza di progetto, applicando metodi di controllo dell'avanzamento dei costi e di analisi e valutazione degli indici di prestazione economica di progetto (curva s, earned value, ecc.), coordinando, motivare e organizzare il team di progetto e controllarne la performance, utilizzando tecniche e strumenti di gestione e verifica del programma temporale di realizzazione delle attività di progetto, applicando tecniche e procedure per la gestione delle modifiche di progetto, controllando l'avanzamento fisico e finanziario del progetto e gli scostamenti rispetto al piano iniziale, utilizzando metodologie e procedure per la selezione dei fornitori e la gestione dei processi di approvvigionamento di progetto, utilizzando tecniche e strumenti per la gestione della comunicazione interna e esterna al progetto, applicando tecniche per il controllo della qualità di progetto; **gestire la pianificazione e l'avvio del progetto**, utilizzando software di project management, pianificando il sistema di gestione della qualità del progetto, pianificando il sistema di gestione degli approvvigionamenti del progetto, pianificando le modalità e gli strumenti per la comunicazione interna e esterna al progetto, utilizzando metodologie e tecniche di identificazione, analisi, classificazione e gestione dei rischi di progetto, applicando tecniche e strumenti di stima e rappresentazione delle durate delle attività progettuali (pert, cpm, gantt, ecc.), applicando metodologie e tecniche per la stima dei costi e la definizione del budget di progetto, utilizzando metodologie e tecniche di assegnazione dei compiti e delle responsabilità per la realizzazione delle attività di progetto (ram, raci, ecc.), sviluppando il piano di progetto, definendo l'ambito di progetto, utilizzando metodologie e tecniche di scomposizione del lavoro di progetto (wbs, pbs, obs, ecc.), Impiegare tecniche e strumenti per la stima delle risorse (materiali e umane) necessarie per il progetto, applicando metodologie e strumenti per l'identificazione e l'analisi degli stakeholder di progetto, definendo composizione e competenze del gruppo di lavoro di progetto, definendo le procedure e la documentazione (project charter) per formalizzare l'avvio del progetto; **effettuare l'analisi del contesto ambientale e tecnico-organizzativo di progetto**, adeguando l'organizzazione di progetto e i processi di project management (tailoring) al contesto tecnico-organizzativo, gestendo la transizione di un progetto e dei relativi deliverable nei processi correnti dell'organizzazione, valutando i pro e i contro dei diversi tipi di organizzazioni di progetto in funzione delle caratteristiche dei diversi contesti attuativi, analizzando i fabbisogni del target individuato, analizzando il contesto socio-economico e territoriale, analizzando il contesto organizzativo, tecnico e settoriale di attuazione del progetto; **curare il coordinamento del team di progetto e la gestione delle relazioni con gli stakeholder**, controllando che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite, coordinando i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership, definendo i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro, favorendo il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro, utilizzando software di project management, utilizzando tecniche di time management, applicando tecniche di comunicazione e ascolto attivo

per la gestione delle relazioni con il team di progetto e con gli stakeholder, applicando tecniche di negoziazione e risoluzione dei conflitti per la gestione delle relazioni con gli stakeholder di progetto.

- Responsabile di cantiere;

Tali lavoratori conoscono la normativa in materia di sicurezza delle costruzioni edili, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, l'organizzazione dei cantieri edili, le fasi del processo produttivo in edilizia, la normativa in materia di allestimento ed esercizio di cantieri edili, la legislazione in materia di tutela ambientale, l'igiene del lavoro, nonché il mercato di prodotti edili, elementi di contabilità dei costi, il disegno tecnico architettonico, criteri di elaborazione preventivi, tipologie e caratteristiche dei materiali edili. Essi conoscono altresì le prove di carico e di verifica su opere edili, elementi di tecnologia delle costruzioni, la normativa in materia di certificazione dei materiali da costruzione, le fasi del processo produttivo in edilizia, la normativa in materia di allestimento ed esercizio di cantieri edili, le norme antinfortunistiche nel settore dell'edilizia, il piano di sicurezza aziendale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **supervisionare l'allestimento del cantiere e la preparazione dei lavori**, utilizzando software project management, applicando tecniche di project management, utilizzando dispositivi di protezione individuali (DPI), applicando tecniche di pianificazione dispositivi di sicurezza nei cantieri, applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando tecniche di pianificazione procedure di sicurezza nei cantieri, applicando tecniche di gestione del personale, applicando procedure di sicurezza nei cantieri, applicando modalità di coordinamento del lavoro, applicando tecniche di redazione piani di approvvigionamento, applicando tecniche di redazione piani di allestimento cantieri, applicando tecniche di redazione piani di esercizio di cantieri; **elaborare offerte progettuali in ambito edile**, applicando tecniche di elaborazione preventivi di opere edili, applicando tecniche di elaborazione consuntivi di opere edili, applicando tecniche di elaborazione computo metrico, applicando tecniche di elaborazione capitolati di appalto, applicando tecniche di analisi dei costi; **definire esami e prove di resistenza dei materiali per costruzione e delle opere edili realizzate**, applicando procedure di redazione verbali di prove di resistenza opere edili, applicando procedure di redazione verbali di prove di carico su materiali edili, applicando procedure di esecuzione prove di carico strutture edili, applicando procedure di verifica dei materiali da costruzione; **coordinare e controllare l'esecuzione dei lavori edili**, applicando procedure di verifica qualità di esecuzione dei lavori edili, applicando procedure di controllo della conformità lavori in edilizia, applicando modalità di coordinamento del lavoro, applicando procedure di verifica dei materiali da costruzione, utilizzando dispositivi di protezione individuali (DPI), applicando procedure di verifica rispetto disposizioni sulla tutela ambientale, applicando procedure di redazione certificati di regolare esecuzione opere edili, applicando procedure per verifica stato avanzamento lavori in edilizia, applicando procedure di sicurezza nei cantieri, applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando procedure di verifica applicazione disposizioni antinfortunistiche.

- Responsabile di cantiere architettonico;

Tali lavoratori conoscono il disegno tecnico architettonico (misure, planimetrie, segni convenzionali), i metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale, tipologia, caratteristiche e funzionalità dei software per la rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale (sistemi CAD), i metodi di modellizzazione e tecniche di rendering, elementi di geometria, nonché le norme generali e di procedure tecniche di elezione, le norme generali e

speciali che regolano il particolare settore dell'Amministrazione al quale è occasionalmente destinato, le leggi e i regolamenti regolanti la professione, la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici, la legislazione in materia di tutela ambientale, l'igiene del lavoro. Essi conoscono altresì elementi di contabilità dei costi, criteri di elaborazione preventivi, la tecnologia dei materiali, elementi di tecnologia delle costruzioni, la normativa in materia di certificazione dei materiali da costruzione, elementi di architettura del paesaggio, tecniche di analisi del fabbisogno del cliente/committente, tecniche, procedure e strumenti per la realizzazione di rilievi metrici e topografici, modalità di redazione delle schede tecniche di dettaglio.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **predisporre e sottoscrivere atti propri della professione dell'architetto; coordinare la progettazione e la direzione lavori**, formulando ed attuando piani tecnici di intervento settoriale, programmando l'attività, redigendo, se previsto, piani e progetti particolareggiati per interventi specialistici, ivi compresi quelli relativi alla pianificazione territoriale, alla tutela ambientale e culturale del territorio, alle infrastrutture edilizie, all'assetto paesaggistico e ambientalistico; **valutare sul piano tecnico provvedimenti e atti nell'ambito della propria competenza e delle attribuzioni proprie del settore al quale è preposto**, valutando iniziative, realizzazioni e prodotti predisposti anche in rapporto alla salvaguardia dei beni pubblici e privati; **svolgere ispezioni tecniche**, partecipando a commissioni, gruppi, unità di intervento o collegi istituzionalmente od occasionalmente costituiti; **elaborare proposte per l'attuazione di piani di intervento, di conservazione, di consolidamento, di restauro; dirigere più gruppi di lavoro e operativi**, coordinandoli, effettuando controlli tecnici ispettivi, effettuando controlli fiscali e operativi nei confronti dei risultati delle attività delle risorse; **coordinare laboratori, reparti, distaccamenti, cantieri di tipo articolato e complesso; concorrere a determinare i fabbisogni in materiali e messi tecnici idonei all'attività**, pianificandone l'impegno anche sulla base di studi di fattibilità di tipo aperto ed evoluto, effettuando verifiche di tipo tecnico e operativo; **predisporre studi di fattibilità**, verificando la formulazione della normativa tecnica del settore ai fini dell'omologazione e del collaudo di materiali e strumenti, coordinando il lavoro con le raccomandazione internazionali; valutare sul piano sperimentale le procedure di esecuzione e le scelte dei materiali, effettuando prove, controlli, verifiche, collaudi, rispettando il principio di contenimento dei costi; **coordinare le fasi di esecuzione di progetto**, verificandone la rispondenza alle prescrizioni e agli obiettivi, valutando risultati e costi delle attività, proponendo le modifiche procedurali opportune; **contribuire alla formulazione dei programmi di addestramento, qualificazione e aggiornamento del personale; assicurare il rispetto delle norme di sicurezza e quelle antiinfortunistiche**, garantendo il corretto funzionamento dei presidi di pronto soccorso; **assicurare il rispetto delle norme di igiene del lavoro; utilizzare strumenti, apparecchiature specializzare, macchinari, sistemi ed impianti.**

- Diagnosta del patrimonio geologico;

Tali lavoratori conoscono la geologia applicata, la geologia del quaternario, la geotecnica, la geochimica ambientale, la geofisica, la geologia ambientale, elementi di pedologia, l'idrogeologia, elementi di mineralogia e petrografia applicata, elementi di fisica, l'esplorazione geologica del sottosuolo, le caratteristiche di reperibilità, metodologie di estrazione e utilizzo dei materiali naturali da costruzione, la valutazione del rischio sismico e vulcanico, la meccanica delle rocce, metodologie e tecniche di rilevamento geologico-tecnico, l'analisi e rappresentazione geomorfologica, il telerilevamento e la fotogeologia, strumenti, metodologie e tecniche di gestione del suolo (scavo, impermeabilizzazione, consolidamento, ecc.). Essi conoscono altresì la normativa UNI EN ISO, la legislazione in materia

di tutela ambientale e sicurezza, le procedure e gli standard amministrativo burocratici della Pubblica Amministrazione.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **organizzare il rilevamento e la elaborazione di cartografie geologiche, tematiche, specialistiche e derivate, il telerilevamento**, facendo particolare riferimento alle problematiche geologiche e ambientali, utilizzando il "Geographic Information System" (GIS); **individuare e valutare le pericolosità geologiche e ambientali**, prevenendo e mitigando i rischi geologici e ambientali, utilizzando gli strumenti cartografici specifici, progettando gli interventi geologici strutturali e non strutturali, coordinando strutture tecnico gestionali; **progettare ed effettuare indagini geognostiche e l'esplorazione del sottosuolo**, utilizzando metodi geofisici, effettuando consulenze geologiche ai fini della relazione geologica per le opere di ingegneria civile, costruendo il modello geologico-tecnico; **programmare e progettare gli interventi geologici**, dirigendo i relativi lavori; **gestire georisorse e geomateriali d'interesse industriale e commerciale**, reperendoli, utilizzando metodi di indagine per la valutazione delle georisorse e dei geomateriali, gestendo i siti estrattivi dimessi; **prevenire il degrado dei beni culturali e/o ambientali**, valutando le attività geologiche relative alla loro conservazione; **valutare i rischi geoambientali**, applicando le relative procedure di qualificazione e valutazione, effettuando l'analisi e la modellazione dei sistemi relativi ai processi geoambientali, definendo gli strumenti geologici per la pianificazione territoriale e urbanistica ambientale delle georisorse e le relative misure di salvaguardia, gestendo i predetti strumenti di pianificazione, coordinando strutture tecnico-gestionali; **effettuare i rilievi geodetici, topografici, oceanografici ed atmosferici**, ivi compresi i rilievi ed i parametri meteorologici caratterizzanti e la dinamica dei litorali; **effettuare le analisi geologiche, idrogeologiche, geochimiche delle componenti ambientali**, valutando l'esposizione e la vulnerabilità a fattori inquinanti e ai rischi conseguenti, individuando e definendo gli interventi di mitigazione dei rischi; **effettuare ricerche paleontologiche, petrografiche, mineralogiche, sedimentologiche, geopedologiche, geotecniche e geochimiche; gestire la sicurezza nei cantieri temporanei e mobili limitatamente agli aspetti geologici.**

- Diagnosta del patrimonio culturale

Tali lavoratori conoscono elementi di antropologia, elementi di archeologia, la storia dell'arte, storia e tecnica del restauro, elementi di museologia, archivistica e biblioteconomia, le tecniche radiografiche per i beni culturali, tecniche di datazione, chemiometria, le applicazioni colorimetriche per i beni culturali, nonché la botanica applicata ai beni culturali (micologia, lichenologia, microbiologia, entomologia), l'antropologia, la chimica applicata ai beni culturali (chimica dei materiali, materiali pittorici, materiali ceramici e vetro, polimeri per la conservazione), elementi di fisica dei beni culturali, dei materiali, elementi di fisica dell'ambiente (applicazione del magnetismo per i beni culturali), geologia, petrografia e mineralogia applicata, elementi di ecologia, principi e tecniche di controllo ambientale, economia dei beni e attività culturali, la legislazione dei beni culturali. Essi conoscono altresì l'informatica, elementi di matematica e la matematica applicata, la statistica, la lingua inglese.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **organizzare l'esame del bene e la raccolta di informazioni**, raccogliendo e studiando materiale di letteratura, di archivio, documenti, norme e leggi relative all'indagine da effettuare, esaminando il patrimonio culturale e il suo ambiente, definendo parametri, misure, metodi, tecniche e strumenti di indagine, pianificando le attività da svolgere; **pianificare e realizzare studi archeometrici,**

effettuando test chimici, fisici e biologici (sia di natura invasiva che non-invasiva), acquisendo dati e informazioni sul bene culturale e sul suo degrado; **identificare i materiali impiegati**, interpretando i risultati scientifici; **effettuare la diagnosi dello stato di conservazione del bene**, formulando nessi causali del deterioramento del patrimonio oggetto di indagine, formulando giudizi sul valore storico dei materiali costituenti il bene, definendo criteri di prevenzione, conservazione o restauro (strumenti, tecniche, condizioni climatiche, ecc.), redigendo i progetti di valorizzazione, prevenzione, conservazione o restauro.

- Responsabili amministrativi e del personale di sedi distaccate, di sezioni specialistiche;

Tali lavoratori conoscono elementi di amministrazione aziendale, il bilancio civilistico, tecniche di pianificazione di attività, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il bilancio consolidato, la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, elementi di diritto civile, la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, elementi di ragioneria, principi di contabilità generale, il vocabolario tecnico fiscale, nonché l'analisi di bilancio europeo, elementi di statistica, il calcolo del patrimonio netto, tecniche di ROI (Return On Investment), principi e metodi del controllo di gestione, metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di calcolo del break even point e principi di contabilità industriale. Essi conoscono altresì metodi di organizzazione di un piano dei conti, elementi di diritto commerciale, strumenti di analisi organizzativa, elementi di budgeting, scritture contabili, libro giornale e partita doppia, nonché tecniche di coordinamento e gestione di team, elementi di gestione delle risorse umane, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, elementi di amministrazione aziendale, elementi di gestione d'impresa, il diritto societario, le direttive strategiche aziendali, adempimenti e scadenze fiscali, tecniche di pianificazione aziendale, tecniche di analisi di bilancio, principi di scienza delle finanze.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **redigere il bilancio d'esercizio**, applicando modalità di elaborazione dati contabili, procedure di registrazione documenti contabili, tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità, tecniche di redazione del bilancio consolidato e di redazione bilancio d'esercizio, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), software ERP (Enterprise Resource Planning), software contabilità, e software di gestione amministrativa; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, applicando tecniche di analisi di bilancio europeo, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di elaborazione costi di produzione, tecniche di controllo di gestione, tecniche di calcolo ROI (return on investment), metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di calcolo del patrimonio netto, metodi di calcolo del break-even point, tecniche di analisi di redditività economica, tecniche di analisi dei costi, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti operativi di controllo di gestione; **configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), strumenti e tecniche di pianificazione delle attività, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi, procedure di analisi dati di produzione, tecniche di analisi organizzativa, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di controllo di gestione e utilizzando software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi); **coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, applicando tecniche di pianificazione delle attività, tecniche di budgeting, tecniche di analisi dei costi, modalità di coordinamento del lavoro, metodi per la valutazione delle prestazioni, tecniche di pianificazione

strategica, metodologie di organizzazione di un piano dei conti, tecniche di negoziazione, tecniche di analisi di redditività economica, modalità di controllo della procedura contabile, modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali, modalità di elaborazione dati contabili, modelli di pianificazione economico-finanziaria, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di analisi dei processi amministrativi, tecniche di decision making, tecniche di controllo di gestione, tecniche di elaborazione costi di produzione, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, utilizzando software di gestione amministrativa e strumenti operativi di controllo di gestione; **effettuare la supervisione del personale dell'area**, applicando tecniche di motivazione risorse umane, applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando tecniche di gestione del personale, applicando modalità di coordinamento del lavoro.

- Coordinatore capo commessa;

Tali lavoratori conoscono caratteristiche dei materiali edili, principi di organizzazione del cantiere edile, funzionamento e ambiti di utilizzo di macchinari ed attrezzature edili, istruzioni per la manutenzione dei macchinari e delle attrezzature edili, elementi di project management, principi di contabilità di cantiere, documentazione tecnica relativa alle opere edili (progetti, appalti, capitolati, ecc.), le caratteristiche dei materiali edili, tecniche di costruzione e realizzazione di opere edili, tecniche di preventivazione e computo metrico, la normativa vigente in tema di salute e sicurezza (D. Lgs. 81/2008), i contenuti minimi e caratteristiche del POS, principi di organizzazione del lavoro, tecniche per la realizzazione dei diagrammi e ambiti di applicazione, elementi di simbologia di disegno tecnico. Essi conoscono altresì la normativa relativa alla realizzazione delle opere edili, elementi di normativa sugli appalti, elementi di topografia e cartografia, principi di definizione del lay-out di cantiere.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire l'avvio lavori e dell'approntamento del cantiere**, predisponendo la quota  $\pm 0.00$  di riferimento, verificando gli atti amministrativi dell'opera da realizzare (concessioni, permessi, DIA, POS, ecc.), provvedendo agli allacciamenti per la fornitura di servizi (acqua, elettricità, ecc.), definendo il lay-out del cantiere (vie d'accesso, depositi di materiali, locali per il personale, ecc.), predisponendo la documentazione per l'avvio dei lavori, individuando l'area di pertinenza dell'opera (lotto) e l'area di pertinenza del cantiere edile; **definire il programma di lavoro per l'esecuzione della commessa**, individuando le lavorazioni necessarie per l'esecuzione delle opere, redigendo il Piano Operativo di Sicurezza (POS), definendo il programma di lavoro per categorie di lavorazioni (gruppi di lavorazioni o centri di costo), redigendo il diagramma di lavoro (GANTT e PERT), predisponendo il piano degli approvvigionamenti di materiali e mezzi d'opera, definendo e stilando un programma per le verifiche periodiche sullo stato di avanzamento della commessa; **gestire la commessa in corso d'opera**, recuperando eventuali scostamenti, predisponendo e raccogliendo la documentazione necessaria alla gestione economica ed amministrativa del cantiere, controllando la rispondenza delle attività realizzate con quanto programmato e pianificato, programmando la manutenzione dei macchinari e delle attrezzature, controllando la corrispondenza e l'efficienza di macchinari e le attrezzature, organizzando l'accatastamento e la movimentazione in cantiere dei materiali, dei semilavorati e degli elementi prefabbricati, verificando la corrispondenza di materiali, semilavorati e elementi prefabbricati con quanto richiesto dalle lavorazioni da effettuare.

- Tecnico della conservazione e manutenzione degli edifici storici che studia i dati relativi ai materiali costitutivi, alle tecniche di esecuzione e allo stato di conservazione degli edifici storici;

Tali lavoratori conoscono nozioni di fisica e chimica, strumenti, interventi, materiali, attività e tecniche proprie della conservazione e manutenzione degli edifici il disegno tecnico architettonico, la storia della tecnologia edilizia, tecniche

e strumentazione di riproduzione grafica e fotografica, la storia dell'architettura, nonché i materiali e tecniche edilizie, la normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali, la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, strumenti, interventi, materiali, attività e tecniche proprie della conservazione e manutenzione degli edifici. Essi conoscono altresì le tecniche di produzione fotografica e digitalizzazione, gli strumenti informatici e multimediali per la comunicazione, almeno una lingua straniera (B1-B2).

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **progettare e realizzare attività di analisi delle caratteristiche strutturali e dello stato di degrado dell'edificio**, riconoscendo e valutando condizioni di alterazione, degrado e/o dissesto, utilizzando tecniche di rilievo dei manufatti architettonici e del disegno (tradizionali e informatiche), utilizzando tecniche di redazione di dossier grafici e fotografici, utilizzando tecniche e metodologie del lavoro in équipe, utilizzando tecniche di documentazione del lavoro, applicando procedure di valutazione delle condizioni di conservazione delle superfici; **organizzare ed effettuare gli interventi di conservazione e manutenzione**, relazionandosi con altri profili professionali impegnati nelle attività, riconoscendo e valutando condizioni di alterazione, degrado e/o dissesto, effettuando le operazioni di chiusura del cantiere, effettuando ispezioni e controlli, applicando tecniche specifiche di conservazione e manutenzione, allestendo e mantenendo il cantiere, utilizzando tecniche di arrampicata (discesa in corda doppia, etc.), utilizzando dispositivi di sicurezza; **comunicare le attività svolte e i risultati ottenuti a seconda delle diverse categorie di interlocutori e destinatari**, utilizzando tecniche di comunicazione, utilizzando banche dati esistenti, gestendo rapporti e relazioni, applicando tecniche informatiche, fotografiche e audiovisive, applicando metodologie di redazione di documenti Referente di progetto e di realizzazione in qualunque ambito specialistico (geologico, strutturale, architettonico, impiantistico, sicurezza, acustica, risparmio energetico, impatto ambientale, e quant'altro).

- Referente di progetto e di realizzazione in qualunque ambito specialistico (geologico, strutturale, architettonico, impiantistico, sicurezza, acustica, risparmio energetico, impatto ambientale, e quant'altro).

Tali lavoratori conoscono specifiche tecniche, contrattuali ed economiche del progetto, principi di rendicontazione, tecniche di Project management, principi e metodi del controllo di gestione, prodotti applicativi per la gestione del project management, sistemi esperti per la valutazione economico-finanziaria, economia e gestione delle imprese, nonché tecniche di analisi e valutazione del rischio nel restauro di beni culturali, analisi previsionale dell'andamento del mercato, analisi SWOT, criteri di elaborazione preventivi, tecniche di pianificazione/strutturazione di progetti, tecniche di pianificazione di attività, i prodotti applicativi per la gestione del project management, tecniche di Project management, le fonti di finanziamento dei progetti, i metodi di calcolo del break even point, principi e metodi per il risk management, il Project Financing. Essi conoscono altresì tecniche di Team Building, i modelli organizzativi relativi alla gestione dei progetti, tecniche di negoziazione, elementi di comunicazione d'impresa, stili di leadership, elementi di gestione delle risorse umane, tecniche di valutazione prestazioni professionali.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il controllo sull'attuazione del progetto**, applicando metodologie di gestione del progetto, applicando tecniche di time management, utilizzando tecniche di redazione rapporti sullo stato avanzamento di un progetto, applicando tecniche di analisi criticità del processo, utilizzando metodi di programmazione e controllo sui tempi di attuazione di un progetto, applicando tecniche di

Project management, applicando tecniche di redazione di report dei costi, applicando tecniche di monitoraggio piano di lavoro, utilizzando software Project Management, utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione, applicando tecniche di redazione di documentazione tecnica; **definire un piano di progetto**, applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando modelli di pianificazione economico-finanziaria, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di definizione di indicatori di raggiungimento degli obiettivi, utilizzando software Project Management, applicando metodi di valutazione progetti, applicando criteri di elaborazione preventivi, applicando procedure di finanziamento progetti, applicando procedure per la presentazione dei progetti finanziati, applicando tecniche di analisi e valutazione del rischio, applicando tecniche di analisi di fattibilità; **coordinare il team di progetto**, applicando tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro, applicando tecniche di negoziazione, applicando tecniche di motivazione risorse umane, applicando metodi per la valutazione delle prestazioni, applicando tecniche di coordinamento del personale.

- Coordinatore team di laboratorio;

Tali lavoratori conoscono le procedure meccaniche per la protezione del paziente, la gestione clinica del farmaco, lo scarto materiale di archivio, le procedure sito intranet, i modelli organizzativi (Modello della complessità, Modello Team nursing, Team interprofessionale, Primary Nursing, Case manager), la normativa Professionale (Codice Deontologico, Profilo Professionale etc.) propria e degli altri operatori gestiti, il D.Lgs. 09/04/2008, n. 81, "Testo unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro" e successive modificazioni e integrazioni, il codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196/2003 e successive modifiche e integrazioni), il D.Lgs. 26 maggio 2000, n. 187 "Attuazione della direttiva 97/43/Euratom in materia di protezione sanitaria delle persone contro i pericoli delle radiazioni ionizzanti connesse ad esposizioni mediche" per i servizi in cui sono presenti radiazioni ionizzanti. Essi conoscono altresì elementi di diritto (pubblico, privato, penale e del lavoro), modelli di gestione dei servizi appaltati, accordi aziendali, sistemi informativi aziendali, il processo di budgeting, il processo di delega, sistemi per lo sviluppo del personale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **assicurare la gestione efficace dell'U.O. (Unità Operativa)**, ricevendo, proponendo e condividendo obiettivi specifici per l'U.O., contribuendo alle proposte e decisioni del Comitato di Dipartimento, proponendo al Comitato di Dipartimento obiettivi di miglioramento della qualità diagnostico-clinicoassistenziale e organizzativi condivisi con il gruppo professionale, progettando nuove modalità organizzative e percorsi diagnostico-clinico-assistenziali per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, utilizzando gli indicatori di valutazione per monitorare il raggiungimento degli obiettivi assegnati con il supporto, dove presenti, dei Referenti di Attività, realizzando adeguamenti per il raggiungimento degli obiettivi con il supporto, dove presenti, dei Referenti di Attività, predisponendo la pianificazione/programmazione delle attività, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale delle équipes e del personale dei servizi appaltati, nel rispetto degli obiettivi azienda; **garantire, tramite la gestione delle risorse assegnate, la qualità diagnostico – clinico – assistenziale – riabilitativa – alberghiera del servizio**, scegliendo e definendo la migliore modalità organizzativa di gestione in base agli obiettivi e alle risorse assegnate, progettando, con modalità bottom up, e proponendo nuovi modelli organizzativi; programmando, gestendo e controllando la turnistica del personale in base alla dotazione organica assegnata, alla complessità assistenziale e ai piani di attività, pianificando le assenze programmate e le presenze del personale nel rispetto delle necessità assistenziali e dei diritti contrattuali, predisponendo in collaborazione con i professionisti della U.O. gli strumenti necessari per la gestione delle criticità legate alle assenze non programmate del personale, delegando lo

svolgimento di attività gestionali ed organizzative ai collaboratori individuati in base alle loro competenze e conoscenze, definendo la necessità di prestazioni erogate in appalto, predisponendo e gestendo piani di approvvigionamento di materiale in scorta, in transito e le attrezzature; **curare la predisposizione, l'utilizzo e il controllo della documentazione clinica, assistenziale, diagnostica e amministrativa finalizzati al miglioramento, alla condivisione ed all'innovazione di attività e/o prestazioni**, garantendo l'accessibilità dei documenti per l'applicazione delle linee guida, protocolli, procedure attraverso l'informazione, il coinvolgimento, la condivisione, mantenendo la supervisione dell'elenco dei beni inventariati e non inventariati della U.O, garantendo l'elaborazione e la revisione periodica degli strumenti di organizzazione dell'assistenza e delle attività tecnico - diagnostiche e riabilitative, individuando le persone da coinvolgere in base alle competenze, contribuendo alla conservazione della documentazione clinica, contribuendo alla gestione e conservazione della documentazione clinico - amministrativa relativa all'utenza esterna, contribuendo alla conservazione della documentazione relativa ad attrezzature, materiali e arredi, gestendo registri stupefacenti e registri operatori, gestendo la documentazione dell'assistenza non sanitaria, gestendo la documentazione relativa alla giacenza dei gas medicali; **promuovere lo sviluppo professionale proprio e dei collaboratori**, effettuando l'analisi del fabbisogno formativo dei collaboratori, contribuendo alla stesura del piano formativo annuale di Dipartimento, elaborando progetti formativi di U.O. orientati all'empowerment del personale, valutando sistematicamente il personale coordinato, definendo percorsi di crescita individuali orientati allo sviluppo delle competenze, promuovendo all'interno del gruppo la diffusione delle conoscenze acquisite, mediante la partecipazione a eventi formativi da parte dei collaboratori, valutando la ricaduta organizzativa relativa alla partecipazione del personale coordinato a progetti di ricerca in ambito interprofessionale, valutare la ricaduta organizzativa degli eventi formativi e di aggiornamento, gestendo l'inserimento dei neo-assunti e dei neo-inseriti affiancandoli al Referente di Attività per l'inserimento di operatori e/o collega esperto, favorendo l'inserimento degli studenti dei corsi di Laurea delle Professioni Sanitarie, supervisionando il processo tutoriale e collabora alla valutazione finale; laddove richiesto, **massimizzare il valore**, contribuendo alla definizione del budget mediante la negoziazione delle risorse sulla base di progetti di miglioramento, predisponendo modalità di mantenimento e/o contenimento dei consumi, utilizzando i report dei dati economici al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto al budget assegnato, assicurando il raggiungimento degli obiettivi relativi al contenimento della produzione di ore di straordinario, utilizzo di prestazioni assistenziali e fruizione del congedo ordinario in base alle risorse assegnate, pianificando l'ingresso di nuova strumentazione con la collaborazione del Referente di attività per l'Efficienza delle tecnologie, ove presente, contribuendo alla determinazione del Piano di Investimento con il contributo dei collaboratori, contribuendo alla gestione del budget per l'aggiornamento fuori sede.

- Altri profili affini ai precedenti.

## **SECONDO LIVELLO**

Appartengono al livello 2° i lavoratori che, muniti di diploma di laurea o di diploma di scuola media superiore nello specifico settore di competenza dello studio ed in possesso di approfondite conoscenze tecniche e pratiche, svolgono

mansioni di concetto caratterizzate da alto contenuto professionale ed autonomia di iniziativa nell'ambito delle direttive ricevute dal titolare dello studio professionale, con funzioni di coordinamento e controllo sull'attività di altri lavoratori. Appartengono allo stesso livello i lavoratori che operano nell'ambito amministrativo, assicurando la corretta gestione amministrativa e contabile (raccolta ed analisi di dati per la redazione ed il controllo dei corrispondenti documenti).

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza.** Esse vengono applicate in contesti non strutturati e all'avanguardia, governando e promuovendo processi di integrazione, trasformazione e sviluppo strategico, decidendo in modo indipendente, indirizzando obiettivi e modalità di attuazione.

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Livello di Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	AVANZATO
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2. Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere le informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3. Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4. Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5. Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

via esemplificativa:

- Analista CED (Centro elaborazione dati);

Tali lavoratori conoscono gli ambienti di sviluppo e i relativi strumenti (CASE - IDE), le applicazioni critiche e distribuite, tecniche di manutenzione di una base dati, architetture software, le basi di dati, le componenti COM, COM+, .NET e ASP, nonché la gestione e i permessi sugli oggetti e comandi (GRANT, REVOKE, DENY). Essi conoscono altresì l'identificazione della soluzione IT, le interfacce standard di database (ODBC, JDBC), i linguaggi di programmazione, la manipolazione

dati in una base dati (stored procedure, transazioni, trigger, viste), i metodi di programmazione software, nonché i modelli di applicazioni Internet, i modelli di dati, il modello Object Oriented all'analisi di sistemi, le piattaforme di sviluppo per applicazioni web e i principi di programmazione sicura. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il processo di sviluppo software, progettazione e sviluppo di applicazioni web, la programmazione orientata agli oggetti, la sicurezza delle applicazioni web, i sistemi operativi SQL (Structured Query Language), gli standard J2EE, gli strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin) e le tecnologie web, nonché le norme sulla sicurezza sul lavoro, e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **programmare il software**, utilizzando il linguaggio UML e strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), linguaggi di programmazione, metodologie di programmazione software, strumenti CASE e IDE, strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati; **sviluppare applicazioni web**, applicando tecniche di creazione applicazioni Internet con moduli multipli, utilizzando ASP o VBA in ambiente .NET, linguaggi e ambienti di sviluppo web (es. Java, .Net), piattaforme di sviluppo per applicazioni web, strumenti di costruzione di interfacce utente per internet; **implementare basi dati**, applicando procedure, transazioni, trigger, funzioni definite dall'utente e viste, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB, interfacce standard di database ODBC, JDBC, strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati.

- Analista di costi aziendali;

Tali lavoratori conoscono il vocabolario tecnico fiscale, tecniche di pianificazione di attività, strumenti di analisi organizzativa, standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, scritture contabili, libro giornale e partita doppia, principi e metodi del controllo di gestione, principi di contabilità generale, elementi di budgeting, metodi di organizzazione di un piano dei conti, il diritto commerciale, il diritto civile, contabilità industriale. Essi conoscono altresì tecniche di analisi di bilancio, tecniche di ROI (Return On Investment), standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, principi e metodi del controllo di gestione, metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), nonché metodi di calcolo del break even point, metodi di calcolo di indici di bilancio, elementi di statistica, contabilità industriale, calcolo del patrimonio netto, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il bilancio d'esercizio, analisi di bilancio europeo, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, utilizzando strumenti di pianificazione delle attività, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di controllo di gestione, applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando tecniche di analisi statistica dei dati, applicando tecniche di analisi organizzativa, applicando procedure di analisi dati di produzione, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione, applicando tecniche di elaborazione costi di produzione, utilizzando software ERP (Enterprise Resource

Planning), applicando tecniche di calcolo ROI (return on investment), applicando tecniche di controllo di gestione, applicando tecniche di analisi statistica dei dati, applicando tecniche di analisi di bilancio europeo, applicando tecniche di analisi redditività economica, applicando tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, applicando metodi di calcolo di indici di bilancio, applicando tecniche di analisi dei costi, applicando metodi di calcolo del break-even point, applicando metodi di calcolo del patrimonio netto; **predisporre il budget aziendale**, utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di elaborazione costi di produzione, applicando procedure di analisi dati di produzione, applicando tecniche di controllo di gestione, applicando tecniche di budgeting; **effettuare analisi dibudget**, utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione, applicando tecniche di controllo di gestione, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di calcolo ROI (return on investment), applicando tecniche di analisi statistica dei dati, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi, applicando tecniche di analisi organizzativa, applicando tecniche di analisi redditività economica, applicando tecniche di analisi dei costi, applicando metodi di calcolo del break-even point.

- Office manager;
- Responsabile dell'ufficio;

Tali lavoratori conoscono tecniche di problem solving per gestire le problematiche emergenti nell'ambito della gestione delle risorse umane dell'ufficio, tecniche di comunicazione e di relazione per condividere con i collaboratori ed il personale obiettivi e strategie di sviluppo, tecniche di compilazione di report di monitoraggio/valutazione al fine di permettere la verifica e l'eventuale riformulazione della pianificazione delle attività/delle strategie, tecniche statistiche per la raccolta e l'analisi dei dati e per la formulazione di ipotesi previsionali, nonché tecniche di negoziazione, tecniche di comunicazione e di relazione per la gestione dei colloqui, delle riunioni e per la promozione di accordi, tecniche di marketing per la definizione di strategie di promozione delle attività e dei servizi dell'ufficio. Essi conoscono altresì la lingua inglese, elementi di psicologia per la selezione del personale, tecniche di comunicazione e di relazione per la gestione e la formazione delle risorse umane dell'ufficio, organizzazione del lavoro e gestione aziendale per la gestione delle risorse umane dell'ufficio, elementi di diritto del lavoro e sindacale, tecniche di negoziazione, tecniche di comunicazione e di relazione, elementi di organizzazione aziendale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **monitorare le attività e i servizi erogati dall'ufficio**, definendo strategie organizzative e commerciali per garantire lo sviluppo delle attività dell'ufficio, raccordandosi con i principali attori territoriali, verificando le eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativi contabili, elaborando, elaborando i prospetti paga periodici assicurando la corretta tenuta dei libri obbligatori secondo le leggi vigenti (libro paga, libro matricola), svolgendo re dal punto di vista amministrativo anche gli adempimenti legati alle fasi di uscita del personale (liquidazioni, conteggio delle indennità, situazione previdenziale per il calcolo della pensione); **gestire le relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali**, definendo strategie organizzative e commerciali per garantire lo sviluppo delle attività dell'ufficio, gestendo la promozione e la commercializzazione sul territorio dell'offerta di servizi dell'ufficio; **organizzare il reperimento, la gestione e lo sviluppo delle risorse umane**

**dell'ufficio**, individuando e selezionando le professionalità idonee allo svolgimento dei ruoli e delle funzioni previsti dalle attività e dai servizi erogati dall'ufficio, organizzando le risorse umane dell'ufficio al fine di garantire la valorizzazione della loro professionalità unitamente all'efficacia ed efficienza dei servizi erogati, organizzando e programmando la formazione continua delle risorse umane dell'ufficio al fine di garantirne il costante sviluppo delle competenze e della professionalità, fornendo al personale la necessaria informazione/formazione in relazione alle vigenti normative riguardanti la privacy, la sicurezza ed il sistema di qualità adottato dall'ufficio; **organizzare il reperimento e gestione risorse tecnologiche, finanziarie ed organizzative della struttura**, gestendo da un punto di vista contabile gli aspetti fiscali e previdenziali legati al personale (Inps e erario), effettuando le registrazioni contabili in tema di stipendi e contributi, realizzando la liquidazione degli stipendi, del Tfr (l'indennità di fine rapporto) e di ogni altro pagamento dovuto al personale, applicando le regole di base imposte dalla normativa civilistica e dai principi contabili per la tenuta della contabilità.

- Collaboratore di studio addetto alla redazione dei bilanci;

Tali lavoratori conoscono le normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo, le istruzioni relative agli obblighi connessi al deposito di bilancio, le istruzioni per la predisposizione del bilancio civilistico e sociale, principi contabili di valutazione e redazione del bilancio, tecniche di controllo e quadratura dei mastri contabili, le caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità, elementi di diritto tributario per il calcolo delle imposte (IRAP, IRES, ...), tecniche di elaborazione e redazione del bilancio, la normativa civilistica di riferimento, le caratteristiche delle scritture di integrazione e di rettifica, le tipologie di schemi di riclassificazione del bilancio, elementi di contabilità generale, nonché le caratteristiche degli strumenti per la copertura del rischio del tasso di cambio, le normative sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale nel settore amministrativo, tecniche di preventivazione dei flussi di tesoreria, caratteristiche e funzionamento dei mercati delle valute e degli strumenti di negoziazione delle valute, condizioni applicate agli strumenti bancari (valute, commissioni, spese, imposte), le caratteristiche degli strumenti bancari per finanziamenti a breve e lungo termine (affidamenti su c/c, anticipazioni, mutui, leasing, ...), le caratteristiche di funzionamento delle piattaforme per l'Internet banking, gli strumenti per la gestione degli incassi e pagamenti su estero (aperture di credito documentarie, lettere di credito), le caratteristiche degli strumenti bancari per eseguire incassi e pagamenti (c/c, assegni, bonifici, ricevute bancarie, ecc.,...), elementi di matematica finanziaria. Essi conoscono altresì la metodologia per la predisposizione di un sistema di reportistica aziendale, gli indicatori di misurazione delle performance delle diverse aree aziendali, le tecniche di analisi degli scostamenti tra preventivo e consuntivo, la metodologia di ricodifica dei documenti per l'inserimento in contabilità analitica, elementi di organizzazione aziendale e tipologia dei centri di responsabilità economica, tecniche innovative di controllo e di gestione (ABC e CPA), le tipologie di margini derivanti dalle configurazioni e loro interpretazione, le tipologie di configurazioni del sistema di contabilità analitica per centri di costo (direct e full costing), le caratteristiche dei budget aziendali (economici, finanziari e patrimoniali), metodologia e processo di costruzione dei budget aziendali, elementi di contabilità analitica e controllo di gestione, elementi di contabilità generale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire il bilancio annuale**, operando secondo le norme di sicurezza, applicando le tecniche di contabilità generale, eseguendo i controlli di quadratura (mastri contabili, inventario, ...), eseguendo le scritture di integrazione e rettifica, predisponendo i dati per il bilancio ante-

imposte e per il calcolo dei tributi, predisponendo il bilancio annuale riclassificato in forma abbreviata, predisponendo il bilancio annuale riclassificato in forma ordinaria, raccogliendo ed elaborando i dati per il bilancio civilistico e sociale, predisponendo il bilancio civilistico e sociale; **gestire i rapporti con il sistema finanziario e dei relativi strumenti operativi**, gestendo i conti correnti in valuta estera, effettuando i pagamenti/ verificare gli incassi tramite piattaforme di internet banking, gestendo il conto anticipo fatture, gestendo i mutui e i leasing, operando secondo le norme di sicurezza, applicando concetti e formule matematiche in ambiente economico e finanziario, programmando i flussi di tesoreria, gestendo i rapporti di conto corrente bancario/postale, controllando le condizioni di conto corrente; **gestire i modelli avanzati di contabilità**, utilizzando i software gestionali per la contabilità analitica, predisponendo i budget, codificando i documenti contabili per centri di costo, elaborando e analizzando gli indicatori di risultato grezzo, analizzando e interpretando gli scostamenti dai budget, elaborando e analizzando gli indicatori di performance, predisponendo i Report, utilizzando strumenti operativi per il controllo di gestione, operando secondo le norme di sicurezza.

- Responsabile della pianificazione e gestione dell'agenda e delle trasferte;

Tali lavoratori conoscono le funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.), principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni, servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica) tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte, nonché la normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali, procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento, principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative, la terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria, le principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale processi e cicli di lavoro dei servizi. Essi conoscono altresì la funzionalità dei sistemi informatizzati di registrazione dei documenti ed informazioni, tecniche di archiviazione e tracciabilità dei documenti, tecniche e modalità di registrazione dei documenti, informazioni e dichiarazioni.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **organizzare riunioni di lavoro, assemblee, viaggi e trasferte**, adottando procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti, definendo ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali, distinguendo costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro, individuando e riconoscendo disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro; **gestire i flussi informativi**, adottando procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato, distinguendo gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita, individuando ed applicando modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio, utilizzando i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, e-mail); **sovrintendere alla redazione di testi e comunicazioni formali**, definendo l'uso degli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni, stabilendo l'applicazione delle principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune, valutando la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi

di comunicazione definiti; **organizzare l'acquisizione, l'archiviazione, l'elaborazione e la registrazione di dati, dichiarazioni, documenti ed informazioni**, riconoscendo e utilizzando con padronanza i diversi programmi di videoscrittura a seconda del sistema operativo installato sul personal computer, redigendo con precisione e velocità testi/lettere con l'ausilio di strumenti informatici, curando l'archiviazione dei diversi documenti cartacei/elettronici in entrata ed uscita, elaborando e registrando, con l'ausilio di strumenti elettronici e elettromeccanici, dati in entrata e uscita, secondo i format previsti.

- Responsabile della prevenzione;

Tali lavoratori conoscono il processo di valutazione dei rischi, la sorveglianza sanitaria, le ricadute applicative e organizzative della valutazione dei rischi, gli istituti relazionali (informazione, formazione, addestramento, consultazione e partecipazione), la gestione delle emergenze, nonché il sistema legislativo (esame delle normative di riferimento), l'approccio alla prevenzione del d.lgs. n. 81/2008, i soggetti del sistema di prevenzione aziendale secondo il d.lgs.81/2008, il sistema di vigilanza e assistenza, il sistema istituzionale della prevenzione.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: valutare i rischi, le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti, riconoscendo i concetti di pericolo, rischio, danno, prevenzione e protezione, redigendo il documento di valutazione dei rischi individuandone gli elementi e i principali metodi e criteri per la valutazione dei rischi, riconoscendo i principali rischi trattati dal d.lgs. 81/2008 e le misure di prevenzione e protezione, individuando i principali obblighi formativi, informativi, addestramento, consultazione e partecipazione, identificando gli obblighi relativi alla sorveglianza sanitaria; **individuare le situazioni di emergenza**, riconoscendo le modalità di gestione del rischio incendio e primo soccorso e le modalità di stesura del piano di emergenza; **comprendere e interpretare la normativa di salute e sicurezza sul lavoro e dell'organizzazione della prevenzione (ruoli, responsabilità, processi)**, identificando l'approccio alla prevenzione e protezione disciplinata nel d.lgs. n. 81/2008 per un percorso di miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori, inquadrando la normativa in tema di salute e sicurezza sul lavoro, individuando il funzionamento del sistema pubblico della prevenzione, riconoscendo il sistema istituzionale della prevenzione, individuando i ruoli del sistema prevenzionale con riferimento ai loro compiti, obblighi e responsabilità.

- Responsabile della contrattualistica;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche delle diverse tipologie di assunzione, i CCNL di riferimento, la procedura di assunzione e il programma ministeriale ruolo e compito degli enti ed istituti, le caratteristiche e criteri distintivi tra rapporto di lavoro autonomo e subordinato, la normativa specifica di regolazione dei rapporti di lavoro e dei contratti specifici, i format standard per costruire una scheda aziendale del personale, nonché i contenuti del contratto di apprendistato e caratteristiche del piano di formazione, elementi di formazione in alternanza, le norme di sicurezza nel lavoro di ufficio e per la esposizione al computer, le caratteristiche degli istituti contrattuali e le connessioni legislative e contrattuali, i principali elementi di giurisprudenza in alcuni ambiti della gestione del rapporto di lavoro, tipologie e caratteristiche delle variazioni contrattuali possibili, software programma ministeriale. Essi conoscono altresì la modulistica specifica, ruolo e compito degli enti ed istituti previdenziali e assicurativi, i principali presupposti e implicazioni connesse alla comunicazione, le diverse ipotesi di cessazione del rapporto di lavoro secondo le normative vigenti e secondo il CCNL, elementi di giurisprudenza sulle principali cause di cessazione dei rapporti di lavoro, gli

adempimenti correlati e conseguenti alla cessazione del rapporto, le caratteristiche fondamentali della comunicazione interpersonale ed elettronica, nonché la struttura della busta paga, il programma di gestione delle elaborazioni standard, la regolazione giuridico contrattuale degli elementi e degli istituti di busta paga, le procedure per la rilevazione dei dati esterni o interni ai settori o servizi, varie procedure dei programmi applicativi ed in particolare del software di gestione del personale, le procedure di archiviazione, le scadenze periodiche della gestione del personale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire gli adempimenti previsti dalla normativa di legge e dai contratti di lavoro per la costituzione di un rapporto di lavoro dipendente o parasubordinato, e la relativa documentazione**, attuando le procedure di assunzione utilizzando il programma ministeriale, applicando quando previsto dalla normativa di legge e dal CCNL del settore di riferimento in merito a mansione, livello, periodo di prova, durata del rapporto, elementi individuali della retribuzione, attuando gli invii telematici agli enti e al ministero; laddove richiesto, **predisporre con l'apprendista il piano formativo previsto dal contratto di apprendistato supportando l'imprenditore**, identificando il percorso formativo coerente con il profilo professionale dell'apprendista, supportando i datori di lavoro nella stesura del piano formativo previsto dal contratto di apprendistato; **predisporre in autonomia la documentazione inerente le principali variazioni che intervengono nel rapporto di lavoro dopo la sua costituzione, sia dal punto di vista normativo-contrattuale che retributivo**, identificando le problematiche relative alla pratica specifica, applicando le procedure di variazione dei rapporti di lavoro utilizzando il programma ministeriale, verificando la correttezza nella compilazione delle domande e la completezza della documentazione allegata; **gestire in autonomia pratiche relative alle prestazioni degli istituti previdenziali ed assistenziale ed agli enti in genere**, predisponendo la esecuzione della pratica, individuando le prestazioni previdenziali ed assistenziali periodiche, verificando la esecuzione della pratica; **curare rapporti e la corrispondenza in genere con gli istituti ed enti preposti in autonomia sulle pratiche di routine**, conducendo rapporti interpersonali diretti su quesiti e domande, effettuando gli invii telematici; **gestire le pratiche e la documentazione necessaria nel caso di risoluzione dei rapporti di lavoro, sulla base di direttive impartite da personale di livello superiore**, individuando le problema tipiche relative alle cause che generano la cessazione del rapporto di lavoro, trasmettendo tutte le comunicazioni relative agli enti ed istituti preposti, applicando le procedure di cessazione utilizzando il programma ministeriale, applicando le normative previste dalla legge e dal disposto contrattuale, verificando la documentazione predisposta; laddove richiesto, **eseguire in autonomia la raccolta degli elementi che permettono di predisporre la busta paga attraverso una costante relazione di verifica e controllo con i soggetti interlocutori degli input paghe**, effettuando i conteggi utilizzando il programma di gestione, raccogliendo i dati di input provenienti dai servizi-settori aziendali o dalle aziende clienti, governando le relazioni e la corrispondenza con clienti, enti, istituti, fondi, casse, etc; laddove richiesto, **eseguire in autonomia tutte le operazioni collaterali o complementari alle principali attività nella amministrazione e gestione del personale, anche relative alle elaborazioni dei dati**, consultando una banca dati o qualsiasi altro strumento per la ricerca della normativa di legge o contrattuale, utilizzando procedure di archiviazione dei documenti e degli elaborati, utilizzando elettronici, programmando le scadenze con il supporto di un Gantt operativo, utilizzando linguaggi specifici e modalità di relazione tipiche del settore, utilizzando Word, Excel, posta elettronica ed altri applicativi.

- Preparatore e docente dei corsi di formazione del personale aziendale e dei clienti anche in materia di sicurezza del lavoro;

Tali lavoratori conoscono elementi di pedagogia con particolare riferimento agli adulti, metodologie per la formazione degli adulti, metodologie di analisi delle competenze, metodi di rilevazione dei bisogni formativi e professionali, metodologie di pianificazione formativa, tecniche di progettazione formativa, metodologie di stesura dei contenuti didattici, strumenti informatici e audiovisivi per la didattica, nonché il quadro normativo in materia di formazione professionale e lavoro, il contesto territoriale sociale, economico istituzionale di riferimento, nozioni sul sistema qualità vigente nel contesto organizzativo di riferimento, elementi di organizzazione aziendale, elementi di gestione delle risorse umane, le dinamiche dei gruppi in apprendimento, elementi di comunicazione interpersonale, metodi e strumenti per la valutazione di progetti formativi, strumenti e strategie per l'autoaggiornamento e l'autoformazione personali. Essi conoscono altresì politiche e linee guida (comunitarie, nazionali e regionali) e norme adottate dalle organizzazioni di normazione europea in materia di salute, sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro per una corretta attribuzione dei livelli di competenza, il linguaggio specifico di giurisprudenza per comprendere le informazioni contenute nella normativa e trasmetterla in maniera chiara a tutte le figure interessate, tecniche di comunicazione per il coinvolgimento e la formazione delle categorie di lavoratori interessati all'applicazione di specifiche misure di sicurezza, tecniche base di comunicazione per il coinvolgimento dei lavoratori sull'importanza della conformità legislativa.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **rilevare e analizzare il fabbisogno formativo delle persone, dei gruppi, delle organizzazioni**, rilevando i contenuti di professionalità dei destinatari dell'intervento, stabilendo il differenziale tra le competenze esistenti e quelle attese, precisando il fabbisogno di formazione, traducendo il fabbisogno di formazione in un piano di attività; **definire il progetto formativo e la documentazione didattica necessaria per l'erogazione delle attività**, elaborando gli obiettivi formativi, elaborando i contenuti da trasmettere, individuando le metodologie, i modi, gli strumenti, predisponendo la documentazione necessaria per lo svolgimento del percorso (dispense didattiche, slides, esercitazioni, prove di verifica, esercitazioni); **ideare il piano di promozione e commercializzazione del percorso formativo**, definendo le strategie di promozione, marketing, commercializzazione del percorso di formazione, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla direzione, gestendo le relazioni esterne con organismi, attori sociali, economici ed istituzionali locali; **coordinare, organizzare e monitorare le attività formative**, individuando gli esperti/docenti cui affidare i percorsi/moduli/unità del percorso formativo, stabilendo dei momenti di raccordo tra le fasi del percorso formativo, integrando le risorse professionali e formative necessarie allo svolgimento del percorso formativo, predisponendo la documentazione amministrativa e contabile, nel rispetto delle procedure definite, monitorando il percorso durante il suo svolgimento, apportando le azioni correttive e gli adeguamenti necessari; **erogare il percorso formativo**, curando la fase di accoglienza dei partecipanti, gestendo l'attività di docenza, in presenza e a distanza (e-learning) su contenuti specifici di carattere scientifico, tecnico, pratico, assicurando il sostegno individuale durante lo svolgimento del percorso, fornendo assistenza all'inserimento lavorativo/organizzativo, accertando il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti in fase di progettazione in relazione all'intervento condotto attraverso la somministrazione di prove di verifica; **progettare la formazione e l'informazione sulla sicurezza in azienda**, pianificando opportune attività formative sulle tematiche di sicurezza e salute sul lavoro, ai sensi della normativa vigente, coinvolgendo il personale nelle azioni di prevenzione, onde ottenerne il contributo attivo nella risoluzione di problemi legati alla sicurezza, gestendo eventuali situazioni conflittuali, verificando l'utilizzo delle misure di sicurezza da parte dei lavoratori in linea con i contenuti presentati durante le attività formative,

confrontandosi con le appropriate autorità per interpretare correttamente le fonti documentali sul tema della salute e sicurezza sul lavoro, sensibilizzando i diversi livelli professionali dell'organizzazione sull'importanza della conformità legislativa e sulle conseguenze derivanti dagli eventuali scostamenti, identificando le prescrizioni legali relative ad igiene e sicurezza che coinvolgono attività, prodotti e servizi di una organizzazione aziendale; **promuovere ed effettuare la valutazione formativa e sommativa**, somministrando i test di qualità del servizio ai docenti e ai discenti, elaborando gli esiti delle rilevazioni e redigere una relazione valutativa, individuando le proposte di revisione finali, tenendo conto degli esiti del monitoraggio e dei test di valutazione; **elaborare piani di miglioramento e piani di aggiornamento**, gestendo ed applicando le procedure di qualità, elaborando delle ipotesi di innovazione del prodotto formativo in funzione dei nuovi metodi (traduzione di un corso erogato in modo tradizionale in un percorso on line), assicurando l'autoaggiornamento/autoformazione e lo sviluppo delle proprie competenze, partecipando a percorsi di formazione formatori.

- Responsabile della gestione degli adempimenti per la certificazione della qualità e della documentazione di supporto;

Tali lavoratori conoscono l'analisi dei processi aziendali, l'organizzazione aziendale, il sistema qualità aziendale, il sistema di qualità e principali modelli (TQM, EQUA, etc.), i metodi di rappresentazione dei modelli organizzativi, gli strumenti di analisi organizzativa, le caratteristiche dei processi produttivi, nonché la normativa UNI EN ISO, tecniche di comunicazione per una corretta interrelazione con i diversi interlocutori interni ed esterni, tecniche di negoziazione per definire con i soggetti interessati eventuali azioni correttive, tecniche di problem solving per l'analisi delle cause di deviazione, sistemi di office automation per la gestione di documentazione e procedure e per la stesura delle relazioni relative.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **gestire il processo di certificazione del Sistema Qualità**, applicando procedure di certificazione UNI EN ISO, applicando procedure di miglioramento del sistema qualità, applicando tecniche di redazione rapporti di audit, applicando procedure di revisione (audit); **convalidare i processi/prodotti /sistemi/ macchine/ impianti**, collaborando al monitoraggio periodico dello stato di avanzamento delle attività pianificate nel rispetto dei programmi definiti, gestendo l'archivio dei documenti di convalida, revisionando tutti i documenti di convalida e di riconvalida sia in ambito produttivo che distributivo interno ed esterno all'azienda, scrivendo e/o revisionando il piano generale di convalida e i relativi rapporti periodici, per i sistemi, i processi e per i metodi analitici, valutando eventuali variazioni da quanto previsto nei documenti di validazione; **contribuire alla gestione delle procedure aziendali di qualità**, analizzando le richieste di cambiamento, assicurando l'accertamento della conformità del cambiamento ai criteri di qualità aziendale e monitorando lo status di avanzamento delle attività da eseguire, collaborando ad assicurare e coordinare tutte le attività di gestione delle procedure di qualità ivi compresa la corretta archiviazione, collaborando con le diverse funzioni aziendali nel corso dell'effettuazione di audit da parte delle autorità/enti preposti, contribuendo alla definizione delle procedure generali per i vari processi/sottoprocessi, sulla base delle normative internazionali/nazionali e delle politiche aziendali, contribuendo alla definizione delle procedure operative standard rilevanti per il sistema qualità, assicurandone l'emissione una volta approvate, collaborare alla pianificazione della formazione, revisionando la documentazione controllata inerente all'area di competenza, al fine di assicurarne la conformità al sistema di qualità aziendale ed ai principali sistemi di qualità.

- Capo ufficio tecnico o amministrativo;

Tali lavoratori conoscono adempimenti e scadenze fiscali, l'analisi di bilancio europeo, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato, il bilancio d'esercizio, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il calcolo del patrimonio netto, nonché la contabilità industriale, le direttive strategiche aziendali, elementi di diritto civile, commerciale e societario ed elementi di amministrazione aziendale, budgeting, contabilità industriale, gestione delle risorse umane, gestione d'impresa e statistica. Essi conoscono altresì la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, metodi di calcolo del break even point, metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di organizzazione di un piano dei conti, metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), nonché la normativa fiscale e tributaria, principi di contabilità generale, principi e metodi del controllo di gestione, ragioneria, scienza delle finanze, le scritture contabili, il libro giornale e partita doppia, gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting e gli strumenti di analisi organizzativa. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), le tecniche di analisi di bilancio, le tecniche di coordinamento e gestione di team, le tecniche di pianificazione aziendale, le tecniche di pianificazione di attività, le tecniche di misurazione del ROI (Return On Investment) ed il vocabolario tecnico fiscale, anche in lingua inglese.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **configurare un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, applicando procedure di analisi dati di produzione, tecniche di analisi dei processi amministrativi, tecniche di analisi organizzativa, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di controllo di gestione e tecniche di pianificazione delle attività, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti di pianificazione delle attività; **coordinare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, applicando metodi per la valutazione delle prestazioni, metodologie di organizzazione di un piano dei conti, modalità di controllo della procedura contabile, modalità di coordinamento del lavoro, modalità di elaborazione dati contabili e di gestione delle scadenze contabili-fiscali, modelli di pianificazione economico-finanziaria, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di analisi dei costi, dei processi amministrativi, di analisi del bilancio d'esercizio, di analisi redditività economica, di budgeting, di controllo di gestione, di decision making, di elaborazione costi di produzione, di negoziazione, di pianificazione delle attività e di pianificazione strategica aziendale, utilizzando altresì software gestione amministrativa e strumenti operativi di controllo di gestione; **provvedere a redigere il bilancio d'esercizio**, applicando modalità di elaborazione dati contabili, procedure di registrazione documenti contabili, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di redazione bilancio d'esercizio, tecniche di redazione del bilancio consolidato e tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità, utilizzando altresì software contabilità, software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e software gestione amministrativa; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, applicando metodi di calcolo del break-even point, metodi di calcolo del patrimonio netto, metodi di calcolo di indici di bilancio, tecniche di analisi dei costi, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, tecniche di analisi di bilancio europeo, tecniche di analisi redditività economica, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di calcolo del ROI (return on investment), tecniche di controllo di gestione e tecniche di elaborazione costi di produzione, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti operativi

di controllo di gestione.

- Tecnico responsabile sistemi di prevenzione e sicurezza sul lavoro;

Tali lavoratori conoscono elementi di base di informatica per l'elaborazione elettronica dei dati, le fonti delle principali norme (comunitarie, nazionali e regionali) in materia di ambiente ed energia al fine di reperire continuamente aggiornamenti ed identificare i punti critici dei contenuti da comunicare all'organizzazione, il linguaggio specifico di giurisprudenza per comprendere le informazioni contenute nella normativa e trasmetterla in maniera chiara a tutte le figure interessate, normative, politiche e linee guida (comunitarie, nazionali e regionali) e norme adottate dalle organizzazioni di normazione europea in materia di salute, sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro per una corretta attribuzione dei livelli di competenza, le tecniche base di comunicazione per il coinvolgimento dei lavoratori sull'importanza della conformità legislativa. Essi conoscono altresì tecniche di gestione delle emergenze per la corretta elaborazione dei piani di emergenza interni ed esterni, tecniche di valutazione dei fattori di rischio per valutare il livello di rischio nelle attività aziendali, tecniche di raccolta, elaborazione e confronto dei dati per elaborare valutazioni statistiche, nonché tecniche di auditing (esame della documentazione, interviste con il personale interessato, verifica dell'applicazione di procedure, ecc.) per la verifica dell'efficacia dei processi di health and safety, i modelli e gli strumenti di pianificazione delle attività per una definizione delle priorità e la elaborazione di programmi di intervento e di attuazione delle misure di sicurezza, le normative europee sui macchinari da lavoro ('direttive macchine'), per valutare correttamente il funzionamento di impianti e macchinari, cogliendo gli aspetti fuori norma o migliorabili, elementi di impiantistica per l'individuazione di modifiche agli impianti per assicurare il rispetto delle misure di sicurezza in azienda, basi delle tecniche e strumenti di gestione dei gruppi e delle conflittualità per la corretta esposizione e comunicazione con le parti interessate dell'organizzazione, gli strumenti per il monitoraggio del corretto utilizzo delle procedure di sicurezza per l'individuazione di anomalie, la sollecitazione al rispetto delle procedure o la predisposizione di modifiche alle stesse, tecniche di comunicazione per il coinvolgimento e la formazione delle categorie di lavoratori interessati all'applicazione di specifiche misure di sicurezza.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **assicurare l'aggiornamento e la comunicazione sulla normativa nazionale, comunitaria e regionale sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**, sensibilizzando i diversi livelli professionali dell'organizzazione sull'importanza della conformità legislativa e sulle conseguenze derivanti dagli eventuali scostamenti, implementando procedure atte a garantire l'aggiornamento normativo nell'organizzazione, identificando le prescrizioni legali relative ad igiene e sicurezza che coinvolgono attività, prodotti e servizi di una organizzazione aziendale per darne comunicazione ai responsabili delle funzioni interessate, confrontandosi con le appropriate autorità per interpretare correttamente le fonti documentali sul tema della salute e sicurezza sul lavoro, comunicando ai responsabili di settore i limiti di legge, le scadenze ed altri aspetti normativi applicabili alle funzioni di appartenenza; **elaborare il piano di sicurezza aziendale**, collaborando alla predisposizione, gestione e controllo del piano di sicurezza aziendale, analizzando i fattori di rischio del processo produttivo in riferimento a luoghi, attrezzature, macchinari, impianti e personale coinvolto per la redazione delle procedure relative alla sicurezza ed igiene del lavoro, controllando l'attività di tutti i reparti aziendali, con particolare attenzione a quelli soggetti a maggiore rischio di sicurezza o fuori norma, scegliendo le misure di sicurezza da adottare, interagendo con i responsabili aziendali della sicurezza e cogliendo i suggerimenti del personale interessato, redigendo in collaborazione con il responsabile della

sicurezza, i documento di valutazione dei rischi, ricorrendo eventualmente al supporto di specialisti del settore; **contribuire alla pianificazione dei programmi di adeguamento e manutenzione**, definendo un programma di adeguamento e manutenzione di strutture, impianti e macchinari, nell'osservanza delle indicazioni legislative, controllando il corretto utilizzo delle misure di sicurezza, con periodiche attività di verifica interna, pianificate e realizzate in accordo con le strutture dirigenziali, implementando azioni di manutenzione preventiva per scongiurare l'insorgenza di problemi di sicurezza; laddove richiesto, **provvedere alla formazione ed informazione sulla sicurezza in azienda**, coinvolgendo il personale nelle azioni di prevenzione, onde ottenerne il contributo attivo nella risoluzione di problemi legati alla sicurezza, gestendo eventuali situazioni conflittuali, verificando l'utilizzo delle misure di sicurezza da parte dei lavoratori in linea con i contenuti presentati durante le attività formative, pianificando opportune attività formative sulle tematiche di sicurezza e salute sul lavoro, ai sensi della normativa vigente.

- Segretario di direzione con mansioni di concetto;

Tali lavoratori conoscono le modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, gli aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, i concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, la normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08, i fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive, nonché gli organi di governo di un'impresa, il CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto. Essi conoscono altresì le tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, la lingua inglese al livello B2, i modelli teorici di comunicazione orale e scritta, le tecniche di comunicazione (ascolto, restituzione), metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, gli elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali, gli elementi di psicologia della comunicazione (in contesti reali e virtuali), le modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa, le tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo, le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati, i principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici, tipologie e caratteristiche degli atti formali, gli elementi del contratto, la stesura di verbali e verbali societari, le tipologie di pagamento (il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc.), nonché la gestione dello stress e delle pressioni, le tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro, la definizione delle priorità, la gestione di urgenze ed imprevisti, le tipologie del tempo di lavoro (routine, innovazione e pronto intervento), le modalità organizzative di un'agenda di lavoro, le modalità di organizzazione di un evento, di partecipazione a gare e appalti, di emanazione e le procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, valutando la qualità del servizio erogato, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno, individuando le criticità e proponendo interventi di miglioramento; lavorare in sicurezza, prevenendo e riducendo il rischio professionale, ambientale e del beneficiario, adottando stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico, per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti, per la prevenzione degli incendi; **esercitare la professione di Segretario di direzione**, conoscendo e comprendendo le caratteristiche della prestazione professionale di segretario di

direzione, le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), conoscendo e comprendendo l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo/organizzativo e, sotto il profilo giuridico amministrativo le questioni di interesse aziendale e le sue articolazioni organizzative, definendo le condizioni della prestazione professionale di segretario di direzione, negoziando le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente, stipulando i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali (generali e specifiche) applicabili; **gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – segreteria di direzione**, gestendo le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro, definendo e ponendo in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale, comunicando in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori esterni e interni all'azienda in particolare con gli organi di governo, riconoscendo le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione (formale e non) diversi, a seconda delle loro caratteristiche, comprendendo i comportamenti dei diversi attori, le dinamiche relazionali del contesto di lavoro, i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative e le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori, individuando le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti; **predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali**, provvedendo alla predisposizione ed alla redazione di atti, di provvedimenti amministrativi e di verbali, predisponendo e redigendo atti formali, nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento e nei formati definiti, verbali societari (verbali d'assemblea, consiglio d'amministrazione, etc.) e la stesura di contratti con il supporto di consulenti legali, preparando testi e presentazioni, note informative, verbali di riunioni, curando la pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni, gestendo la corrispondenza e archiviazione di dati e documenti; **utilizzare strumenti di gestione del tempo**, gestendo impegni ed appuntamenti per conto terzi, facilitando il rispetto di impegni e scadenze aggiornando con precisione e puntualità dell'agenda di lavoro del proprio responsabile, programmando le attività, elaborando piani di lavoro a breve e medio termine, in relazione al proprio lavoro ed a quello del proprio responsabile, determinando le priorità operative tenendo conto delle scadenze in programma e delle eventuali emergenze ed imprevisti verificatisi in corso d'opera, garantendo che, nel caso in cui sia necessario disdire o rimandare appuntamenti o riunioni, i diretti interessati vengano informati con il maggior anticipo possibile; **gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti**, collaborando al processo di partecipazione a gare e appalti, fornendo supporto nel processo di partecipazione a gare e appalti, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti, collaborando al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, curando le procedure di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, supportando gli uffici preposti nella verifica della correttezza e del rispetto della normativa vigente, redigendo disciplinari.

- Tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro;

Tali lavoratori conoscono le normative specifiche relative al proprio ambito d'intervento, tecniche e strumenti di determinazione e misura del rischio, tecniche di gestione del rischio, tecniche di campionamento e delle procedure di calcolo e analisi delle sostanze rilevate, nonché elementi di igiene e sicurezza degli allevamenti e di produzioni animali,

elementi di prevenzione in ambito sanitario, gli inquinanti atmosferici (origine ed effetti), l'influenza delle condizioni meteorologiche sulla qualità di aria, acqua e terreno, tecniche di produzione, manipolazione e somministrazione degli alimenti, i processi industriali, l'uso delle macchine e installazione di attrezzature. Essi conoscono altresì elementi di biologia, elementi di chimica, elementi di fisica, elementi di microbiologia, il diritto del lavoro, comunicazione ed educazione nella prevenzione, la statistica, l'informatica, l'organizzazione aziendale.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **progettare l'attività ispettiva**, studiando e applicando le normative tecniche di riferimento, acquisendo la documentazione relativa a permessi e autorizzazioni, pianificando sopralluoghi e interventi; **effettuare i sopralluoghi**, prendendo visione dello stato dei luoghi di lavoro, effettuando controlli documentali e interrogatori, ricercando i determinanti dei fattori di rischio, individuando aspetti critici, valutando il rischio chimico, fisico e biologico nell'ambito dell'attività professionale e nei processi produttivi, verificando le procedure di autocontrollo e di monitoraggio dei processi, verbalizzando non conformità rispetto alle normative relativamente a manutenzione e strutture, collaborando con le altre professionalità coinvolte nel processo, dai medici igienisti ai tecnici di laboratorio; **effettuare campionamenti o rilievi sul campo**, effettuando campionamenti su prodotti, materie prime, acqua, emissioni, effettuando rilievi fonometrici e del suolo, sottoponendo rilievi e campionamenti ad analisi di laboratorio di tipo chimico e biologico; **valutare gli esiti delle analisi di laboratorio e dell'ispezione**, comminando sanzioni amministrative o penali in base al tipo di non conformità rilevata, chiarendo con il soggetto ispezionato i motivi della sanzione e della necessità di intervenire sui sistemi di sicurezza, comunicando al soggetto ispezionato le modalità per intervenire sui propri sistemi di sicurezza e prevenzione; **collaborare alla predisposizione di piani d'intervento per la riduzione dei rischi**, utilizzando la metodologia di analisi del processo di gestione del rischio, favorendo l'adeguamento dei comportamenti agli indicatori di verifica per ridurre le situazioni di rischio o pericolo, trasferendo la conoscenza della normativa comunitaria e italiana alla realtà aziendale e imprenditoriale, educando alla tutela della sanità pubblica e dell'ambiente; **realizzare attività e percorsi di aggiornamento**, contribuendo alla formazione dei nuovi tecnici e all'educazione dei cittadini in materia di sicurezza, rilevando e interpretando i bisogni professionali del gruppo di lavoro in relazione agli aggiornamenti normativi, aggiornandosi sui cambiamenti normativi, predisponendo incontri formativi, partecipando ad attività di autoformazione e acquisire crediti ECM (educazione continua in medicina), svolgendo attività di formazione e tutorato nei confronti dei giovani TPALL, promuovendo la salute e la tutela dell'ambiente ed i comportamenti volti alla salvaguardia delle stesse attraverso incontri pubblici e campagne di comunicazione.

- Programmatore informatico;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche e le evoluzioni del settore informatico, principi di ingegneria del software, elementi di logica di programmazione (struttura del programma, dati, strutture di controllo), concetti base di networking e comunicazioni (tipologie di rete, componenti, protocolli di comunicazione), l'architettura delle applicazioni informatiche (componenti, relazioni, collegamenti), l'architettura e componenti hardware di PC client e periferiche, funzioni e linguaggi dei data base relazionali, nonché le caratteristiche e il funzionamento dei principali sistemi operativi client e server (Windows, Unix, Macintosh, Solaris ecc), l'ambienti software di sviluppo (linguaggi di scripting come PERL, Python, Ruby, ecc., linguaggi di programmazione, linguaggi di marcatura, tool e CASE e IDE di sviluppo). Essi conoscono altresì le procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software, tecniche e linguaggi di modellazione delle specifiche (UML, ecc.), tecniche di programmazione sicura, tecniche di testing dinamico e statico, tecniche di

collaudo d'accettazione funzionale e non funzionale, tecniche di debugging, l'inglese tecnico di settore, aspetti di sicurezza informatica (politiche di sicurezza, software antivirus in uso, ecc.).

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **effettuare la modellazione dei requisiti delle applicazioni informatiche**, individuando strumenti software adeguati per la modellazione delle specifiche, traducendo esigenze e bisogni del cliente in requisiti (utente e di sistema) del prodotto software, traducendo le specifiche funzionali in specifiche tecniche del prodotto software, trasformando i requisiti in specifiche funzionali del sistema; **effettuare la progettazione tecnica delle applicazioni informatiche**, adottando strumenti e procedure per la progettazione funzionale della base dati, identificando la struttura di base del prodotto software con i componenti principali (moduli) e le relative relazioni ed interrelazioni, identificando metodologie standard per la progettazione dell'interfaccia utente e la definizione della struttura dati e degli algoritmi dei singoli moduli, selezionando la tecnologia e i tool più adatti per la progettazione tecnica del prodotto software; **sviluppare applicazioni informatiche**, adottando procedure per la generazione di data base fisici con l'ausilio di strumenti di sviluppo, applicando metodi e tecniche per individuare e rimuovere difetti del programma (debug), individuando modalità di integrazione del prodotto software con le applicazioni esistenti, scegliendo il metodo e il linguaggio di programmazione procedurale più idoneo per tradurre in codice sorgente la struttura dati e gli algoritmi dei singoli moduli; **effettuare la convalida delle applicazioni informatiche**, definendo ed adottando procedure per il monitoraggio delle performance del software in esercizio, identificando ed applicando tecniche per testare e collaudare la funzionalità, le sollecitazioni e il carico del sistema (test funzionali), individuando ed adottando piani di test e collaudo di conformità alle specifiche di progetto (test di accettazione), interpretando i dati forniti dalle operazioni di testing e collaudo per la correzione di eventuali anomalie riscontrate.

- Coordinatore gestione incassi;

Tali lavoratori conoscono elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure di incassi e pagamenti, elementi di diritto commerciale per un corretto svolgimento delle procedure, la lingua inglese, la normativa sugli assegni per la valutazione della gestione della casistica, le procedure per il controllo contabili in funzione di una corretta gestione delle attività di controllo e supervisione delle operazioni, nonché le normative relative alle diverse operazioni bancarie al fine di un corretto espletamento delle procedure richieste dalla clientela finale, i ruoli degli istituti nazionali e locali di supporto e assistenza alle attività bancarie garantendo un corretto invio delle pratiche all'istituto di competenza.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire l'elaborazione delle richieste di incassi e pagamenti**, controllando la quadratura dei conti contabili mensilmente nella logica di coerenza degli obiettivi strategici e del livello di prestazioni dell'azienda, curando l'inoltro dei flussi monetari in rete interbancaria, secondo gli standard condivisi di prestazione, gestendo il riversamento del totale delle diverse operazioni (es. controllare i bonifici in partenza, gestire i bonifici che arrivano a favore dei clienti, riversare le deleghe provenienti dalle diverse filiali, gestire pagamenti in genere), gestendo la contabilizzazione delle operazioni prodotte a livello di filiale in funzione di un controllo e di una verifica della corrispondenza fra il materiale cartaceo e il totale delle movimentazioni su supporto informatico, raccogliendo la documentazione spedita giornalmente dalle filiali di riferimento al fine di elaborare in maniera efficace

e efficiente le pratiche aperte, rilasciando carte di credito, bancomat e via card per i clienti delle agenzie; **effettuare consulenza e supervisione delle operazioni incassi**, analizzando la richiesta proveniente dalla filiale (anche telefonicamente) nel rispetto degli standard di collaborazione fra figure professionali diverse, delineare soluzioni congruenti con le richieste/problemi evidenziati nell'ottica di soddisfazione del cliente finale, eseguendo ricerche su operazioni relative adeghe, assegni, bonifici ecc., provenienti dalle diverse filiali su richiesta del cliente in funzione della soddisfazione delle esigenze della clientela e della sua conseguente fidelizzazione, interpellare gli uffici tecnici a livello regionale e nazionale al fine di ottenere informazioni adeguate sulla pratiche da istruire; **effettuare la predisposizione e la supervisione delle deleghe dei processi bancari a soggetti esterni**, gestendo l'invio della documentazione ad eventuali soggetti esterni per lo svolgimento di operazioni esecutive come ad esempio l'inserimento dati, gestendo l'invio delle pratiche relative alle diverse operazioni eseguite agli organismi nazionali competenti (es. pacchetto degli assegni), inoltrando i flussi monetari (vedi deleghe) al ministero delle finanze e all'agenzia delle entrate.

- Supervisore business analysis nell'ambito della tutela del credito;

Tali lavoratori conoscono basi di dati, sistemi informativi in ambito aziendale, Data Warehousing e Business Intelligence, elementi di economia aziendale, elementi di progettazione dei database, elementi di organizzazione aziendale, nonché tecniche di elaborazione dei dati, elementi di organizzazione aziendale, data mining, sistemi informativi in ambito aziendale, elementi di economia aziendale, la statistica inferenziale, la statistica descrittiva, strategie di business.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire l'acquisizione di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database; **monitorare i dati statistici e le informazioni relative al business aziendale**, utilizzando software analisi ed elaborazione statistica dei dati, applicando tecniche di analisi database, utilizzando strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence, applicando modelli di analisi multivariata, utilizzando strumenti di estrazione e analisi dei dati in un data warehouse, utilizzando strumenti di data mining, utilizzando strumenti OLAP; **curare la restituzione dei risultati dell'analisi di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando software foglio elettronico, applicando tecniche di redazione documentale, utilizzando strumenti di reporting, utilizzando modelli standard per redigere report analisi dati, applicando tecniche di presentazione di report di ricerca, utilizzando tecniche di comunicazione orale.

- Progettista;
- Progettista disegnatore anche su CAD;

Tali lavoratori conoscono normative e criteri progettuali, la tecnologia dei materiali, tecniche di analisi e di fattibilità del progetto, tecniche CAD per la progettazione, tecniche di modellazione, tecniche di rendering, tecniche di animazione virtuale, tecniche di stampa, elementi di stampa 3D, nonché tecniche di presentazione del progetto, tecniche di informatica applicata, tecniche di reportistica.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **analizzare l'idea progetto per contestualizzare soluzioni di fattibilità**, elaborando dati e informazioni, analizzando gli aspetti normativi, della tecnologia dei materiali, dei costi e della sostenibilità ambientale, individuando possibili soluzioni progettuali nel rispetto del rapporto

forma/funzione/realizzazione, pianificando le fasi di lavoro, verificando la fattibilità delle scelte individuate, definendo la soluzione progettuale più idonea; **realizzare il progetto esecutivo per la realizzazione del prodotto**, creando modelli di studio, eseguendo il disegno tecnico in scala, realizzando oggetti attraverso la geometria solida costruttiva, elaborando la stampa 3D dell'oggetto, definendo il progetto finale per la realizzazione del prodotto; **produrre il materiale tecnico relativo al progetto**, estrapolando i dati progettuali, definendo il layout di stampa, trasferendo gli elaborati grafici su supporto cartaceo o digitale, redigendo documentazione tecnica del progetto, producendo presentazioni del progetto.

- Collaudatore - Certificatore;

Il lavoratore che in piena autonomia provvede alla prova e la diagnosi della macchina, predispone il piano di lavorazione, effettua il controllo di accettazione e quello di delibera, provvede a valutare il costo della riparazione e ad intrattenere con la clientela rapporti rappresentativi nell'ambito della sua specifica funzione. Essi conoscono altresì elementi di organizzazione aziendale, i reparti produttivi, principi di logica e calcolo matematico, elementi di ostacolo e disturbo ai processi produttivi, cicli e flussi produttivi meccanici aziendali, basi di tempi, costi e metodi, le tipologie di attrezzature e macchinari speciali e standard nelle lavorazioni meccaniche, nonché basi di tecnologia dei materiali, il comportamento dei metalli durante i processi di lavorazione nelle macchine utensili, il sistema SAP, conformità e non- conformità nei processi di collaudo meccanico, le principali lavorazioni speciali (verniciatura, saldatura, processi galvanici, ecc.) e loro impatto su componenti meccaniche, tecniche di problem finding, problem setting e problem solving, tecniche di comunicazione aziendale e procedure di segnalazione non-conformità. Essi conoscono altresì elementi di meccanica, il disegno meccanico, norme e procedure aziendali relative alle attività di collaudo meccanico, la documentazione tecnica di lavoro, le procedure di allestimento postazione di lavoro, tecniche di pianificazione e organizzazione del lavoro, tecniche e procedure di collaudo meccanico: utensili e strumentazioni di misura (micrometri, calibri, rotondimetri, altimetri, ecc.), le procedure di ispezione visiva relativa a strumenti e macchinari in dotazione, tipologie e caratteristiche di funzionamento della strumentazione di misurazione e collaudo meccanico, nonché le norme UNI, EN, ISO inerenti il settore meccanico, principi di metrologia nel controllo progressivo e nel collaudo finale, principali strumenti di misura e relativi campi di applicazione, la documentazione tecnica (TDR, CCC, ecc..), gli Standard di Qualità aziendale, le macchine di controllo CMM (macchine di misura a coordinate cartesiane), i linguaggi di programmazione collaudo meccanico e il codice etico aziendale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare all'elaborazione di strategie per l'ottimizzazione dei flussi produttivi in termini di risparmio di tempo e risorse (umane e logistiche)**, applicando logica e calcoli matematici per la riduzione dei "tempi morti", criteri di riduzione degli sprechi, procedure di pianificazione operativa, strumenti e macchine più performanti, indicando le macchine e attrezzature che possono essere critiche per la realizzazione di certe lavorazioni e le modalità di riduzione/rimozione degli sprechi e gestendo risorse logistiche e umane nell'ottica dell'efficienza; **realizzare ispezioni visive e meccaniche/ tecnologiche su superfici sottoposte a trattamenti speciali (verniciatura, saldatura, incollatura, processi galvanici, ecc...)**, applicando procedure di ispezione qualità sui prodotti lavorati in itinere e nella fase finale per verificare la qualità e l'integrità della lavorazione (continuità del tratto saldato, uniformità di colore, ecc..), la durezza, la rugosità ed il peso, gestendo le non-conformità ed anomalie attivando gli uffici competenti, segnalando le problematiche più complesse al personale tecnico ed al progettista riportando la descrizione dell'anomalia, l'individuazione della causa primaria e dei fattori che

l'hanno determinata e predisponendo ri-lavorazioni per riportare il pezzo a conformità; **pianificare le fasi operative da compiere sulla base del lotto di pezzi meccanici da collaudare, delle istruzioni ricevute e della documentazione di appoggio**, utilizzando indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione, applicando tecniche di analisi dei costi, leggendo la documentazione tecnica per l'esecuzione delle lavorazioni ed applicando le specifiche dei documenti tecnici, verificando la rispondenza delle fasi di lavoro, dei materiali e dei prodotti (tipologia e quantità) agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione (ciclo di lavoro), effettuando il set up della macchina, il controllo della calibrazione e dello stato di usura degli strumenti e approntando spazi, strumenti, attrezzature e macchinari di lavoro in base alle indicazioni/procedure previste dal collaudo ed al risultato atteso; **misurare il primo pezzo, i pezzi in frequenza ed interi lotti lavorati sulla macchina utensile**, scegliendo lo strumento di misura più adeguato, applicando procedure e tecniche di collaudo ex ante, in itinere e nella fase finale di lavorazione sulle macchine utensili, definendo e monitorando il bisogno qualitativo di personale, emettendo il TDR (Test Data Record) necessario per l'analisi di conformità dei pezzi, per l'archiviazione dei dossier di produzione e per eventuale studio, a fini statistici, del trend della qualità, riportando i dati all'operatore della macchina utensile per eseguire, sulla base dei risultati di misurazione, eventuali settaggi per il centramento delle quote al fine di consentire alla macchina di lavorare in lotto ed evitare problemi di deriva, utilizzando gli strumenti di officina (mazza, cacciavite, chiave inglese) e applicando procedure operative di misura e controllo per verificare la conformità dei pezzi lavorati; **collaborare con l'Ufficio Tecnico alla definizione di procedure operative (richiamate dalle norme) idonee ed efficaci nel processo di lavorazione sulle macchine utensili**, applicando procedure di analisi dell'organizzazione del lavoro nella produzione meccanica, gestendo la comunicazione interna ed esterna, evidenziando le criticità che possono presentarsi nelle lavorazioni, definendo tempi, modalità e strumenti di collaudo meccanico, rispettando altresì gli Standard di Qualità Aziendale e partecipando all'industrializzazione di un prodotto offrendo il proprio know-how specialistico di collaudo meccanico.

- Analista di materiali geologici;

Tali lavoratori conoscono la geologia applicata, la geologia del quaternario, la geotecnica, la geochimica ambientale, la geofisica, la geologia ambientale, elementi di pedologia, l'idrogeologia, elementi di Mineralogia e Petrografia applicata, l'esplorazione geologica del sottosuolo, caratteristiche di reperibilità, metodologie di estrazione e utilizzo dei materiali naturali da costruzione, la valutazione del rischio sismico e vulcanico, la meccanica delle rocce, le metodologie e tecniche di rilevamento geologico-tecnico, l'analisi e la rappresentazione geomorfologica, il telerilevamento e la fotogeologia, strumenti, metodologie e tecniche di gestione del suolo (scavo, impermeabilizzazione, consolidamento, etc.). Essi conoscono altresì la normativa UNI EN ISO, la legislazione in materia di tutela ambientale e sicurezza, le procedure e standard amministrativo burocratici della Pubblica Amministrazione.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **analizzare il problema**, raccogliendo le indicazioni e le necessità, stabilendo le esigenze fondamentali, valutando la fattibilità tecnologica ed economica delle indagini e degli interventi, progettando e programmando tipologia e tempi delle indagini e degli interventi; **effettuare i rilievi e coordinare le indagini geognostiche**, acquisendo informazioni e dati già disponibili, effettuando indagini geologiche, esplorando il territorio in esame con metodi geofisici, meccanici e chimici; **valutare i dati raccolti**, individuando i fattori di rischio, le opportunità per lo sfruttamento di risorse del sottosuolo e i fattori per il ripristino e la conservazione dell'ambiente geologico, prevedendo gli effetti dell'interazione di fenomeni geologici (frane,

inondazioni, attività vulcaniche, erosione, ..) e i sistemi antropici, elaborando carte tematiche, redigendo la Relazione geologica, geologico tecnica e geotecnica, controllando il rispetto degli standard e dei parametri di legge e la correttezza delle valutazioni presentate e degli interventi previsti, suggerendo metodologie e strumenti per operare; **collaborare alla progettazione degli interventi/opere**, valutando la fattibilità tecnica ed economica degli interventi e delle opere per gli aspetti di propria competenza, eseguendo la progettazione dell'opera e degli interventi per gli aspetti di propria competenza; **monitorare il progetto**, effettuando rilevamenti di parametri atti a determinare effetti/condizioni delle realtà monitorate, controllando il rispetto degli standard e della normativa, redigendo le relazioni periodiche e finali.

- Rilevatore topografico anche con metodologie GIS (Geographic Information System);

Tali lavoratori conoscono il diritto urbanistico, elementi di urbanistica, la fotogrammetria digitale e l'analisi di immagini, strumenti satellitari per rilevamento topografico, il telerilevamento satellitare, strumenti elettronici e satellitari per rilevamento topografico, la simbologia disegno topografico, la topografia e cartografia. Essi conoscono altresì software applicativi per aggiornamento catastale, software applicativi per consultazione bancadati catastale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare rilevazioni topografiche di un terreno**, utilizzando strumenti topografici, applicando tecniche di rilevazione del territorio in edilizia, applicando tecniche di elaborazione dati di rilievi edili, applicando tecniche di elaborazione dati di cartografia territoriale, applicando metodologie di rilevamento di una mappa topografica; **effettuare rilevazioni topografiche per aggiornamento catastale**, applicando procedure per aggiornamento di una mappa catastale, utilizzando strumenti topografici, applicando metodologie di rilevamento di una mappa topografica.

- Infermiere

Tali lavoratori conoscono principi di infermieristica generale e clinica, la metodologia infermieristica, la metodologia infermieristica basata sulle prove di evidenza (EBM), la chirurgia generale, oncologica e d'urgenza, l'infermieristica cardiovascolare e respiratoria, l'infermieristica oncologica, l'infermieristica psichiatrica, la medicina e l'infermieristica d'urgenza e intensiva, la medicina e l'infermieristica fisica e riabilitativa, nonché elementi di geriatria, elementi di neurologia, l'anestesiologia e la rianimazione, discipline specialistiche legate ai diversi problemi di salute (dermatologia, gastroenterologia, endocrinologia, reumatologia, ecc.), l'infermieristica pediatrica, ginecologia e ostetricia. Essi conoscono altresì elementi di anatomia, biologia cellulare e genetica, elementi di fisica e biochimica, elementi di istologia, elementi di pedagogia, sociologia e prevenzione alla salute, elementi di psicologia, l'organizzazione dei servizi sanitari e dell'assistenza, la statistica, l'informatica.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **prendere in carico il paziente**, incontrando e conoscendo il paziente, creando una relazione positiva, di fiducia, osservando condizioni e sintomi del paziente, fornendo informazioni riguardo ai servizi e alle terapie; **pianificare l'assistenza**, analizzando i bisogni assistenziali e individuare le priorità, definendo l'obiettivo assistenziale, pianificando un'assistenza individualizzata; **fornire le prestazioni assistenziali**, fornendo prestazioni accurate basandosi sulle Evidence Based Nursing (cioè effettuando interventi la cui efficacia è comprovata dalle ricerche) e cercando di evitare l'insorgere di complicanze, garantendo la corretta applicazione delle prescrizioni, ottimizzando e gestendo al meglio le risorse materiali e umane nei processi di

assistenza, adattando l'assistenza ai diversi pazienti, ambienti e contesti culturali; **valutare l'impatto delle attività**, verificando l'impatto delle attività sulla qualità di vita del paziente, monitorando le risposte del paziente, individuando eventuali complicanze o reazioni negative; **gestire interventi educativi per i pazienti, i caregiver e i familiari**, educando il paziente e la sua famiglia a gestire le situazioni critiche, educando il paziente e la sua famiglia alla prevenzione, educando la collettività ad uno stile di vita sano; **formare e gestire il personale di supporto con cui collabora**, partecipando ad attività di formazione e tirocinio per le figure di supporto e per gli infermieri futuri, partecipando ad attività di autoformazione e acquisire crediti ECM, sviluppando il confronto e la partecipazione, collaborando con i colleghi e le altre figure professionali.

- Ostetrico

Tali lavoratori conoscono l'istologia e l'embriologia genetica, l'anatomia e la fisiologia generale e dell'apparato riproduttivo, del feto e degli annessi, principi di fisica ed ecografia, la ginecologia e l'ostetricia, la fisiopatologia della riproduzione umana, la medicina dell'età prenatale, la ginecologia urologica, la ginecologia oncologica, la senologia, la colpocitologia, la neonatologia, la neuropsichiatria infantile, elementi di scienza dell'alimentazione e nutrizione clinica, le malattie a trasmissione sessuale. Essi conoscono altresì la biochimica, la biologia cellulare, la patologia generale e la patologia clinica, la farmacologia, la microbiologia, la psicologia clinica, l'anestesiologia, la chirurgia generale, la medicina interna, la medicina fisica e riabilitativa, nonché l'antropologia culturale, la psicologia generale, la sociologia generale, la filosofia della scienza, la bioetica, prevenzione ed educazione sanitaria, la metodologia epidemiologica e l'igiene. Essi conoscono altresì la statistica sanitaria, l'inglese, l'economia applicata, la programmazione e l'organizzazione dei servizi sanitari, la medicina del lavoro, la sociologia dei processi economici e del lavoro, la psicologia del lavoro e delle organizzazioni.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **partecipare ad interventi di educazione sanitaria e sessuale sia nell'ambito della famiglia che nella comunità**, effettuando interventi di counselling pre-concezionale e pianificazione familiare, offrendo supporto nei percorsi di diagnosi pre-natale, predisponendo e gestendo i programmi di accompagnamento al parto/nascita (prima e dopo la nascita), promuovendo la salute sessuale e riproduttiva della donna e della coppia attraverso interventi di educazione sanitaria e sessuale per una maternità/paternità consapevoli ed un corretto uso dei contraccettivi; prevenzione delle infezioni sessualmente trasmissibili, addestrandolo all'utilizzo dei contraccettivi di barriera, concorrendo al contrasto della violenza sulle donne ; **gestire la preparazione psicoprofilattica al parto**, offrendo supporto assistenziale alle donne con gravidanza a rischio e patologico nell'ambito delle equipe multidisciplinari; **fornire assistenza ad interventi ginecologici**, accertando lo stato di gravidanza e sorvegliando la gravidanza fisiologica, in autonomia, attraverso l'esecuzione dei bilanci di salute e delle altre valutazioni cliniche previste dalle linee guida e dai percorsi assistenziali basati su prove di efficacia, prestando assistenza pre, intra e post operatoria nei casi che necessitano di Taglio Cesareo programmato e/o in situazioni di emergenza urgenza, assistendo i percorsi di interruzione volontaria di gravidanza, prestando assistenza al puerperio fisiologico, eseguendo esami di screening oncologico, eseguendo il pap-test e HPV test, prestando assistenza pre, intra e post operatoria nei percorsi assistenziali e negli interventi correlati alle patologie mammarie, uterine, ovariche e vagino-vulvari di natura benigna ed oncologica, prestando assistenza nei percorsi di procreazione medicalmente assistita; **partecipare ai programmi di assistenza materna e neonatale**, prestando assistenza al neonato fisiologico alla nascita in autonomia, valutando le condizioni generali alla nascita, promuovendo l'adattamento alla vita extra-uterina, promuovendo il

legame madre bambino e il precoce avvio dell'allattamento al seno, individuando precocemente le situazioni a rischio e patologiche, prestando assistenza al neonato a rischio o patologico nell'ambito della equipe multidisciplinare, avviando/gestendo le prime fasi della rianimazione neonatale nelle situazioni di emergenza e urgenza, prestando assistenza al neonato nel periodo del puerperio e nelle successive fasi di sviluppo.

- **Educatore professionale**

Tali lavoratori conoscono elementi pedagogia speciale, elementi di andragogia, elementi di pedagogia della devianza, elementi di budgeting e fund raising, psicologia sociale e di comunità, elementi di psicopatologia, neurologia, psichiatria, metodologie di counselling psicologico e socio-sanitario, metodologie di valutazione interventi in area socio-sanitario, la normativa per il funzionamento delle strutture socio-sanitarie. Essi conoscono altresì la pedagogia generale, tecniche di primo soccorso, la normativa in materia sanitaria, i metodi di ricerca educativa, elementi di sociologia, tecniche di comunicazione assertiva, tecniche di gestione del conflitto, tecniche di Project Management, la rete territoriale dei servizi sociali,

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **analizzare i bisogni del territorio**, analizzando, a partire dall'analisi delle fonti e dall'elaborazione dei dati, i bisogni espressi e potenziali del territorio, analizzando la domanda della Pubblica Amministrazione (gara d'appalto o richiesta diretta di prestazione), rilevando le fonti istituzionali, dai dati statistici ed anagrafici, ai piani di zona e alle iniziative presenti sul territorio (ricerche, progetti, attività e servizi sociali e sanitari, ecc.), reperendo ricerche, articoli, saggi utili all'aggiornamento continuo, promuovendo e coordinando ricerche qualitative e quantitative sulle politiche locali, rilevando informazioni, giudizi, suggerimenti e valutazioni presso gli stakeholders (utenti, cittadini, famiglie, associazioni, colleghi, istituzioni, ecc.), mappando risorse presenti o attivabili sul territorio (servizi, associazioni, volontariato sociale, ecc.); **progettare servizi ed interventi**, progettando attività socio-sanitarie, rieducative servizi rivolti a famiglie, giovani, anziani, disabili in situazione di disagio e progetti di educativa territoriale, definendo il progetto d'intervento per gruppi di persone, ambiti di intervento e singoli eventi, sperimentando soluzioni e modelli innovativi di servizi e strumenti di lavoro, stimando e reperendo le risorse necessarie per la realizzazione dei progetti e degli interventi, definendo dati di dettaglio della prestazione (dati della cooperativa, offerta economica, curriculum operatori che verranno impiegati in caso di vincita), presentando il progetto redatto nella forma, nei tempi e nelle modalità previste dal committente/ente aggiudicante; **organizzare il servizio educativo**, effettuando tutte le procedure amministrative e gli adempimenti formali necessari all'affidamento di un appalto di servizio, costruendo l'equipe di lavoro, creando o predisponendo strutture atte ad accogliere i destinatari del servizio, definendo il PEI (Progetto Educativo Individuale), che contiene data, referente educativo, obiettivi, vincoli, tempi di verifica, risorse, contesti di intervento; **realizzare attività assistenziali e sociosanitarie**, prendendo in carico gli utenti del servizio definendo il bisogno individuale e il percorso di reinserimento sociale e raccogliendo dati su potenzialità e capacità individuali, creando una relazione educativa personalizzata con l'ausilio di supporti differenziati, redigendo la relazione osservativa attraverso l'anamnesi sulla costituzione del nucleo familiare, sul grado di autonomia, di accettazione delle proposte, sugli aspetti emotivi, accompagnando gli utenti in attività quotidiane (fare la spesa, fare i compiti, partecipare ad attività sportive, ecc.), assistendo i destinatari dell'intervento nei percorsi di crescita, di emancipazione e di reinserimento e nell'assunzione di farmaci, partecipando ad incontri con altre figure professionali per mettere a punto progetti di reinserimento sociale o di assistenza, valutando la situazione individuale, familiare e sociale della persona ricreando eventualmente i legami della persona con l'ambiente

familiare e sociale; **partecipare alla produzione della documentazione necessaria**, dimostrando la presa in carico dell'utente e della effettiva realizzazione dell'intervento; **valutare l'intervento educativo**, monitorando l'andamento del progetto e l'efficacia delle azioni intraprese, verificando, insieme all'equipe, il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati sul singolo caso in carico, modificando e adeguando metodi e strumenti in base alle risposte dell'utenza; **attivare reti territoriali**, sviluppando reti integrate di servizi e soggetti chiave sul territorio, aprendo canali comunicativi tra cittadini, istituzioni, soggetti pubblici e privati che hanno la possibilità di governare i processi di cambiamento della società, promuovendo l'organizzazione di gruppi di volontariato, associazioni, cooperative, gruppi di auto/mutuo-aiuto, coinvolgendo famiglie, enti locali, servizi dislocati nel territorio nei progetti educativi, sponsor nella realizzazione di attività, coinvolgendo ed attivando persone e gruppi in attività di animazione culturale sul territorio, realizzando scambi di informazioni e progettazioni comuni con organizzazioni ed istituzioni, attivando la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale.

- **Fisioterapista**

Tali lavoratori conoscono le malattie dell'apparato locomotore e riabilitazione, la metodologia della riabilitazione, le neurolesioni, la riabilitazione motoria, la riabilitazione neuropsicologica, la riabilitazione dei disturbi muscoloscheletrici, la riabilitazione delle disabilità viscerali, la riabilitazione in età evolutiva, la cinesiologia e la neurofisiologia. Essi conoscono altresì le scienze biomediche, l'anatomia e la fisiologia, la genetica e l'istologia, la patologia generale, la farmacologia e le scienze cliniche, la Medicina Legale, il primo soccorso, prevenzione e protezione, il management sanitario, l'epidemiologia e la metodologia della ricerca, l'inglese scientifico, l'informatica.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **compiere la valutazione funzionale**, ascoltando e comprendendo le informazioni fornite dai pazienti e dai famigliari, comprendendo le informazioni trasmesse dai medici inviati, raccogliendo e ordinando i dati; **confermare e comunicare l'ipotesi diagnostica e di trattamento**, elaborando e integrando i dati raccolti, elaborando un'ipotesi diagnostica e di trattamento, declinando l'ipotesi diagnostica e di trattamento in un linguaggio non tecnico, relazionandosi con empatia con il paziente; **praticare la terapia**, applicando terapie manuali, applicando le tecniche di riabilitazione psicomotoria, utilizzando le apparecchiature meccaniche o elettriche, utilizzando gli ausili ortopedici, gestendo il tempo lavoro, comunicando con il paziente; **monitorare l'andamento del percorso riabilitativo/terapeutico in atto**, valutando gli obiettivi raggiunti, rimodulando il trattamento, ripianificando gli obiettivi terapeutici, comunicando con il paziente; **verificare gli obiettivi e l'esito del lavoro**, valutando gli obiettivi raggiunti, comunicando con il paziente; **documentarsi su eventuali nuove pratiche e tecniche utili ad un miglioramento continuo del proprio lavoro**.

- **Logopedista**

Tali lavoratori conoscono le scienze tecniche mediche e applicate, la neuropsichiatria infantile, la linguistica e la glottologia, teorie e filosofia del linguaggio e della comunicazione, la psicologia generale e clinica, l'otorinolaringoiatria, l'audiologia e la foniatra, la neurologia, la fisiologia, l'eziologia e la patologia del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione in età evolutiva, adulta e geriatrica, le patologie neurologiche e degenerative delle funzioni corticali superiori e del linguaggio, la linguistica e le teorie dello sviluppo del linguaggio, della filosofia del linguaggio, metodologie applicate alla valutazione e riabilitazione logopedica. Essi conoscono altresì elementi di fisica, elementi di statistica, elementi di informatica, elementi di sociologia e pedagogia generale, le scienze biomolecolari e

le funzioni biologiche integrate degli organi e apparati umani (biochimica, biologia, anatomia e fisiologia generale e specifica), nonché le discipline integrative e affini nell'ambito delle scienze umane e psico- pedagogiche, delle scienze del management sanitario e dell'organizzazione sanitaria e delle scienze interdisciplinari e cliniche, la medicina d'urgenza, emergenza e primo soccorso, la lingua inglese, l'informatica ai fini della comunicazione e attività professionale, la normativa e leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidi medico-chirurgici e la sanità pubblica, i principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra le amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **realizzare un bilancio delle capacità e delle risorse cognitive, comunicativo-linguistiche, emozionali e funzionali del soggetto**, raccogliendo, analizzando ed interpretando i bisogni della persona assistita, prendendo visione e comprendendo la documentazione medica, anche in collaborazione con altri specialisti (neuropsichiatra, terapeuta della riabilitazione, psicologo, pediatra, foniatra, otorino, etc.), effettuando una valutazione funzionale del paziente, mediante appositi strumenti di valutazione validati e standardizzati (test, questionari, etc.), scelti in base alle più recenti evidenze scientifiche, Linee Guida o altri documenti di riferimento, in relazione alle caratteristiche dell'utente (età, patologia, gravità del disturbo, etc.), effettuando osservazioni informali per completare la valutazione funzionale, contribuendo alla stesura della Diagnosi Funzionale e del Profilo Dinamico Funzionale; **definire il progetto riabilitativo**, definendo il programma riabilitativo logopedico individuando le modalità terapeutiche più adeguate all'utente e le strategie di cura e riabilitazione, specificando la metodologia riabilitativa utilizzata, gli ausili necessari, le tempistiche, definendo obiettivi a breve, medio e lungo termine misurabili e raggiungibili adattandoli alle diverse età e tenendo conto delle differenze culturali e linguistiche, partecipando con le altre figure professionali alla stesura del Progetto Rieducativo Individualizzato, condividendo il programma riabilitativo logopedico, stabilire e mantenere relazioni con l'utente, la famiglia ed il contesto sociale – caregiver al fine di individualizzare il programma riabilitativo alle esigenze specifiche dell'utente; **realizzare un intervento personalizzato di riabilitazione logopedica**, praticando attività di rieducazione specifica dei disturbi della comunicazione e del linguaggio (tra i principali ricordiamo: i disturbi specifici di linguaggio (DSL) o i disturbi linguistici secondari a deficit di tipo neurologico e cognitivo, disturbi specifici di apprendimento della lettura, scrittura, calcolo –DSA-, disturbi della fluenza con particolare riguardo alla balbuzie, disturbi globali dello sviluppo in quadri sindromici genetici, disturbo della comunicazione di tipo autistico, disturbi della comunicazione secondari a lesione cerebrale, disturbi della comunicazione secondari a patologie neurologiche degenerative, disturbi da lesione sensoriale come la sordità e loro stato inerente la protesizzazione o l'impianto cocleare), praticando attività di riabilitazione specifica dei disturbi della deglutizione e delle funzioni orali, praticando attività di riabilitazione cognitiva delle principali funzioni neuropsicologiche collegate ai disturbi comunicativi; **monitorare l'intervento riabilitativo**, verificando la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale, valutando l'outcome e le risposte dell'intervento riabilitativo registrandone le modificazioni, valutando il recupero funzionale della comunicazione, del linguaggio (verbale e scritto) e della deglutizione in tutte le fasce d'età e in tutti i contesti riabilitativi, adattando e modificando l'intervento durante il percorso riabilitativo nel rispetto delle esigenze dell'utente, prevenendo e affrontando le situazioni critiche, attuare interventi mirati per fronteggiare situazioni critiche, stendendo rapporti tecnico-scientifici e informare adeguatamente l'equipe riabilitativa ed eventuali altri professionisti sanitari e non coinvolti, nonché l'utente, interagendo con le altre figure professionali nella verifica del Progetto Educativo

Individualizzato; **valutare la necessità di ausili per il miglioramento della vita quotidiana**, gestendo la comunicazione e l'informazione, per la proposta e l'adozione di ausili (computer, smartphone, macchina fotografica, protesi per la sordità, etc.), addestrandolo all'uso degli ausili, verificando l'efficacia dell'utilizzo degli ausili; **fare educazione terapeutica**, sviluppando nella persona o nei gruppi, consapevolezza, responsabilità e abilità in riferimento al concetto di disabilità e al relativo trattamento riabilitativo, identificando gli interventi educativi necessari al soggetto e alla sua famiglia, valutando il fabbisogno educativo della persona assistita e della famiglia e valutare in itinere l'aderenza al progetto educativo; **realizzare attività di prevenzione**, individuando i bisogni di salute e effettuare interventi di educazione alla salute, di prevenzione, di cura e di autogestione della disabilità nei confronti dei singoli e della collettività, effettuando screening mirati all'individuazione precoce dei disturbi del linguaggio e della comunicazione, dell'udito e delle funzioni orali, eseguendo interventi di prevenzione secondaria; **effettuare l'aggiornamento dell'attività clinica alla luce della Evidence Based Practice (pratica basata sull'efficacia)**, convertendo il bisogno di informazione emerso dall'incontro con la persona assistita in quesiti clinico-assistenziali ben definiti al fine di colmare i gap di conoscenza, ricercando, leggendo e valutando la qualità di articoli scientifici rilevanti al fine di aggiornare le proprie conoscenze e competenze alla luce delle più recenti evidenze in ambito clinico (es. utilizzo delle principali banche dati), interpretando ed applicando i risultati della ricerca alla pratica logopedica quotidiana, valutando il peso decisionale di tali evidenze nella decisione clinica, tenendo conto, sia delle preferenze ed aspettative della persona assistita, sia del contesto sociale, organizzativo ed economico in cui opera.

- Podologo

Tali lavoratori conoscono l'anatomia umana, la fisiologia umana, l'istologia, la genetica medica, la biochimica, la biologia applicata, le malattie dell'apparato locomotore (dal punto di vista anatomico e biomeccanico), le malattie dell'apparato cardiovascolare, le malattie cutanee e veneree, le malattie infettive, la medicina riabilitativa, l'endocrinologia, la reumatologia, la neurologia, l'endocrinologia, la diabetologia, la farmacologia, nonché la diagnostica per immagini, elementi di psicologia generale, elementi di informatica, la statistica medica, l'igiene. Essi conoscono altresì la normativa e le leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidi medico-chirurgici e la sanità pubblica, i principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra le amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **fornire assistenza ai pazienti**, fornendo consulenza podologica, dando informazioni sul trattamento e sul suo svolgimento a parenti, persone che offrono assistenza e personale medico, svolgendo colloqui di vendita sui prodotti dello studio, redigendo l'esame ai piedi, redigendo un piano di trattamento; **svolgere trattamenti podologici non chirurgici**, trattando le unghie, rimuovendo i calli, trattando le unghie incarnite (onicriptosi), rimuovendo l'ispessimento della pelle (ipercheratosi), trattando le mutazioni delle unghie; **applicare correttivi e specialità podologiche**, ricostruendo parzialmente le unghie (onicoplastica parziale) e applicando un rivestimento, fabbricando scarichi (ortesi podologiche) su misura, correggendo le unghie tramite applicazione di barrette adesive (ortonissia); applicando fasciature ai piedi, fornendo prodotti podologici confezionati e semilavorati e informando sulle relative modalità d'impiego; **preparare e riordinare l'ambiente di lavoro**, preparando lo studio per il trattamento successivo, effettuando la pulizia di base e rifornire lo spazio di lavoro, preparare gli strumenti in laboratorio, preparando trattamenti fuori dallo studio, smaltendo il materiale di consumo e quello usato per il trattamento; **gestire compiti amministrativi**, amministrando il materiale per lo studio, i prodotti in vendita e il

materiale per i trattamenti podologici, chiudendo i conti giornalieri dello studio, calcolando i costi del trattamento, concordando e pianificando gli appuntamenti, tenendo aggiornata la documentazione del paziente.

- **Ortottista assistente di oftalmologia**

Tali lavoratori conoscono le scienze bio-molecolari e bio-tecnologiche, le funzioni biologiche integrate degli organi e apparati umani, l'anatomia e la fisiologia umana, la fisiopatologia delle funzioni motorie e disabilità, la patologia sistematica integrata, l'eziologia e la patogenesi delle malattie, metodologie e tecniche diagnostiche, metodologie cliniche, le malattie dell'apparato locomotore, le malattie neurologiche e degli organi di senso, la chirurgia e le cure primarie, medicina e sanità pubblica. Essi conoscono altresì i meccanismi fisici, biologici, biochimici e anatomo-funzionali soggiacenti la funzione visiva, la visione binoculare e la motilità oculare, il sistema diottrico oculare nonché le modalità di identificazione, misura e correzione delle sue anomalie, le affezioni sistemiche correlate con l'apparato visivo, principi di farmacologia e terapia oculare, principi di funzionamento e di utilizzazione delle strumentazioni diagnostiche terapeutiche di impiego oftalmologico, elementi di fisica, statistica, elementi di informatica, elementi di sociologia e pedagogia generale, le scienze biomolecolari e le funzioni biologiche integrate degli organi e apparati umani (biochimica, biologia, anatomia e fisiologia generale e specifica), le discipline integrative e affini nell'ambito delle scienze umane e psico-pedagogiche, delle scienze del management sanitario e dell'organizzazione sanitaria e delle scienze interdisciplinari e cliniche, la medicina d'urgenza, emergenza e primo soccorso, l'inglese scientifico, l'informatica ai fini della comunicazione e attività professionale, la normativa e le leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidi medico-chirurgici e la sanità pubblica, i principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra le amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **raccogliere e analizzare del bisogno del paziente**, raccogliendo informazioni oggettive e soggettive dal paziente (anamnesi) avvalendosi di strumenti standardizzati, colloqui e osservazioni al fine di identificare i bisogni diagnostico strumentali e riabilitativi della persona, prendendo visione e comprendere la documentazione medica, anche in collaborazione con altri specialisti, comprendendo e applicando la codificazione dello stato di salute secondo l'International Code of Function; **valutare e preparare il setting diagnostico/riabilitativo adeguato**, garantendo le migliori condizioni possibili sia per il paziente, sia per l'operatore, descrivendo al paziente gli esami che verranno eseguiti, accertandosi che siano compresi e ottenendo un consenso verbale alla realizzazione degli esami stessi, eseguendo accuratamente gli esami e valutando la qualità degli esami eseguiti in relazione al livello di partecipazione del paziente, descrivendo adeguatamente l'esito degli esami da sottoporre alla refertazione del medico, proponendo al medico e confrontarsi su eventuali ulteriori esami, comunicando al paziente e alla famiglia l'esito dell'esame e le proposte di possibili fasi successive, accertandosi che siano correttamente compresi e dando consigli e informazioni, comprendendo, affrontando e gestendo gli eventi patologici che richiedono l'intervento diagnostico e/o riabilitativo; **effettuare la visita ortottica**, comprendendo lo studio del visus, della motilità oculare e del cover-test (atto a valutare lo strabismo); **effettuare la valutazione neuro-oftalmologica**, elaborando, anche in équipe multidisciplinare, il programma terapeutico di riabilitazione volto all'individuazione e al superamento del bisogno di salute del paziente, valutando la capacità visiva e il recupero funzionale visivo; **progettare l'intervento riabilitativo personalizzato**, praticando autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale della disabilità visiva, pianificando tempi di applicazione delle differenti tecniche considerando indicazioni e controindicazioni, scegliendo ed utilizzando la metodologia riabilitativa che, sulla base delle

evidenze scientifiche, sia più appropriata alla situazione, verificandone le risposdenze agli obiettivi di recupero funzionale, valutandone e registrandone gli esiti dell'intervento riabilitativo, apportando gli adattamenti necessari nel corso dell'intervento, condividendo il programma riabilitativo con il paziente e la sua famiglia, dando indicazioni chirurgiche per la correzione dello strabismo, offrendo assistenza oftalmologica in sala operatoria in interventi di chirurgia oftalmica (interventi del segmento anteriore, di cataratta, del segmento posteriore, di chirurgia refrattiva), collaborando con le altre figure mediche per la definizione di percorsi diagnostico - riabilitativi in pazienti neurologici e traumatizzati cranici; **offrire raccomandazioni di ergonomia visiva per l'accessibilità alla lettura nei pazienti dislessici o con altri disturbi di apprendimento; effettuare attività di prevenzione**, eseguendo screening negli asili pubblici o privati, effettuando interventi di prevenzione dell'astenopia, o sindrome da affaticamento visivo, che può colpire chi lavora al video terminale o PC; **monitorare e valutare gli interventi**, scegliendo e utilizzando in modo appropriato i criteri relativi all'efficacia, all'appropriatezza, alla sicurezza degli interventi realizzati con la finalità del miglioramento continuo dell'intervento, verificando e valutando le risposte al trattamento, registrandone le modificazioni durante e alla fine del medesimo ed apportando le eventuali correzioni, contribuendo all'organizzazione delle attività riabilitative attraverso la definizione delle priorità, l'appropriato utilizzo delle risorse a disposizione, assicurando continuità assistenziale ed utilizzando strumenti per il controllo della qualità.

- Tecnico dell'educazione e della riabilitazione psichiatrica e sociale
- Tecnico della riabilitazione psichiatrica

Tali lavoratori conoscono la psichiatria e la psicologia dinamica, la riabilitazione psichiatrica, metodi e tecniche dell'intervento riabilitativo, la neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza, la neurologia, la psicologia clinica, la psicomotricità, nonché la farmacologia, l'igiene, la medicina legale, l'organizzazione dei servizi sanitari. Essi conoscono altresì le scienze biomediche (anatomia umana, neuroanatomia, genetica, fisiologia, biochimica, biologia, istologia, patologia generale, microbiologia), il primo soccorso (scienze infermieristiche), le scienze umane (pedagogia, sociologia, demografia), le scienze della prevenzione (diagnostica per immagini e radioterapia, medicina legale), le scienze del management sanitario (diritto del lavoro, diritto pubblico, psicologia del lavoro).

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **effettuare la raccolta e l'analisi del bisogno**, raccogliendo informazioni oggettive e soggettive (anamnesi) attraverso colloqui, osservazioni, strumenti standardizzati, prendendo visione e comprendendo la documentazione sanitaria, in collaborazione con altri professionisti sanitari, valutando le manifestazioni cliniche legate alle condizioni di salute, allo stile di vita, alla situazione globale della persona, identificando i problemi e scegliere le priorità; **definire la formulazione e la gestione di progetti individuali**, progettando e realizzando interventi riabilitativi interdisciplinari, contestualizzati nella rete di relazioni tra operatore e utente, gruppo di lavoro, famiglie, organizzazione e territorio., formulando il progetto riabilitativo individuale in forma scritta, individuando gli obiettivi a breve, medio e lungo tempo, gli strumenti e le modalità di verifica, condividendo il progetto con la persona, la sua famiglia e il gruppo di lavoro, rispondendo alle condizioni psico-emotive e comportamentali della sofferenza psichica considerata come un momento facente parte di un processo da modificare o recuperare, attuando l'approccio dinamico e interpersonale nelle varie situazioni al fine di ridurre gli aspetti tutoriali e assistenziali, valutando gli esiti dell'intervento e apportare gli eventuali adattamenti all'intervento stesso, quando necessario, collaborando con le famiglie e con il contesto sociale dei soggetti per favorirne il reinserimento nella comunità,

promuovendo l'empowerment della persona e del contesto di riferimento; **svolgere attività di prevenzione**, individuando i bisogni di salute del singolo e della collettività, progettando e realizzando interventi per la prevenzione di disabilità nei confronti del singolo e della collettività, progettando e realizzando interventi di educazione alla salute; **progettare e realizzare interventi di educazione alla salute**, proponendo interventi di educazione alla salute rivolti al singolo e alla comunità e anche finalizzati all'autogestione della malattia, agendo sul contesto sociale nella lotta allo stigma; **monitorare e valutare gli interventi**, scegliendo e utilizzando in modo appropriato i criteri di efficacia, appropriatezza e sicurezza degli interventi realizzati per il miglioramento continuo dell'intervento stesso, verificando e valutando gli esiti dell'intervento e apportando le eventuali correzioni, utilizzando le evidenze scientifiche per migliorare la qualità dell'intervento riabilitativo.

- Terapista della Neuro e Psicomotricità della età evolutiva

Tali lavoratori conoscono le discipline nell'ambito della fisiologia dello sviluppo, dell'eziologia e della patologia neurologica, neuromotoria e psicomotoria in età evolutiva, la pediatria generale e specialistica, la neuropsichiatria infantile, la neurologia, l'ortopedia, la radiologia, la pedagogia, la comunicazione, la neuropsicologia, la psicologia dello sviluppo e la psicologia clinica, nonché la storia della medicina e della riabilitazione in età evolutiva, la metodologia riabilitativa generale e specifica negli ambiti di intervento della neuropsicomotricità, le scienze neuropsicomotorie applicate (ad es. cinesiologia generale e speciale). Essi conoscono altresì elementi di fisica, elementi di statistica, elementi di informatica, elementi di sociologia e pedagogia generale, le scienze biomolecolari e le funzioni biologiche integrate degli organi e apparati umani (biochimica, biologia, anatomia e fisiologia generale e specifica), le discipline integrative e affini nell'ambito delle scienze umane e psico-pedagogiche, delle scienze del management sanitario e dell'organizzazione sanitaria e delle scienze interdisciplinari e cliniche, la gestione dell'emergenza, il primo soccorso, la lingua inglese, l'inglese scientifico, la normativa e leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidimedico-chirurgici e la sanità pubblica, principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **realizzare la valutazione neuropsicomotoria per delineare il profilo fisiopatologico e funzionale globale del bambino nelle diverse fasce di età e periodi di sviluppo**, osservando il bambino e individuando eventuali segni di ritardo o alterazioni dello sviluppo, scegliendo e utilizzando, in base alle evidenze disponibili, le procedure di valutazione appropriate e gli strumenti standardizzati per progettare e pianificare il bilancio neuropsicomotorio, valutando e codificando i disturbi neuropsicomotori secondo la codificazione dello stato di salute data dall'International Code of Function (ICF), definendo il piano di intervento (ulteriori valutazioni, intervento diretto, controlli periodici a distanza di tempo); **gestire i programmi abilitativi/riabilitativi e i piani terapeutici**, definendo gli obiettivi dell'intervento in base al segno clinico evidenziato e in relazione all'ICF, scegliendo i modelli di approccio ed intervento abilitativo e riabilitativo, pianificando, sviluppando e realizzando programmi riabilitativi e pianiterapeutici nei disturbi percettivo-motori, neurocognitivi e nei disturbi di simbolizzazione e di interazione del bambino appropriati, con obiettivi definiti, realistici raggiungibili e quando possibile misurabili, adeguati per l'età e le fasi dello sviluppo, tenendo conto delle differenze individuali, culturali, sociali, valutando e preparando il setting riabilitativo adeguato all'intervento previsto o all'esercizio terapeutico specifico, atto a garantire le migliori condizioni possibili sia per il paziente, sia per il terapeuta, proponendo l'adozione di ortesi e ausili e addestrare all'uso, verificarne l'efficacia e il grado di utilizzo nell'ambito della vita quotidiana, monitorando costantemente il programma riabilitativo e

l'evoluzione del soggetto in trattamento, adeguando progressivamente gli obiettivi ed il programma riabilitativo in base alle necessità del bambino ed al suo sviluppo, collaborando all'interno dell'équipe multiprofessionale con gli operatori scolastici per l'attuazione della prevenzione, della diagnosi funzionale e del profilo dinamico-funzionale del piano educativo individualizzato, documentando la propria attività professionale e stendere rapporti tecnico-scientifici; **gestire percorsi che prevengano l'attualizzazione di percorsi atipici di sviluppo**, individuando situazioni di rischio sia biologico che sociale, prevenendo processi di esclusione del bambino / persona, supportandolo nella applicazione delle competenze apprese nel setting terapeutico agli abituali contesti di vita; **effettuare interventi di educazione terapeutica**, promuovendo le azioni necessarie al superamento della difficoltà, delle barriere e delle limitazioni alla partecipazione in relazione allo stato di salute e alla normativa vigente, promuovendo le azioni necessarie all'autogestione della patologia per quanto consentito dalla situazione clinica.

- Igienista dentale

Tali lavoratori conoscono la microbiologia e la microbiologia clinica, le malattie odontostomatologiche, l'igiene generale e applicata, le scienze tecniche mediche applicate, nonché elementi di fisica, elementi di statistica, elementi di informatica, elementi di sociologia e pedagogia generale, le scienze biomolecolari e le funzioni biologiche integrate degli organi e apparati umani (biochimica, biologia, anatomia e fisiologia generale e specifica), nonché le discipline integrative e affini nell'ambito delle scienze umane e psico-pedagogiche, delle scienze del management sanitario e dell'organizzazione sanitaria e delle scienze interdisciplinari e cliniche, la medicina d'urgenza, la gestione dell'emergenza e il primo soccorso, la lingua inglese, l'informatica ai fini della comunicazione e attività professionale, la normativa e le leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidi medico-chirurgici e la sanità pubblica, principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra le amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire le attività di comunicazione ed educazione sanitaria dentale con finalità preventive**, interagendo con altri soggetti nella pianificazione di interventi volti alla prevenzione delle malattie orali nella comunità, trasmettendo con chiarezza e rigore metodologico, anche con l'ausilio di moderne tecnologie, l'importanza della prevenzione odontostomatologica, gestendo attività di educazione sanitaria sul territorio, motivando e istruendo il paziente sulle varie tecniche di igiene orale domiciliare e sui sistemi di controllo della placca batterica, motivando l'utilità dei richiami periodici, illustrando le norme di un'alimentazione equilibrata e a tutela della salute dentale; **gestire le relazione con lo staff odontoiatrico**, gestendo la comunicazione con l'Odontoiatra e con l'equipe sanitaria, acquisendo e trasmettendo le informazioni verbalmente e tramite cartella clinica, sviluppando un approccio al caso clinico di tipo interdisciplinare, gestendo in modo efficace le dinamiche che caratterizzano il lavoro del gruppo degli operatori sanitari; **realizzare interventi di prevenzione e la valutazione dell'efficacia di tali interventi**, raccogliendo l'anamnesi del paziente, impostando e realizzando in autonomia programmi terapeutici volti alla cura e riabilitazione, effettuando gli interventi previsti dal piano di trattamento personalizzato, illustrando le manovre terapeutiche al paziente fornendo informazioni adeguate a ottenere il consenso informato alla terapia, praticando la gamma completa delle procedure operative proprie del profilo professionale, su indicazione dell'odontoiatra e nel contesto del trattamento globale del paziente, senza produrre rischi aggiuntivi per il paziente, valutando l'efficacia del piano di trattamento, degli interventi compiuti e dei risultati conseguiti, riconoscendo i segnali di patologie locali e sistemiche e riconoscere l'eventuale esigenza di indirizzare il paziente ad altri

professionisti per terapie odontoiatrico-riabilitative o mediche, gestendo interventi di counselling anti- tabacco; **realizzare rilievi utili alla cura dei denti**, rilevando le impronte dei denti per la costruzione di modelli di studio, effettuando visite intra ed extra orali, chartin dentale e parodontale; **gestendo la compilazione della cartella clinica**, raccogliendo correttamente i dati statistici a fini diagnostici e per la realizzazione degli studi epidemiologici.

- Dietista

Tali lavoratori conoscono scienze e tecnologie alimentari, la chimica degli alimenti, la psicologia clinica, la medicina interna, le malattie dell'apparato cardiovascolare, la gastroenterologia, l'endocrinologia, la nefrologia, la pediatria generale e specialistica, l'igiene generale e applicata, le scienze tecniche dietetiche applicate, le scienze merceologiche, la nutrizione in ambito clinico, l'alimentazione in gravidanza e nell'età evolutiva, la nutrizione e la prevenzione, nonché la promozione alla salute ed l'educazione alimentare, la legislazione e le procedure per la corretta manipolazione e preparazione degli alimenti, principi di ristorazione collettiva e commerciale (metodi di produzione, veicolazione dei pasti e organizzazione di un servizio di ristorazione), principi di sicurezza alimentare (valutazione e gestione del rischio). Essi conoscono altresì le scienze biomolecolari e le funzioni biologiche integrate degli organi e apparati umani (biochimica, biologia, anatomia e fisiologia generale e specifica), principi della microbiologia e dell'igiene applicata alla salute umana e alle malattie, nozioni di base di Farmacologia, Chirurgia e di Medicina Generale e Specialistica, elementi di fisica, elementi di statistica, elementi di informatica, elementi di sociologia e pedagogia generale, le discipline integrative e affini nell'ambito delle scienze umane e psico- pedagogiche, delle scienze del management sanitario e dell'organizzazione sanitaria e delle scienze interdisciplinari e cliniche, la medicina d'urgenza, la gestione dell'emergenza e il primo soccorso, la lingua inglese, l'informatica ai fini della comunicazione e attività professionale, la normativa e le leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidi medico-chirurgici e la sanità pubblica, principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra le amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari, elementi di organizzazione aziendale.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **organizzare attività di promozione, educazione alla salute e prevenzione**, raccogliendo informazioni sulle caratteristiche socio-culturali della comunità di riferimento, sullo stato di salute della comunità, sugli stili di vita, ricercando le evidenze disponibili in ambito nutrizionale, identificando la capacità della comunità per adottare modelli alimentari sostenibili, progettando le attività educative (definendo gli obiettivi educativi, pianificando il sistema di valutazione, elaborando il programma, elaborando e diffondendo materiale didattico /divulgativo), comunicando efficacemente con singoli, cittadini, famiglie, gruppi, comunità locali utilizzando tecniche adeguate; laddove richiesto, **effettuare la valutazione della sicurezza alimentare e organizzazione della ristorazione collettiva**, valutando la probabilità di comparsa e la gravità dei rischi per la salute umana derivanti dal consumo di alimenti, identificando le soluzioni appropriate nella gestione dei rischi derivanti dal processo di produzione, distribuzione e consumo di alimenti, applicando le soluzioni identificate, stimando il fabbisogno di energia e nutrienti degli utenti del servizio di ristorazione (soggetti sani o affetti da patologia), predisponendo tabelle dietetiche e pianificare il menu, valutando il menu per ristorazioni collettive, partecipando all'elaborazione dei capitolati e dei piani di autocontrollo, effettuando rilevazioni per la valutazione della qualità del servizio erogato; **gestire gli interventi di assistenza nutrizionale**, effettuando la valutazione dietetica (raccogliendo informazioni sulla storia clinica del paziente, sul comportamento, sulle abitudini alimentari e sulle variazioni ponderali), eseguendo la valutazione

antropometrica e rilevando la presenza di segnali fisici correlati allo stato di nutrizione, stimando l'apporto di energia e nutrienti, analizzando i dati biochimici e strumentali di interesse nutrizionale, valutando la motivazione al cambiamento e documentare i dati raccolti, effettuando la diagnosi dietetica (identificando il problema, correlando il problema alle cause), definendo le caratteristiche dei sintomi, formulando la diagnosi dietetica secondo la classificazione, pianificando ed attuando l'intervento di assistenza dietetico-nutrizionale nei diversi settori operativi, nelle diverse condizioni fisiologiche (età evolutiva, gravidanza, allattamento, età geriatrica), nelle diverse patologie, con utilizzo delle diverse vie nutrizionali, orale, enterale, parenterale (definendo gli obiettivi terapeutici, elaborando ed implementando il piano terapeutico, educando il paziente, la famiglia o il gruppo, concordando il programma di monitoraggio), documentando l'intervento nutrizionale, effettuando il monitoraggio e la valutazione degli esiti (monitorando i progressi, misurando i risultati, selezionando appropriati indicatori, valutando gli esiti); laddove richiesto, **progettare, gestire e valutare attività formative finalizzate alla diffusione di principi di alimentazione o orientate alla formazione permanente.**

- Tecnico audioprotesista

Tali lavoratori conoscono le scienze e tecnologie dei materiali, le misure elettriche ed elettroniche, l'otorinolaringoiatria, l'audiologia/audiometria, le tecniche semeiologiche e metodiche necessarie per una corretta rimediazione protesica, la struttura e il funzionamento delle soluzioni uditive, la protesizzazione acustica nel bambino, nell'adulto e nell'anziano, le scienze tecniche applicate, elementi di psicologia della disabilità, l'informatica e software specifici del settore. Essi conoscono altresì elementi di fisica, elementi di statistica, informatica, elementi di sociologia e pedagogia generale, le scienze biomolecolari e le funzioni biologiche integrate degli organi e apparati umani (biochimica, biologia, anatomia e fisiologia generale e specifica), le discipline integrative e affini nell'ambito delle scienze umane e psico-pedagogiche, delle scienze del management sanitario e dell'organizzazione sanitaria e delle scienze interdisciplinari e cliniche, la medicina d'urgenza, la gestione delle emergenze e il primo soccorso, la lingua inglese, nonché l'informatica ai fini della comunicazione e attività professionale, la normativa e leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidi medico-chirurgici e la sanità pubblica, principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra le amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari, principi di diritto del lavoro, principi di organizzazione aziendale.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **raccogliere e analizzare il bisogno del paziente**, acquisendo informazioni oggettive e soggettive dal paziente avvalendosi di colloqui, counselling audioprotesico e osservazioni al fine di identificare i bisogni riabilitativi della persona, acquisendo e comprendere correttamente la prescrizione medica e le indicazioni dello specialista, somministrando al paziente ipoacusico test di valutazione protesica, osservando e rilevando l'impronta del condotto uditivo, individuando i bisogni del soggetto attraverso la valutazione dei dati clinici e la valutazione del counselling, effettuando accertamenti anamnestici e strumentali; **definire la formulazione e la gestione dell'intervento riabilitativo**, individuando il dispositivo protesico e l'accoppiamento mecano-acustico più idonei alla migliore compensazione del deficit uditivo e alle esigenze individuali, applicando i dispositivi protesici uditivi ai pazienti ed espletando l'educazione protesica del paziente ipoacusico, effettuando prove di adattamento protesico adeguando il dispositivo stesso se necessario, regolando, adattando e mantenendo periodicamente i dispositivi, determinando gli obiettivi funzionali e condividere il progetto riabilitativo individuale, accertando l'efficacia e l'adeguatezza del dispositivo medico uditivo; **effettuare la valutazione degli interventi e autovalutazione**

**professionale**, accertando il beneficio dell'applicazione protesica uditiva; **realizzando interventi di educazione terapeutica**, sviluppando nella persona o nei gruppi, consapevolezza, responsabilità e abilità in riferimento al concetto di disabilità e al relativo trattamento riabilitativo, identificando gli interventi educativi volti alla protesizzazione necessari al soggetto, alla sua famiglia e ad eventuali professionisti coinvolti (es. insegnanti, logopedista), valutando il fabbisogno educativo della persona assistita e della famiglia e valutare in itinere l'aderenza al progetto riabilitativo protesico; **realizzare attività di prevenzione**, individuando i bisogni di salute e effettuare attività di prevenzione della disabilità uditiva nei confronti dei singoli e della collettività attraverso l'individuazione di situazioni potenzialmente a rischio, effettuando screening mirati all'individuazione precoce dei disturbi uditivi; **aggiornare la propria attività clinica alla luce della EvidenceBasedPractice (pratica basata sull'efficacia)**, convertendo il bisogno di informazione emerso dall'incontro con la persona assistita in quesiti clinico-assistenziali ben definiti al fine di colmare i gap di conoscenza, ricercando, leggendo e valutando la qualità di articoli scientifici rilevanti al fine di aggiornare le proprie conoscenze e competenze alla luce delle più recenti evidenze in ambito clinico (es. utilizzo delle principali banche dati), interpretando ed applicando i risultati della ricerca alla pratica quotidiana, valutando il peso decisionale di tali evidenze nella decisione clinica, tenendo conto, sia delle preferenze ed aspettative della persona assistita, sia del contesto sociale, organizzativo ed economico in cui opera. Essi conoscono altresì elementi di fisica, elementi di statistica, elementi di informatica, elementi di sociologia e pedagogia generale, le scienze biomolecolari e le funzioni biologiche integrate degli organi e apparati umani (biochimica, biologia, anatomia e fisiologia generale e specifica), le discipline integrative e affini nell'ambito delle scienze umane e psico- pedagogiche, delle scienze del management sanitario e dell'organizzazione sanitaria e delle scienze interdisciplinari e cliniche, la medicina d'urgenza, la gestione delle emergenza e il primo soccorso, la lingua inglese, nonché l'informatica ai fini della comunicazione e attività professionale, la normativa e leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidi medico-chirurgici e la sanità pubblica, principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra le amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari, principi di diritto del lavoro, principi di organizzazione aziendale.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **raccogliere e analizzare il bisogno del paziente**, raccogliendo informazioni oggettive e soggettive dal paziente (anamnesi) avvalendosi di strumenti standardizzati, colloqui e osservazioni al fine di identificare i bisogni diagnostico strumentali e riabilitativi della persona, prendendo visione e comprendendo la documentazione medica in possesso del paziente, individuando i bisogni preventivi e riabilitativi del soggetto attraverso la valutazione dei dati clinici che tenga conto delle modificazioni uditive, psicoacustiche, cognitive e funzionali, della coerenza, entità e significatività dei sintomi, valutando le manifestazioni cliniche connesse al decorso delle varie malattie, al loro trattamento, alle abitudini di vita; **realizzare test audiovestibolari, valutazione della capacità uditiva e del recupero funzionale dell'udito, valutazione della funzionalità vestibolare**, descrivendo al paziente le prove che verranno eseguite, accertandosi che siano comprese e ottenendo un consenso verbale alla realizzazione delle prove, valutando e preparando il setting diagnostico/riabilitativo adeguato, atto a garantire le migliori condizioni possibili sia per il paziente, sia per l'audiometrista, eseguendo accuratamente le prove psico- acustiche e elettrofisiologiche richieste dal medico, , descrivendo la qualità della prova eseguita in relazione al livello di partecipazione del paziente, descrivendo adeguatamente su apposita modulistica l'esito del test da sottoporre alla refertazione del medico, proponendo al medico e confrontandosi su eventuali ulteriori prove per misurare e valutare il

sistema uditivo e vestibolare, descrivendo al paziente e alla famiglia i tracciati ottenuti con i test e le proposte di possibili fasi successive, accertandosi che siano correttamente compresi e dando consigli e informazioni; **collaborare con il medico ORL nella gestione di un eventuale intervento riabilitativo individualizzato**, collaborando per definire il progetto terapeutico-riabilitativo tenendo conto delle risorse cognitive, comunicativo-linguistiche, emozionali e funzionali del paziente, collaborando per formulare il programma riabilitativo in forma scritta, individuando le modalità terapeutiche e le strategie di cura e riabilitazione più adeguate al paziente e definendo obiettivi a breve, medio e lungo termine tenendo conto delle migliori evidenze scientifiche disponibili, condividendo il programma riabilitativo con il paziente e la sua famiglia, valutando la necessità e l'efficacia degli ausili per il miglioramento della vita quotidiana, valutando gli esiti dell'intervento riabilitativo, registrare le modificazioni, prevenendo e affrontando le situazioni critiche, apportare gli adattamenti necessari nel corso dell'intervento; **effettuare il monitoraggio e valutazione degli interventi**, scegliendo e utilizzando in modo appropriato i criteri relativi all'efficacia, all'appropriatezza, alla sicurezza degli interventi realizzati con la finalità del miglioramento continuo dell'intervento, verificando e valutando le risposte al trattamento, registrandone le modificazioni durante e alla fine del medesimo ed apportando le eventuali correzioni; **effettuare interventi di educazione terapeutica**, realizzando interventi di educazione rivolti alle persone sane ed interventi di prevenzione terapeutica finalizzati all'autogestione e al trattamento della malattia; **effettuare interventi di prevenzione**, eseguendo screening mirati all'individuazione precoce dei disturbi uditivi in tutte le fasce di età.

- **Tecnico audiometrista**

Tali lavoratori conoscono l'otorinolaringoiatria, l'audiologia e la foniatría, la neurologia, principi di fisiopatologia dei danni uditivi da rumore, le principali prove di valutazione protesica, le discipline nell'ambito della fisiologia, dell'eziologia e della patologia del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica, delle patologie neurologiche e degenerative delle funzioni corticali superiori e del linguaggio, delle teorie dello sviluppo del linguaggio, nonché le scienze tecniche mediche e applicate, tecniche semeiologiche e metodiche necessarie per una corretta diagnosi audiologica e vestibolare, la neuropsichiatria infantile, la psicologia generale e clinica, la linguistica e la glottologia, le problematiche medico legali legate all'ambito audiologico e ai danni da rumore ambientale, la struttura e il funzionamento dei vari sussidi audioprotesici, le problematiche legate alla protesizzazione acustica nel bambino, nell'adulto e nell'anziano, con attenzione alle tematiche legate alle fasi di prescrizione ed adattamento protesico.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **raccogliere e analizzare il bisogno del paziente**, raccogliendo informazioni oggettive e soggettive dal paziente (anamnesi) avvalendosi di strumenti standardizzati, colloqui e osservazioni al fine di identificare i bisogni diagnostico strumentali e riabilitativi della persona, prendendo visione e comprendendo la documentazione medica in possesso del paziente, individuando i bisogni preventivi e riabilitativi del soggetto attraverso la valutazione dei dati clinici che tenga conto delle modificazioni uditive, psicoacustiche, cognitive e funzionali, della coerenza, entità e significatività dei sintomi, valutando le manifestazioni cliniche connesse al decorso delle varie malattie, al loro trattamento, alle abitudini di vita; **realizzare test audiovestibolari**, descrivendo al paziente le prove che verranno eseguite, accertandosi che siano comprese e ottenendo un consenso verbale alla realizzazione delle prove, valutando e preparando il setting diagnostico/riabilitativo adeguato, atto a garantire le migliori condizioni possibili sia per il paziente, sia per l'audiometrista; **valutare la capacità uditiva, il recupero funzionale dell'udito e la funzionalità vestibolare**, eseguendo accuratamente le prove psico-acustiche e

elettrofisiologiche richieste dal medico, valutano la qualità della prova eseguita in relazione al livello di partecipazione del paziente, descrivendo adeguatamente su apposita modulistica l'esito del test da sottoporre alla refertazione del medico, proponendo al medico di confrontarsi su eventuali ulteriori prove per misurare e valutare il sistema uditivo e vestibolare, descrivendo al paziente e alla famiglia i tracciati ottenuti con i test e le proposte di possibili fasi successive, accertandosi che siano correttamente compresi e dando consigli e informazioni; **collaborare con il medico ORL nella gestione di un eventuale intervento riabilitativo individualizzato**, collaborando per definire il progetto terapeutico-riabilitativo tenendo conto delle risorse cognitive, comunicativo-linguistiche, emozionali e funzionali del paziente, collaborando per formulare il programma riabilitativo in forma scritta, individuando le modalità terapeutiche e le strategie di cura e riabilitazione più adeguate al paziente e definendo obiettivi a breve, medio e lungo termine tenendo conto delle migliori evidenze scientifiche disponibili, condividendo il programma riabilitativo con il paziente e la sua famiglia, valutando la necessità e l'efficacia degli ausili per il miglioramento della vita quotidiana, valutando gli esiti dell'intervento riabilitativo, registrando le modificazioni, prevenendo e affrontando le situazioni critiche, apportando gli adattamenti necessari nel corso dell'intervento; **effettuare il monitoraggio e valutazione degli interventi**, scegliendo e utilizzando in modo appropriato i criteri relativi all'efficacia, all'appropriatezza, alla sicurezza degli interventi realizzati con la finalità del miglioramento continuo dell'intervento, verificando e valutando le risposte al trattamento, registrandone le modificazioni durante e alla fine del medesimo ed apportando le eventuali correzioni; **effettuare interventi di educazione terapeutica**, realizzando interventi di educazione rivolti alle persone sane ed interventi di prevenzione terapeutica finalizzati all'autogestione e al trattamento della malattia; **effettuare interventi di prevenzione**, eseguendo screening mirati all'individuazione precoce dei disturbi uditivi in tutte le fasce di età.

- Tecnico di fisiopatologia circolatoria e perfusione cardiovascolare

Tali lavoratori conoscono le scienze biologiche e biochimiche, la bioingegneria e la tecnologia medica, i fondamenti morfologici e funzionali della vita, l'angiologia e la diagnostica vascolare, l'elettrocardiografia, aritmologia ed elettrostimolazione, tecniche di fisiopatologia cardiocircolatoria, tecniche cardiovascolari invasive, tecniche radiografiche per lo svolgimento degli esami diagnostici dell'apparato toraco-addominale, l'imaging cardiotoracico e la sonografia cardiovascolare, le emergenze cardiorespiratorie. Essi conoscono altresì l'epidemiologia, elementi di statistica, elementi di fisica, elementi di informatica, l'igiene, la medicina del lavoro, la patologia generale e farmacologia, la pneumologia e la patologia polmonare, nonché la normativa e leggi dello Stato che disciplinano la professione tecnica, l'attività assistenziale, i presidi medico-chirurgici e la sanità pubblica, principi del diritto pubblico ed amministrativo applicabili ai rapporti tra le amministrazioni e gli utenti coinvolti nei servizi sanitari, principi di diritto del lavoro, principi di organizzazione aziendale.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **preparazione del paziente all'intervento**, incanalando gli accessi venosi per drenare il sangue, pianificando, gestendo e valutando il funzionamento delle apparecchiature cardiocircolatorie e della perfusione cardiovascolare; **gestire il mantenimento dei valori ematici fisiologici del paziente**, garantendo l'ossigenazione del sangue, la perfusione sistemica, la corretta pressione arteriosa e la protezione miocardica, sorvegliando la funzione cardiopolmonare vicariata dalla macchina; **condurre apparecchiature finalizzate alla diagnostica emodinamica o vicarianti le funzioni cardiocircolatorie e elettrofisiologiche**, garantendone la corretta applicazione; **redigere rapporti diagnostici**, registrando i dati degli esami cardiocircolatori; **curare la manutenzione delle apparecchiature relative alle tecniche di circolazione extracorporea ed alle Tecniche di**

**emodinamica.**

- Tecnico di neurofisiopatologia

Tali lavoratori conoscono la neurologia e la neurofisiopatologia, l'elettromiografia e l'elettroencefalografia, le applicazioni cliniche degli ultrasuoni nelle malattie neurologiche, le patologie del Sistema nervoso sia centrale, che periferico, che autonomo, tecniche di elettrofisiologia e neurofisiopatologia applicate in ambito neurologico, neurochirurgico e rianimatorio, a tutti i soggetti nelle diverse età della vita (infanzia, età adulta, età geriatrica), la medicina del sonno, la strumentazione biomedica utilizzata per le indagini di neurofisiologia clinica, le patologie neurologiche in area critica, l'anatomia e la fisiologia del Sistema nervoso sia centrale, che periferico, che autonomo, l'anatomia e la fisiologia della circolazione cerebrale. Essi conoscono altresì elementi di Psicologia, elementi di Economia, la biologia e la biochimica, Patologia generale, elementi di statistica, elementi di fisica, la neurologia di urgenza, la medicina legale, le misure elettriche ed elettroniche, la diagnostica per immagini e radioterapia, la normativa relativa alla sicurezza sul lavoro, l'informatica, la lingua inglese.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **analizzare il bisogno segnalato dal medico inviante**, raccogliendo informazioni mediante colleghi invianti e cartella clinica, comunicando efficacemente, collaborando con altri colleghi; **eseguire gli esami neurodiagnostici strumentali**, utilizzando le tecniche e gli strumenti, gestendo la relazione con il paziente e osservare il suo comportamento durante l'esame, raccogliendo e ordinando i dati emersi, gestendo la pianificazione ed esecuzione degli esami in base ai diversi pazienti/patologie; **analizzare i risultati degli esami strumentali**, sintetizzando i dati raccolti, interpretando i dati raccolti; **restituire l'esito degli esami**, collaborando con medico inviante, collaborando con il medico che referta gli esami e contribuire, per gli aspetti di sua specifica competenza, alla refertazione degli stessi; **effettuare il controllo qualità degli strumenti di lavoro**, monitorando e revisionando gli strumenti, valutando lo stato di conservazione degli strumenti di lavoro per proporre eventuali sostituzioni o manutenzione; coordinare il laboratorio di analisi, comunicando efficacemente, coordinando e organizzando un gruppo di lavoro, valutando l'andamento e la qualità del lavoro del laboratorio che coordina, gestendo un magazzino, valutando con consapevolezza ogni aspetto inerente la gestione del laboratorio (es. scelta del personale, organizzazione, strategie di lavoro, ecc.); **documentarsi su eventuali nuove pratiche e tecniche utili ad un miglioramento continuo del proprio lavoro.**

- Tecnico sanitario di radiologia medica per immagini e radioterapista

Tali lavoratori conoscono i principi dell'interazione delle radiazioni con la materia, le norme di radioprotezione, i principi generali di medicina con riferimento agli aspetti pertinenti alla diagnostica per immagini e radioterapia, le modalità d'uso dei traccianti radioattivi in Medicina Nucleare, le sorgenti di radiazioni ionizzanti e non ionizzanti impiegate nella diagnostica per immagini e nella radioterapia, con particolare riferimento alle modalità di funzionamento delle apparecchiature utilizzate, nonché tecniche procedurali per l'esecuzione di esami di diagnostica per immagini e di procedure di radioterapia, i principi generali di informatica con riferimento alle applicazioni nell'area radiologica, le principali tecniche per effettuare i controlli di qualità delle apparecchiature. Essi conoscono altresì principi di fisica, matematica e statistica, principi di anatomia, fisiologia e patologia, principi di biologia e biochimica, principi di psicologia, principi basilari di infermieristica, la lingua inglese, fondamenti dell'organizzazione del lavoro per la collaborazione con le altre figure professionali sanitarie, principi di economia sanitaria.

### Competenze

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **eseguire esami di Radiodiagnostica**, eseguendo, sotto prescrizione del Medico Radiologo ed in collaborazione con esso, i protocolli inerenti alle principali metodiche radiodiagnostiche (radiologia tradizionale, TC, RM), gestendo il flusso di immagini prodotte; **eseguire esami di Radiologia Interventistica (vascolare ed extravascolare) ed Emodinamica**, utilizzando l'angiografo, discriminando i materiali utilizzati per le procedure interventistiche e conoscendone le caratteristiche, collaborando con l'infermiere per la preparazione e follow-up del paziente, eseguendo un corretto post- processing delle immagini; **eseguire esami di Medicina Nucleare**, approntando i radiofarmaci secondo le norme di buona preparazione, utilizzando le apparecchiature utilizzate in Medicina Nucleare (dalla Gamma-camera alla PET), applicando, sotto prescrizione del Medico Nucleare ed in collaborazione con lo stesso, i corretti protocolli diagnostici; **eseguire procedure Radioterapiche**, eseguendo, in collaborazione con il Fisico Sanitario, le procedure relative ai controlli di qualità della apparecchiature radioterapiche, seguendo le indicazioni riportate sui piani di cura per mettere in atto le terapie eseguendo le varie sedute in termini di centratura, verifica e somministrazione del trattamento, interagendo con il paziente durante l'intero ciclo di trattamento e comunicare al Medico Radioterapista importanti variazioni sullo stato di salute del paziente stesso, collaborando con il Fisico Sanitario nella pianificazione dosimetrica dei trattamenti; **eseguire i controlli di qualità periodici sulle apparecchiature delle differenti aree radiologiche; documentarsi su eventuali nuove pratiche e tecniche utili ad un miglioramento continuo del proprio lavoro**, anche svolgendo attività di ricerca e collaborando con il gruppo di lavoro nelle diverse fasi.

- Coordinatore di settore di "phone collection" e di "home collection";

Tali lavoratori conoscono elementi di contabilità commerciale, la normativa sulla cessione dei crediti, la normativa sul recupero dei crediti insoluti, la normativa sul factoring, il diritto privato, le procedure di recupero crediti, nonché elementi di analisi finanziaria, elementi di tecnica bancaria e creditizia, il trattamento fiscale dei crediti inesigibili, elementi di analisi di bilancio.

### Competenze

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **realizzare il coordinamento delle attività di recupero degli insoluti**, adottando modalità di coordinamento del lavoro, utilizzando procedure di recupero crediti, utilizzando tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, utilizzando tecniche di classificazione dei crediti insoluti, utilizzando tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia; laddove richiesto, **definire la politica di esposizione creditizia dell'organizzazione**, utilizzando tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, utilizzando tecniche di classificazione dei crediti insoluti, utilizzando tecniche di definizione della politica di concessione dei fidi, utilizzando tecniche di definizione della politica di esposizione creditizia, utilizzando tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning); laddove richiesto, **realizzare l'analisi del credito commerciale**, utilizzando tecniche di analisi degli scostamenti (gestione del credito commerciale), utilizzando tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, utilizzando tecniche di classificazione dei crediti insoluti, utilizzando tecniche di monitoraggio dell'esposizione creditizia, utilizzando tecniche di progettazione di un sistema di reporting (gestione del credito commerciale), utilizzando tecniche di redazione di report (gestione del credito commerciale), utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning).

- Altri profili affini ai precedenti.

**TERZO LIVELLO SUPER**

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività complesse di carattere tecnico o amministrativo che richiedono specifiche conoscenze tecniche e i lavoratori che guidano, coordinano e controllano altri lavoratori con limitata iniziativa per il risultato e la condotta degli stessi. Appartengono a tale livello altresì gli operai aventi specifica professionalità ed alta specializzazione addetti alla guida di automezzi impegnativi e alla riparazione e collaudo degli automezzi stessi.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza.** Esse vengono applicate in contesti determinati, complessi ed esposti a cambiamenti imprevedibili, garantendo la conformità degli obiettivi conseguiti in proprio e da altre risorse, identificando e programmando interventi di revisione e sviluppo, identificando altresì le decisioni concorrendo al processo attuativo.

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Livello di Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	AVANZATO
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2. Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere le informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3. Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4. Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5. Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

In via esemplificativa:

- Medico neo-abilitato

Tali lavoratori conoscono la patologia sistematica e integrata medico-chirurgica, le scienze del comportamento, le scienze

neurologiche, specialità medico-chirurgiche, la clinica medica e chirurgica, la farmacologia e tossicologia, la pediatria generale e specialistica, la ginecologia ed ostetricia, la patologia applicata e correlazioni anatomico-cliniche, nonché la diagnostica per immagini e la radioterapia, le emergenze medico-chirurgiche, medicina e sanità pubblica, le scienze fondamentali applicate agli studi medici, la morfologia umana, struttura, funzione e metabolismo delle molecole di interesse biologico, le funzioni biologiche integrate degli organi ed apparati umani, la patologia e la fisiopatologia generale, la propedeutica clinica. Essi conoscono altresì le norme di legge che regolano lo svolgimento dell'attività medica, il codice deontologico, le norme e le procedure prescrittive dei farmaci, le norme e le procedure che regolano la certificazione di malattia e le altre certificazioni che possono essere richieste, nonché le norme che regolano la fiscalità del libero professionista, nozioni della cura e dell'assistenza secondo i principi pedagogici, della psicologia, della sociologia e dell'etica sanitaria, le principali tecniche di pronto soccorso e rianimazione, l'informatica applicata, la statistica, la lingua inglese.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **erogare servizi di assistenza medica di primo livello**, gestendo un processo di diagnosi e cura, applicando norme e regolamenti relativi a prescrizioni e certificazioni, gestendo una relazione di cura con il paziente, interagendo con l'ambiente in cui opera e con strutture sanitarie di primo e secondo livello, gestendo il tempo e pianificando il proprio lavoro; **erogare servizi formativi**, pianificando un intervento formativo, gestendo un'aula, valutando l'esito dell'intervento; **svolgere attività di prelevatore o di riabilitazione**, applicando protocolli validati, utilizzando attrezzature e materiale sanitario, gestendo la relazione con il donatore.

- Consulente del lavoro con abilitazione;

Tali lavoratori conoscono il diritto privato e pubblico, l'economia aziendale, gli adempimenti e le scadenze fiscali, elementi della normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici, elementi di ragioneria (rilevazione del costo del lavoro e elaborazione di un bilancio), la normativa in materia di tutela della Privacy, il diritto del lavoro, sindacale e tributario, nonché la normativa previdenziale e pensionistica, la normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL), le procedure di gestione del personale, elementi di normativa fiscale e tributaria, i sistemi retributivi, la normativa sul mercato del lavoro, tecniche di gestione contabile e finanziaria e della contrattazione, il vocabolario tecnico fiscale, del lavoro e della legislazione sociale, il diritto privato e pubblico, l'economia aziendale, gli adempimenti. Essi conoscono altresì elementi della normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici, elementi di ragioneria (rilevazione del costo del lavoro ed elaborazione di un bilancio), la normativa in materia di tutela della Privacy.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **gestire l'inquadramento dell'azienda**, curando l'iscrizione dei dipendenti agli Istituti previdenziali di competenza, gestendo la redazione e la stipula dei rapporti di lavoro aziendali di carattere obbligatorio, tipico ed atipico: assunzioni, cessazioni, trasferimenti, contratti, convenzioni, appalti, etc.; **elaborare paghe e contributi**, utilizzando software informatici per l'elaborazione delle buste paga, conoscendo la normativa (diritto del lavoro e legislazione sociale), collaborando con l'ufficio amministrazione delle aziende o con il commercialista esterno per i versamenti delle ritenute operate, conoscendo ed applicando i contratti di lavoro, collettivi ed individuali; **regolare lo svolgimento degli adempimenti previdenziali e assicurativi**, conoscendo la normativa in materia di infortunio e malattia professionale, gestendo le relazioni con gli Enti competenti (INAIL, DPL, etc.), elaborando

CUD; **offrire consulenza tecnica in materia di lavoro**, assistendo il cliente per risolvere problemi di inquadramento contrattuale, gestendo le relazioni con DPL, INAIL, INPS, etc.; **offrire consulenza tecnica in sede di contenzioso**, assistendo il cliente in sede di contenzioso presso le Commissioni e gli uffici della DPL, previdenziali e dell'Amministrazione Finanziaria, assistendo e rappresentando l'azienda nelle vertenze extragiudiziali (conciliazioni ed arbitrati) derivanti dai rapporti di lavoro dipendente e autonomo, con gli Istituti previdenziali, assicurativi ed ispettivi del lavoro ed in merito ad adempimenti legislativi obbligatori, offrendo consulenza e assistenza nelle relazioni e nei rapporti aziendali (controlli, convenzioni, etc.) di carattere obbligatorio, tipico e atipico; **offrire consulenza tecnica di ufficio o di parte**, assistendo il Giudice o le parti in conflitto nel corso del processo offrendo il proprio bagaglio di conoscenze tecniche.

- Addetto a pratiche doganali e valutarie;

Tali lavoratori conoscono elementi di diritto amministrativo, tecniche di valutazione prodotti, il diritto commerciale, l'assicurazione merci, elementi di diritto della navigazione, elementi di diritto tributario, elementi di merceologia, la geografia economica, le incidenze fiscali nei vari paesi e conseguenti, le strategie commerciali, le istituzioni di diritto privato, le tecniche di negoziazione, il commercio internazionale, nonché i trattati internazionali ed accordi doganali, commerciali e di navigazione, gli adempimenti sui prodotti soggetti ad accise, gli adempimenti relativi all'imposta sul valore aggiunto negli scambi con l'estero, gli adempimenti INTRASTAT, le procedure amministrative, fiscali e doganali relative alle spedizioni nazionali e internazionali, gli adempimenti fiscali intra-comunitari, strumenti per le transazioni economiche a distanza. Essi conoscono altresì Normative sui traffici particolari (armi, opere d'arte, merci pericolose, traffici illeciti, imitazioni, contraffazioni, marchi di sicurezza, violazioni specie protette, libera concorrenza), i trasporti internazionali, la scienza delle finanze, il diritto tributario dell'Unione Europea, elementi di statistica generale ed economica.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **agire a supporto del cliente nella trattativa con i partner esteri**, applicando il codice deontologico del doganalista, applicando tecniche di stesura di accordi commerciali, applicando tecniche di comunicazione interpersonale e di mediazione, applicando tecniche per l'analisi dei costi del trasporto internazionale, utilizzando modalità per informare i contraenti sulle clausole e loro valore legale; **garantire l'adempimento delle formalità doganali ed amministrative nelle operazioni di import-export**, applicando procedure per la verifica della documentazione per l'importazione e l'esportazione di merci, applicando procedure per asseverazione dei dati contenuti nelle dichiarazioni da presentare agli uffici doganali, applicando forme di pagamento nelle transazioni commerciali internazionali, applicando convenzioni per il trasporto internazionali, applicando protocolli per comunicazioni con le autorità doganali, applicando procedure per pratiche di sdoganamento, utilizzando sistema di rilevazione dei dati degli scambi commerciali intracomunitari (Intrastat); **provvedere all'assistenza del cliente nella pianificazione delle operazioni di import-export**, applicando tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi, applicando tecniche di aggiornamento sulle evoluzioni normative, applicando tecniche di analisi dei processi di trasporto merci, applicando modalità di pianificazione contatti commerciali, applicando tecniche per l'analisi dei costi del trasporto internazionale.

- Contabile/impiegato amministrativo;

Tali lavoratori conoscono la natura, la funzione, il contenuto e le tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio e consolidato, nonché i principali riferimenti legislativi, normativi, civilistici e fiscali in materia di tenuta contabile aziendale, i principali software di contabilità e le scritture, gli strumenti e le applicazioni del metodo della partita doppia. Essi hanno una buona conoscenza sui principi del sistema di relazioni industriali, dei contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento, degli accordi aziendali e degli applicativi informativi per la simulazione delle variabili retributive. Essi conoscono, inoltre, i principi del controllo di gestione e di organizzazione aziendale, nonché i principi comuni, le regole e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **formulare il bilancio aziendale** adottando le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione nel rispetto delle norme civili e fiscali, applicando le tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio e verificando eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili; **configurare il sistema della contabilità generale**, prospettando architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con tipologia produttiva d'impresa e norme vigenti nazionali ed europee, comprendendo i processi organizzativi aziendali ai fini della definizione dei parametri di funzionamento ed aggiornamento del sistema di contabilità generale, identificando e definendo istruzioni e procedure operative per la trattazione contabile delle transazioni e valutando caratteristiche e potenzialità dei software gestionali per la tenuta contabile nella relazione con fornitori e professionisti interni ed esterni; **trattare operazioni fiscali e previdenziali applicando tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali**, comprendendo la normativa fiscale (regolamentazione IVA, determinazione del reddito imponibile, calcolo debito d'imposta, ecc.) e previdenziale, identificando vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale ed applicando specifiche di evasione degli adempimenti fiscali e previdenziali indicate da consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda; **gestire il processo amministrativo-contabile** identificando le modalità operative nei rapporti con terzi (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc...) valutando l'utilizzo, il funzionamento e la necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati contabili, applicando le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, ecc.) e contabilità analitica (riclassificazione costi e ricavi, ecc.) e adottando modalità di pianificazione e programmazione (funzioni coinvolte e relativa tempistica) delle attività amministrativo-contabili.

- Addetto al settore paghe;

Tali lavoratori conoscono le modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, gli aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, le normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni in materia, nonché le pratiche necessarie ad assunzioni/inserimenti in organico, cessazioni e pensionamenti (comunicazioni telematiche di assunzione variazione e cessazione, nulla osta, format lettere di assunzione, etc.), la legislazione fiscale, previdenziale e assicurativa (adempimenti previdenziali e assicurativi e Enti di riferimento, apertura della posizione assicurativa e previdenziale; INAIL, INPS, Enti e Casse previsti dalla contrattazione, etc.), l'elaborazione TFR, indennità varie di cessazione rapporto di lavoro, le assenze (malattia, ferie, congedi, aspettative e permessi), i problemi derivanti da contenzioso fiscale, gli strumenti utilizzati per controllo presenze, permessi, ferie, straordinari per

elaborazioni mensili e statistiche, la formazione finanziata (risorse pubbliche, fondi interprofessionali, copertura del cofinanziamento tramite costo del personale in formazione), libri e documenti obbligatori per il datore di lavoro (modalità di registrazione e di archiviazione dei documenti anche mediante software dedicati), tipologie di benefit, la previdenza volontaria complementare. Essi conoscono altresì le caratteristiche della busta paga e degli elementi della retribuzione (elementi fissi ed elementi variabili), le modalità di compilazione di buste paga, la liquidazione delle retribuzioni periodiche il Libro Unico (matricola e paga), funzioni e modalità d'uso di software di gestione ed elaborazione buste paga di largo mercato, nonché i comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo, le tipiche situazioni di interazione, concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo, fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore, i modelli teorici di comunicazione.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, valutando la qualità del servizio erogato, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno, individuando le criticità e proporre interventi di miglioramento; **interagire con le risorse professionali operative sul luogo di lavoro – AQ paghe e contributi**, coordinandosi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività, coordinandosi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo, recependo le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo, interagendo con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività, interagendo con le risorse professionali esterne al fine di prevenire/identificare ogni eventuale irregolarità nell'ambito delle attività in cui questi ultimi sono coinvolti; **lavorare in sicurezza in ufficio**, prevenendo e riducendo il rischio professionale, ambientale e del beneficiario, adottando stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico, adottando comportamenti per la prevenzione degli incendi; **gestire le relazioni e le comunicazioni con il personale dell'azienda e i soggetti esterni di riferimento**, comunicando correttamente ed ottenendo informazioni in modo efficace, riconoscendo le varie tipologie di interlocutori/situazioni ed utilizzando codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche, fornendo ed ottenendo informazioni chiare e precise, gestendo situazioni critiche; **gestire gli adempimenti obbligatori di natura fiscale, assicurativa e contributiva durante tutte le fasi del rapporto di lavoro**, comprendendo e realizzando gli adempimenti relativi alla gestione amministrativa del personale dall'assunzione alla cessazione del rapporto, applicando la normativa relativa agli obblighi retributivi, adempiendo a tutte le operazioni richieste dalla normativa vigente, dalle regole in uso in azienda e dai contratti previsti, inerenti l'assunzione e l'inserimento di personale, conoscendo e comprendendo la legislazione previdenziale ed assicurativa al fine di effettuare le operazioni obbligatorie nei tempi previsti, conoscendo e comprendendo la legislazione fiscale al fine di effettuare le operazioni obbligatorie nei tempi previsti (scadenze), gestendo i trasferimenti interni, le aspettative di diversa natura, le ferie e i congedi, erogazione di eventuali benefit, adempiendo a tutte le operazioni richieste dalla normativa vigente, dalle regole in uso in azienda e dai contratti previsti, inerenti la cessazione del rapporto di lavoro, effettuando le comunicazioni, anche telematiche, pertinenti con gli uffici di riferimento esterni ed interni, distinguendo gli elementi costitutivi dei documenti di gestione amministrativa del personale per le operazioni di archiviazione e registrazione,

gestendo tramite data base dedicato i dati relativi ai lavoratori ed alle loro condizioni contrattuali; **calcolare la retribuzione**, comprendendo il quadro normativo e procedurale per redigere una busta paga, avendo una completa visione di tutte le specifiche necessarie riguardo alle differenti tipologie contrattuali, conoscendo e determinando gli elementi della retribuzione, adottando modalità e strumenti di gestione e predisposizione delle buste paga utilizzando i più diffusi software per l'elaborazione delle stesse, compilando i libri obbligatori e garantire che la documentazione venga gestita con adeguati sistemi di archiviazione che ne consentano la conservazione ed il recupero da parte di tutti gli interessati.

- Segretario di concetto con funzione di assistenza nella preparazione degli atti, nella raccolta di informazioni e nella ricerca in autonomia di precedenti giurisprudenziali;

Tali lavoratori conoscono le modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, gli aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, le normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08. Fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive, nonché tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, la lingua inglese al livello B2, i modelli teorici di comunicazione orale e scritta, le tecniche di comunicazione (ascolto, restituzione), metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali, elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali. Essi conoscono altresì tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo, procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati, i principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici, tipologie e caratteristiche degli atti formali, gli elementi del contratto, la stesura di verbali e verbali societari, gli organi sociali, le tipologie di pagamento (il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc), le modalità di consultazione di orari ferroviari ed aerei. Regole di emissione, validità e sostituibilità dei titoli di viaggio, l'organizzazione di un viaggio di lavoro (modalità di reperimento di informazioni attraverso l'utilizzo di internet e della posta elettronica), le modalità di organizzazione di un evento, gli strumenti/attrezzature utilizzate in convegni, meeting, etc., la gestione dello stress e delle pressioni, le tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro, la definizione delle priorità, la gestione di urgenze ed imprevisti, le tipologie del tempo di lavoro (routine, innovazione e pronto intervento), le modalità organizzative di un'agenda di lavoro, nonché modalità di partecipazione, modalità di emanazione, le procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture, caratteristiche, elementi, normativa.

#### *Competenze*

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, valutando la qualità del servizio erogato, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno, individuando le criticità e proporre interventi di miglioramento; **lavorare in sicurezza**, prevenendo e riducendo il rischio professionale, ambientale e del beneficiario, adottando stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti, adottando comportamenti per la prevenzione degli incendi; **gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente**, gestendo le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione

professionale nel complessivo processo di lavoro, definendo e ponendo in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale, comunicando in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori esterni e interni all'azienda in particolare con gli organi di governo, riconoscendo le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione (formale e non) diversi, a seconda delle loro caratteristiche, comprendendo i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro, comprendendo i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative, comprendendo le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori, individuando le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti; **predisporre e redigere documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali**, provvedendo alla predisposizione ed alla redazione di atti, di provvedimenti amministrativi e di verbali, predisponendo e redigendo atti formali, nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento e nei formati definiti, redigendo verbali societari (verbali d'assemblea, consiglio d'amministrazione, etc.), redigendo la stesura di contratti con il supporto di consulenti legali, preparando testi e presentazioni, note informative, verbali di riunioni, curando la pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni, gestendo la corrispondenza e archiviazione di dati e documenti; **pianificare ed organizzare un evento**, organizzando riunioni, assemblee, convegni e meeting, informando tutti gli interessati, reperendone i nominativi ed i relativi riferimenti (numero di telefono, e-mail, etc.) ed inviando loro le comunicazioni del caso, definendo, a partire dalla tipologia di evento da realizzare, gli aspetti logistici dello stesso nonché il tipo di attrezzature e servizi accessori da reperire (interpretariato, catering, etc.), individuando, alla luce del budget disponibile, la soluzione logistica più indicata (servizi accessori compresi), garantendo la diffusione delle informazioni relative all'evento, predisponendo direttamente o coordinando la produzione del materiale informativo da distribuire agli interessati (inviti, ordine del giorno, programma, brochure, etc.). Predisporre l'accoglienza ed il soggiorno degli eventuali relatori ed ospiti invitati, organizzando viaggi di lavoro, reperendo informazioni utili (disponibilità, costi, localizzazioni, etc.) circa i mezzi di trasporto e gli alberghi a disposizione ed elaborare preventivi di spesa verificandone la coerenza con il budget, organizzando il viaggio e la permanenza in loco, prenotando alberghi e mezzi di trasporto (treno, aereo, auto a nolo), utilizzando tipologie di pagamento adeguate (pre-pagato, voucher, carta di credito aziendale, etc.), consultando mappe cartacee ed elettroniche, raccogliere e organizzare le informazioni logistiche, assistendo e supportando il manager dall'ufficio durante il viaggio; **utilizzare strumenti di gestione del tempo**, gestendo impegni ed appuntamenti per conto terzi, facilitando il rispetto di impegni e scadenze aggiornando con precisione e puntualità dell'agenda di lavoro del proprio responsabile, programmando le attività, elaborando piani di lavoro a breve e medio termine, in relazione al proprio lavoro ed a quello del proprio responsabile, determinando priorità operative tenendo conto delle scadenze in programma e delle eventuali emergenze ed imprevisti verificatisi in corso d'opera, garantendo che, nel caso in cui sia necessario disdire o rimandare appuntamenti o riunioni, i diretti interessati vengano informati con il maggior anticipo possibile; **gestire/supportare processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti**, collaborando al processo di partecipazione a gare e appalti, fornendo supporto nel processo di partecipazione a gare e appalti, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, gestendo i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti, collaborando al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, curando le procedure di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, supportando gli uffici preposti nella verifica della correttezza e del rispetto della normativa vigente, redigendo disciplinari.

- Responsabile della gestione degli adempimenti per la certificazione della qualità e della documentazione di supporto;

Tali lavoratori conoscono l'analisi dei processi aziendali, l'organizzazione aziendale, il sistema x rappresentazione dei modelli organizzativi, gli strumenti di analisi organizzativa, le caratteristiche dei processi produttivi, nonché la normativa UNI EN ISO, tecniche di comunicazione per una corretta interrelazione con i diversi interlocutori interni ed esterni, tecniche di negoziazione per definire con i soggetti interessati eventuali azioni correttive, tecniche di problem solving per l'analisi delle cause di deviazione, sistemi di office automation per la gestione di documentazione e procedure e per la stesura delle relazioni relative.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere al processo di certificazione del Sistema Qualità**, applicando procedure di certificazione UNI EN ISO, applicando procedure di miglioramento del sistema qualità, applicando tecniche di redazione rapporti di audit, applicando procedure di revisione (audit); **partecipare alla convalidazione dei processi/prodotti /sistemi/ macchine/ impianti**, collaborando al monitoraggio periodico dello stato di avanzamento delle attività pianificate nel rispetto dei programmi definiti, gestendo l'archivio dei documenti di convalida, revisionando tutti i documenti di convalida e di riconvalida sia in ambito produttivo che distributivo interno ed esterno all'azienda, scrivendo e/o revisionando il piano generale di convalida e i relativi rapporti periodici, per i sistemi, i processi e per i metodi analitici, valutando eventuali variazioni da quanto previsto nei documenti di validazione; **contribuire alla gestione delle procedure aziendali di qualità**, analizzando le richieste di cambiamento, assicurando l'accertamento della conformità del cambiamento ai criteri di qualità aziendale e monitorando lo status di avanzamento delle attività da eseguire, collaborando ad assicurare e coordinare tutte le attività di gestione delle procedure di qualità ivi compresa la corretta archiviazione, collaborando con le diverse funzioni aziendali nel corso dell'effettuazione di audit da parte delle autorità/enti preposti, contribuendo alla definizione delle procedure generali per i vari processi/sottoprocessi, sulla base delle normative internazionali/nazionali e delle politiche aziendali, contribuendo alla definizione delle procedure operative standard rilevanti per il sistema qualità, assicurandone l'emissione una volta approvate, collaborare alla pianificazione della formazione, revisionando la documentazione controllata inerente all'area di competenza, al fine di assicurarne la conformità al sistema di qualità aziendale ed ai principali sistemi di qualità.

- Contabile o segretario di concetto;

Tali lavoratori conoscono i processi caratteristici della funzione amministrativa e le interazioni con le altre funzioni aziendali, le procedure e i documenti che competono al processo amministrativo contabile, le tipologie e i metodi di rilevazione contabili e di bilancio, la struttura, il funzionamento e la dinamica della partita doppia, le innovazioni legislative rispetto all'IVA, IRAP, IRPEF e ICI e la normativa sulla privacy. Tali lavoratori, inoltre, conoscono la struttura della busta paga, i programmi standard di gestione delle elaborazioni e la regolazione giuridico contrattuale degli elementi e degli istituti dei cedolini. Essi conoscono altresì la struttura ed il processo di costruzione del budget, i concetti di costi fissi, variabili, diretti, indiretti, i margini di contribuzione, la gestione caratteristica e la gestione finanziaria, la struttura patrimoniale ed il rapporto tra fonti di finanziamento e impieghi finanziari. I suddetti lavoratori hanno inoltre un'ottima conoscenza dei software di gestione della contabilità, degli strumenti di office per la gestione

quotidiana dei flussi di lavoro e per l'archiviazione, nonché dei programmi di gestione della home banking ed in generale di pagamento e riscossione. Essi, inoltre, hanno un buon approccio al problem solving e alla comunicazione interpersonale ed elettronica con colleghi e consulenti esterni e lavorano per obiettivi, individuali e di gruppo.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **organizzare in autonomia, con l'utilizzo di strumenti informatici, l'agenda delle scadenze amministrative aziendali**, coordinando le aree aziendali per il rispetto dei tempi prescritti, identificando le disposizioni legislative influenzanti le scadenze aziendali, redigendo il programma delle scadenze, segnalando in anticipo comportamenti e documenti necessari per il rispetto dei tempi, supportando gli enti aziendali nella gestione dei contratti con fornitori, collaboratori e clienti, coordinando i gruppi di lavoro e prendendo decisioni; **gestire la ricezione ed emissione di documenti contabili nel rispetto delle norme** identificando informazioni e dati per la redazione di documentazione, organizzando i documenti per le registrazioni contabili, caricando i dati nel software gestionale, adempiendo alle disposizioni normative vigenti, effettuando i controlli per il riscontro della correttezza del processo contabile, conducendo relazioni con soggetti esterni, raccogliendo i documenti del processo di gestione e redigendo il documento relativo all'operazione contabile; **gestire il protocollo, lo smistamento e l'archiviazione dei documenti in entrata e l'accesso agli stessi dopo l'archiviazione**, raccogliendo i documenti contabili vistati per caricamento avvenuto, smistando i documenti contabili secondo il protocollo di archiviazione aziendale, estraendo informazioni da una base di dati esistente ed operando nel rispetto delle norme sulla privacy; **pianificare il piano di lavoro per l'organizzazione delle registrazioni contabili** in autonomia e coordinando in termini di supervisione e aiuto gli addetti alla contabilità, supportando gli addetti alla contabilità, curando l'innovazione e l'adeguamento del sistema contabile e del software aziendale alla evoluzione delle norme, alle caratteristiche aziendali e del settore di riferimento ed individuando soluzioni innovative rispetto ai problemi emergenti; **gestire le registrazioni dei documenti contabili e gli adempimenti fiscali e previdenziali**, effettuando le registrazioni contabili relative ai documenti secondo il piano di lavoro predisposto e osservando le disposizioni normative; **gestire la raccolta degli elementi che permettono di predisporre la busta paga**, raccogliendo i dati di input provenienti dai servizi- settori aziendali o dalle aziende clienti, utilizzando il programma di gestione delle elaborazioni, effettuando conteggi e governando le relazioni e la corrispondenza con interlocutori diversi; **controllare periodicamente l'andamento dei flussi finanziari e fornire report di commento al superiore**; **gestire i pagamenti utilizzando strumenti adeguati e la home banking**; **collaborare alla predisposizione del piano dei centri di costo e i collegamenti con la contabilità generale**; **collaborare alla predisposizione del budget aziendale sia economico che finanziario in autonomia sulla base di indicazioni generali della direzione** avviando il processo di costruzione del budget, consultando il responsabile sulla base delle indicazioni di budget emergenti da una prima ricognizione in azienda e reiterando il processo per definizione di una ipotesi di budget; **gestire in autonomia la raccolta, l'inserimento, la elaborazione e la restituzione dei dati sull'andamento economico finanziario dell'azienda** confrontandosi con il consulente esterno e predisponendo i report per il superiore e la direzione rilevando i dati a consuntivo sull'andamento aziendale, innovando le soluzioni di raccolta dei dati e di elaborazione del report di sintesi, applicando metodi orientati alla soluzione dei problemi, definendo ipotesi di intervento per il miglioramento della redditività aziendale, formulando un'analisi dei risultati aziendali e curando le relazioni con il responsabile e con altri stakeholder interni ed esterni implicati nel controllo di gestione; **collaborare alla definizione del piano finanziario aziendale che origina dal budget secondo idonee soluzioni tecniche di politica finanziaria**, formulando la previsione delle entrate ed uscite di cassa, curando la realizzazione operativa del piano entrate ed uscite,

concordando con la cassa il piano elaborato e controllando gli scostamenti; **gestire il rapporto con gli enti finanziari** (banche, società di leasing, ecc...) applicando un atteggiamento di negoziazione per il miglioramento delle condizioni con il sistema finanziario; **gestire le scritture di integrazione e di rettifica, riepilogo e chiusura di fine esercizio** effettuando le scritture contabili dopo la condivisione con i responsabili e, laddove presente, con consulente esterno e controllando i risultati delle scritture effettuate; **collaborare alla redazione e alla chiusura del bilancio aziendale**, individuando le caratteristiche fondamentali della configurazione del bilancio sociale aziendale e formulando proposte di struttura del bilancio sociale aziendale.

- Capo Ufficio tecnico o amministrativo;

Tali lavoratori conoscono adempimenti e scadenze fiscali, l'analisi di bilancio europeo, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato, il bilancio d'esercizio, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il calcolo del patrimonio netto, nonché la contabilità industriale, le direttive strategiche aziendali, elementi di diritto civile, commerciale e societario ed elementi di amministrazione aziendale, budgeting, contabilità industriale, gestione delle risorse umane, gestione d'impresa e statistica. Essi conoscono altresì la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, metodi di calcolo del break even point, metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di organizzazione di un piano dei conti, metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), nonché la normativa fiscale e tributaria, principi di contabilità generale, principi e metodi del controllo di gestione, ragioneria, scienza delle finanze, le scritture contabili, il libro giornale e partita doppia, gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting e gli strumenti di analisi organizzativa. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), le tecniche di analisi di bilancio, le tecniche di coordinamento e gestione di team, le tecniche di pianificazione aziendale, le tecniche di pianificazione di attività, le tecniche di misurazione del ROI (Return On Investment) ed il vocabolario tecnico fiscale, anche in lingua inglese.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **concorrere alla configurazione di un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, applicando procedure di analisi dati di produzione, tecniche di analisi dei processi amministrativi, tecniche di analisi organizzativa, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di controllo di gestione e tecniche di pianificazione delle attività, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti di pianificazione delle attività; **programmare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, applicando metodi per la valutazione delle prestazioni, metodologie di organizzazione di un piano dei conti, modalità di controllo della procedura contabile, modalità di coordinamento del lavoro, modalità di elaborazione dati contabili e di gestione delle scadenze contabili-fiscali, modelli di pianificazione economico-finanziaria, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di analisi dei costi, dei processi amministrativi, di analisi del bilancio d'esercizio, di analisi redditività economica, di budgeting, di controllo di gestione, di decision making, di elaborazione costi di produzione, di negoziazione, di pianificazione delle attività e di pianificazione strategica aziendale, utilizzando altresì software gestione amministrativa e strumenti operativi di controllo di gestione; **provvedere a redigere il bilancio d'esercizio**, applicando modalità di elaborazione dati contabili, procedure di registrazione documenti contabili, procedure per scritture di rettifica bilanci

fiscali, tecniche di redazione bilancio d'esercizio, tecniche di redazione del bilancio consolidato e tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità, utilizzando altresì software contabilità, software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e software gestione amministrativa; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, applicando metodi di calcolo del break-even point, metodi di calcolo del patrimonio netto, metodi di calcolo di indici di bilancio, tecniche di analisi dei costi, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, tecniche di analisi di bilancio europeo, tecniche di analisi redditività economica, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di calcolo del ROI (return on investment), tecniche di controllo di gestione e tecniche di elaborazione costi di produzione, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti operativi di controllo di gestione.

- Addetto a pratiche ed adempimenti burocratici;

Tali lavoratori conoscono la contabilità pubblica, il diritto amministrativo, il diritto civile, il diritto pubblico, elementi di diritto internazionale, l'informatica, la lingua inglese, nonché elementi di statistica, strumenti di analisi organizzativa, elementi di amministrazione aziendale, l'organizzazione aziendale, elementi di normativa fiscale e tributaria, principi e metodi del controllo di gestione.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **predisporre atti amministrativi**, conoscendo gli elementi essenziali dell'atto la cui mancanza ne determinerebbe i vizi, conoscendo le norme giuridiche di riferimento, valutando i riflessi del provvedimento sul bilancio; **redigere i contratti di appalto**, curando l'istruttoria preliminare al contratto (la verifica dei requisiti, la raccolta dei documenti, ecc.), stipulando il contratto per iscritto, controllando gli adempimenti successivi alla stipulazione; **partecipare alla gestione dei movimenti contabili**, conoscendo tecniche di redazione di un bilancio, conoscendo sia la contabilità finanziaria che la contabilità reddituale, effettuando la registrazione contabile dei movimenti di bilancio, conoscendo le norme giuridiche di riferimento.

- Contabile/impiegato amministrativo;

Tali lavoratori conoscono la natura, la funzione, il contenuto e le tecniche di elaborazione e redazione del bilancio d'esercizio e consolidato, nonché i principali riferimenti legislativi, normativi, civilistici e fiscali in materia di tenuta contabile aziendale, i principali software di contabilità e le scritture, gli strumenti e le applicazioni del metodo della partita doppia. Essi hanno una buona conoscenza sui principi del sistema di relazioni industriali, dei contratti collettivi nazionali di lavoro di riferimento, degli accordi aziendali e degli applicativi informativi per la simulazione delle variabili retributive. Essi conoscono, inoltre, i principi del controllo di gestione e di organizzazione aziendale, nonché i principi comuni, le regole e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sul lavoro.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **formulare il bilancio aziendale** adottando le operazioni di chiusura e le metodologie di redazione nel rispetto delle norme civili e fiscali, applicando le tecniche per l'elaborazione di riclassificazioni ed il calcolo di indici di bilancio e verificando eventuali anomalie e discordanze nella trattazione dei dati amministrativo-contabili; **configurare il sistema della contabilità generale**, prospettando architettura logica e strutturale del sistema contabile coerente con tipologia produttiva d'impresa e norme vigenti nazionali ed europee, comprendendo i processi organizzativi aziendali ai fini della definizione dei parametri di

funzionamento ed aggiornamento del sistema di contabilità generale, identificando e definendo istruzioni e procedure operative per la trattazione contabile delle transazioni e valutando caratteristiche e potenzialità dei software gestionali per la tenuta contabile nella relazione con fornitori e professionisti interni ed esterni; **trattare operazioni fiscali e previdenziali applicando tecniche, strumenti e procedure per il calcolo delle retribuzioni e dei contributi fiscali e previdenziali**, comprendendo la normativa fiscale (regolamentazione IVA, determinazione del reddito imponibile, calcolo debito d'imposta, ecc.) e previdenziale, identificando vincoli ed alternative di assolvimento degli oneri fiscali compatibili con disponibilità finanziaria aziendale ed applicando specifiche di evasione degli adempimenti fiscali e previdenziali indicate da consulenti fiscali e legali interni ed esterni all'azienda; **gestire il processo amministrativo-contabile** identificando le modalità operative nei rapporti con terzi (fatturazione, pagamenti, incassi, ecc...) valutando l'utilizzo, il funzionamento e la necessità di personalizzazione delle procedure informatizzate per la gestione dei dati contabili, applicando le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, riepilogo del piano dei conti, tenuta scadenziario, ecc.) e contabilità analitica (riclassificazione costi e ricavi, ecc.) e adottando modalità di pianificazione e programmazione (funzioni coinvolte e relativa tempistica) delle attività amministrativo-contabili.

- Coadiutore amministrativo esperto;

Tali lavoratori conoscono elementi di statistica, l'organizzazione aziendale, elementi di diritto commerciale, il budgeting, metodi di organizzazione di un piano dei conti, strumenti di analisi organizzativa, elementi di diritto civile, la contabilità industriale, la contabilità aziendale, principi di contabilità generale, la ragioneria, elementi di amministrazione aziendale, nonché adempimenti e scadenze fiscali, elementi di contabilità industriale, gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, la scienza delle finanze. Essi conoscono altresì le operazioni contabili con estero, il diritto civile, il diritto commerciale, la normativa in materia finanziaria, la normativa fiscale e tributaria, il diritto societario, il bilancio consolidato, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il bilancio civilistico, nonché tecniche di comunicazione assertiva.

### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **configurare il sistema gestionale della contabilità e amministrazione**, applicando tecniche di pianificazione delle attività, applicando procedure di analisi dati di produzione, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di analisi statistica dei dati, applicando tecniche di analisi organizzativa, utilizzando software foglio elettronico, applicando tecniche di decision making, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi; **gestire le attività contabili e fiscali**, applicando tecniche di budgeting, applicando tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, applicando tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori, applicando tecniche di decision making, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), applicando tecniche di monitoraggio piano di lavoro, applicando modalità di coordinamento del lavoro, applicando tecniche di analisi dei costi, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi, applicando modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali, applicando tecniche di time management, applicando tecniche di negoziazione, applicando metodologie di organizzazione di un piano dei conti, applicando procedure per trattamento solleciti/contenziosi, applicando tecniche di gestione tesoreria, utilizzando software gestione amministrativa, applicando tecniche di analisi redditività economica, applicando tecniche di elaborazione costi di produzione, applicando modelli di pianificazione economico-finanziaria, applicando modalità di elaborazione dati contabili; **eseguire la stesura del bilancio**

**d'esercizio**, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), utilizzando software gestione amministrativa,

utilizzando software foglio elettronico, applicando tecniche di redazione del bilancio consolidato, applicando tecniche di redazione del bilancio d'esercizio, applicando modalità di elaborazione dati contabili.

- Addetto al marketing ed ai rapporti con fornitori ed Enti;

Tali lavoratori conoscono tecniche e strumenti di pianificazione delle attività, processi e servizi della distribuzione commerciale, strategie e politiche di prezzo, tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, tecniche di organizzazione e gestione rete vendita, il marketing strategico, le tecniche di benchmarking, il marketing operativo, metodologie di ricerca ed analisi dei dati, strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.), nonché metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale, i software applicativi ed i servizi web-based per la gestione commerciale-marketing, metodi di gestione del budget commerciale, tecniche di negoziazione commerciale, tecniche e psicologie di vendita, tecniche di comunicazione efficace. Essi conoscono altresì elementi di diritto commerciale, elementi relativi alla normativa su contratti e appalti, elementi fondamentali di contabilità industriale ed economica per la comprensione e gestione degli aspetti legati a costi, ricarichi e margini, fondamenti della contrattualistica commerciale di fornitura industriale, tecniche e strumenti di negoziazione e vendita per condurre trattative contrattuali tecnicamente corrette.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **pianificare la politica commerciale aziendale**, definendo le strategie di copertura distributiva e la tipologia dei canali distributivi, applicando metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.), analizzando le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business, elaborando il piano della domanda di prodotti gestiti in vendita diretta a supporto della programmazione della produzione, definendo il listino prezzi in base all'analisi dei costi, della concorrenza e del posizionamento sul mercato, elaborando i piani di miglioramento della rete di vendita diretta; **gestire le trattative commerciali e delle vendite**, sviluppando alleanze e partnership con altre imprese di fornitura o con clienti, utilizzando software gestione commerciale, applicando tecniche di stesura di accordi commerciali, applicando tecniche di budgeting commerciale, utilizzando strumenti, metodologie e tecniche di monitoraggio verifica e controllo della rispondenza tra risultati commerciali conseguiti e obiettivi di business programmati, implementando azioni mirate di comunicazione e promozione per la gestione e lo sviluppo del portafoglio clienti dell'impresa, coordinando e/o gestendo la trattativa commerciale, nei suoi aspetti economico-finanziari e di contenuto dell'offerta, elaborando i documenti tecnici ed economici da allegare alle offerte, gestendo le relazioni con le diverse aree organizzative dell'azienda (produzione, qualità, amministrazione, ecc.) a fronte di eventuali esigenze/criticità espresse dal cliente; **gestire la negoziazione di contratti di fornitura**, definendo le esigenze e le attese a livello di immagine del brand e del prodotto a cui si riferiscono gli output, gestendo trattative di vendita nella fase di acquisizione di nuovi clienti, negoziando contratti che definiscano nei termini previsti parametri tecnico-produttivi, prezzi, volumi, condizioni/modalità di consegna e fatturazione degli output, in coerenza con le linee-guida aziendali definite, redigendo preventivi di fornitura, utilizzando appositi format; **valutare l'andamento di mercato dei prodotti/servizi del settore di riferimento**, interpretando report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle vendite, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti, monitorando l'andamento delle vendite della

concorrenza, presentando alla direzione dati significativi e proposte di sviluppo del business, svolgendo e coordinando ricerche sulla soddisfazione dei clienti.

- Docente di corsi di formazione del personale aziendale e dei clienti, anche in materia di sicurezza sul lavoro;

Tali lavoratori conoscono elementi di pedagogia con particolare riferimento agli adulti, metodologie per la formazione degli adulti, metodologie di analisi delle competenze, metodi di rilevazione dei bisogni formativi e professionali, metodologie di pianificazione formativa, tecniche di progettazione formativa, metodologie di stesura dei contenuti didattici, strumenti informatici e audiovisivi per la didattica, nonché il quadro normativo in materia di formazione professionale e lavoro, il contesto territoriale sociale, economico istituzionale di riferimento, nozioni sul sistema qualità vigente nel contesto organizzativo di riferimento, elementi di organizzazione aziendale, elementi di gestione delle risorse umane, le dinamiche dei gruppi in apprendimento, elementi di comunicazione interpersonale, metodi e strumenti per la valutazione di progetti formativi, strumenti e strategie per l'autoaggiornamento e l'autoformazione personali. Essi conoscono altresì politiche e linee guida (comunitarie, nazionali e regionali) e norme adottate dalle organizzazioni di normazione europea in materia di salute, sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro per una corretta attribuzione dei livelli di competenza, il linguaggio specifico di giurisprudenza per comprendere le informazioni contenute nella normativa e trasmetterla in maniera chiara a tutte le figure interessate, tecniche di comunicazione per il coinvolgimento e la formazione delle categorie di lavoratori interessati all'applicazione di specifiche misure di sicurezza, tecniche base di comunicazione per il coinvolgimento dei lavoratori sull'importanza della conformità legislativa.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **analizzare il fabbisogno formativo delle persone, dei gruppi, delle organizzazioni**, rilevando i contenuti di professionalità dei destinatari dell'intervento, stabilendo il differenziale tra le competenze esistenti e quelle attese, precisando il fabbisogno di formazione, traducendo il fabbisogno di formazione in un piano di attività; **curare il progetto formativo e la documentazione didattica necessaria per l'erogazione delle attività**, valutando gli obiettivi formativi e i contenuti da trasmettere, programmando le metodologie, i modi, gli strumenti, predisponendo la documentazione necessaria per lo svolgimento del percorso (dispense didattiche, slides, esercitazioni, prove di verifica, esercitazioni); **assicurare la promozione e la commercializzazione del percorso formativo**, valutando le strategie di promozione, marketing, commercializzazione del percorso di formazione, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla direzione, gestendo le relazioni esterne con organismi, attori sociali, economici ed istituzionali locali; **organizzare e monitorare le attività formative**, individuando gli esperti/docenti cui affidare i percorsi/moduli/unità del percorso formativo, stabilendo dei momenti di raccordo tra le fasi del percorso formativo, integrando le risorse professionali e formative necessarie allo svolgimento del percorso formativo, predisponendo la documentazione amministrativa e contabile, nel rispetto delle procedure definite, monitorando il percorso durante il suo svolgimento, apportando le azioni correttive e gli adeguamenti necessari; **erogare il percorso formativo**, curando la fase di accoglienza dei partecipanti, gestendo l'attività di docenza, in presenza e a distanza (e-learning) su contenuti specifici di carattere scientifico, tecnico, pratico, assicurando il sostegno individuale durante lo svolgimento del percorso, fornendo assistenza all'inserimento lavorativo/organizzativo, accertando il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti in fase di progettazione in relazione all'intervento condotto attraverso

la somministrazione di prove di verifica; **curare la formazione e l'informazione sulla sicurezza in azienda**, pianificando opportune attività formative sulle tematiche di sicurezza e salute sul lavoro, ai sensi della normativa vigente, coinvolgendo il personale nelle azioni di prevenzione, onde ottenerne il contributo attivo nella risoluzione di problemi legati alla sicurezza, gestendo eventuali situazioni conflittuali, verificando l'utilizzo delle misure di sicurezza da parte dei lavoratori in linea con i contenuti presentati durante le attività formative, confrontandosi con le appropriate autorità per interpretare correttamente le fonti documentali sul tema della salute e sicurezza sul lavoro, sensibilizzando i diversi livelli professionali dell'organizzazione sull'importanza della conformità legislativa e sulle conseguenze derivanti dagli eventuali scostamenti, identificando le prescrizioni legali relative ad igiene e sicurezza che coinvolgono attività, prodotti e servizi di una organizzazione aziendale; **effettuare la valutazione formativa e sommativa**, somministrando i test di qualità del servizio ai docenti e ai discenti, elaborando gli esiti delle rilevazioni e redigere una relazione valutativa, individuando le proposte di revisione finali, tenendo conto degli esiti del monitoraggio e dei test di valutazione; **valutare piani di miglioramento e piani di aggiornamento**, gestendo ed applicando le procedure di qualità, elaborando delle ipotesi di innovazione del prodotto formativo in funzione dei nuovi metodi (traduzione di un corso erogato in modo tradizionale in un percorso on line), assicurando l'autoaggiornamento/autoformazione e lo sviluppo delle proprie competenze, partecipando a percorsi di formazione formatori.

- Supervisore gestione incassi;

Tali lavoratori conoscono elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure di incassi e pagamenti, elementi di diritto commerciale per una corretto svolgimento delle procedure, la lingua inglese, la normativa sugli assegni per la valutazione della gestione della casistica, le procedure per il controllo contabili in funzione di una corretta gestione delle attività di controllo e supervisione delle operazioni, nonché le normative relative alle diverse operazioni bancarie al fine di un corretto espletamento delle procedure richieste dalla clientela finale, i ruoli degli istituti nazionali e locali di supporto e assistenza alle attività bancarie garantendo un corretto invio delle pratiche all'istituto di competenza.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **monitorare l'elaborazione delle richieste di incassi e pagamenti**, controllando la quadratura dei conti contabili mensilmente nella logica di coerenza degli obiettivi strategici e del livello di prestazioni dell'azienda, curando l'inoltro dei flussi monetari in rete interbancaria, secondo gli standard condivisi di prestazione, gestendo il riversamento del totale delle diverse operazioni (es. controllare i bonifici in partenza, gestire i bonifici che arrivano a favore dei clienti, riversare le deleghe provenienti dalle diverse filiali, gestire pagamenti in genere), gestendo la contabilizzazione delle operazioni prodotte a livello di filiale in funzione di un controllo e di una verifica della corrispondenza fra il materiale cartaceo e il totale delle movimentazioni su supporto informatico, raccogliendo la documentazione spedita giornalmente dalle filiali di riferimento al fine di elaborare in maniera efficace e efficiente le pratiche aperte, rilasciando carte di credito, bancomat e via card per i clienti delle agenzie; **supervisionare le operazioni incassi**, analizzando la richiesta proveniente dalla filiale (anche telefonicamente) nel rispetto degli standard di collaborazione fra figure professionali diverse, delineare soluzioni congruenti con le richieste/problemi evidenziati nell'ottica di soddisfazione del cliente finale, eseguendo ricerche su operazioni relative a deleghe, assegni, bonifici ecc., provenienti dalle diverse filiali su richiesta del cliente in funzione della soddisfazione delle esigenze della

clientela e della

sua conseguente fidelizzazione, interpellare gli uffici tecnici a livello regionale e nazionale al fine di ottenere informazioni adeguate sulla pratiche da istruire; **supervisionare le deleghe dei processi bancari a soggetti esterni**, gestendo l'invio della documentazione ad eventuali soggetti esterni per lo svolgimento di operazioni esecutive come ad esempio l'inserimento dati, gestendo l'invio delle pratiche relative alle diverse operazioni eseguite agli organismi nazionali competenti (es. pacchetto degli assegni), inoltrando i flussi monetari (vedi deleghe) al ministero delle finanze e all'agenzia delle entrate.

- Addetto business analysis nell'ambito della tutela del credito;

Tali lavoratori conoscono basi di dati, sistemi informativi in ambito aziendale, Data Warehousing e Business Intelligence, elementi di economia aziendale, elementi di progettazione dei database, elementi di organizzazione aziendale, nonché tecniche di elaborazione dei dati, elementi di organizzazione aziendale, data mining, sistemi informativi in ambito aziendale, elementi di economia aziendale, la statistica inferenziale, la statistica descrittiva, strategie di business.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **acquisire dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database; **elaborare i dati statistici e le informazioni relative al business aziendale**, utilizzando software analisi ed elaborazione statistica dei dati, applicando tecniche di analisi database, utilizzando strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence, applicando modelli di analisi multivariata, utilizzando strumenti di estrazione e analisi dei dati in un data warehouse, utilizzando strumenti di data mining, utilizzando strumenti OLAP; **effettuare la restituzione dei risultati dell'analisi di dati e informazioni relative al business aziendale**, utilizzando software foglio elettronico, applicando tecniche di redazione documentale, utilizzando strumenti di reporting, utilizzando modelli standard per redigere report analisi dati, applicando tecniche di presentazione di report di ricerca, utilizzando tecniche di comunicazione orale.

- Assistente alla progettazione e di cantiere in tutti gli ambiti specialistici

Tali lavoratori conoscono l'organigramma e il funzionigramma, i ruoli e l'organizzazione del cantiere, la comunicazione efficace, il computo metrico e la quantificazione dei materiali, il capitolato speciale d'appalto, le schede tecniche dei materiali e le norme tecniche delle lavorazioni, la planimetria di cantiere, gli strumenti di misura. Essi conoscono altresì le attrezzature di cantiere, la tecnologia delle costruzioni, il disegno edile, strutturale ed impiantistico, le tecniche di misura e tracciamento, il cronoprogramma delle fasi lavorative, la gestione del cantiere, il disegno tecnico, la pianificazione dei lavori, attrezzature, risorse umane e tecnologiche del cantiere le norme generali in materia di sicurezza, il piano operativo di sicurezza.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **coordinare le squadre di lavoro**, relazionandosi in maniera efficace e nel rispetto dei ruoli e dei soggetti coinvolti nelle attività di cantiere, comunicando in modo efficace, individuando i ruoli ed i soggetti coinvolti nelle attività di cantiere; **partecipare alla gestione degli approvvigionamenti del cantiere, la contabilizzazione dei lavori e lo stoccaggio dei materiali**, verificando la regolarità dei materiali in ingresso in relazione agli aspetti quali-quantitativi nonché la regolarità ai sensi della normativa vigente, verificando gli approvvigionamenti, rilevando i manufatti edilizi ed effettuare misurazioni, compilando verbali e

libretti di cantiere e contabilizzare le ore dei dipendenti per organi preposti; **controllare le attività di cantiere nel rispetto del progetto esecutivo e degli standard di sicurezza di settore**, collaborando nell'individuazione delle tecniche delle principali lavorazioni, tracciando i manufatti edilizi ed eseguire misurazioni, verificando l'esecuzione dei manufatti, controllando l'evoluzione dell'opera in tutte le sue fasi e la rispondenza al progetto; **coordinare con sufficiente autonomia decisionale tutte le attività di cantiere**, distribuendo il lavoro agli operai e seguendo personalmente l'esecuzione dei lavori, facendo rispettare il progetto di base, organizzando l'area di cantiere, predisponendo il cronoprogramma dei lavori, interpretando il progetto sviluppando la micro-progettazione esecutiva, assegnando le singole lavorazioni, aggiornando il cronoprogramma dei lavori, presidiando il rispetto delle tempistiche previste dal programma lavori; **provvedere all'applicazione delle procedure di sicurezza, nel rispetto di quanto prescritto nel Piano Operativo di Sicurezza**, verificando l'idoneità e l'uso corretto dei dispositivi di sicurezza, dei mezzi di cantiere e delle attrezzature, interpretando il Piano Operativo di Sicurezza, garantendo l'applicazione delle norme di sicurezza vigenti.

- Tecnico di laboratorio

Tali lavoratori conoscono caratteristiche di attrezzi ed utensili meccanici, elementi di disegno tecnico, l'informatica applicata alle lavorazioni meccaniche, la modulistica aziendale di riferimento: schede istruzioni, programmi di produzione, schede controllo qualità, ecc., la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche), i principali materiali e relative caratteristiche tecnologiche, i principali riferimenti legislativi e normativi in materia di ISO-9001 per le lavorazioni e costruzioni meccaniche, i principali strumenti di misura (calibri, micrometri, comparatori, ecc.) e relativi campi di applicazione, le principali lavorazioni su macchine utensili e a controllo numerico, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, principi di meccanica, principi di progettazione del ciclo e del processo di lavorazione in ambito meccanico, nonché caratteristiche e funzionamento di macchine utensili a controllo numerico, elementi di elettrotecnica, elementi di elettronica, elementi di tecnologia meccanica, elementi di matematica applicata alla programmazione, il linguaggio di programmazione cad/cam. Essi conoscono altresì caratteristiche e funzionamento di macchine utensili tradizionali e a cn, elementi di disegno meccanico, elementi di elettromeccanica e i processi di lavorazione meccanica.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **collaborare alla stesura del ciclo di lavorazione su macchine tradizionali**, definendo il processo produttivo in funzione della prevenzione dei rischi per la sicurezza di persone ed ambiente di lavoro, identificando analiticamente le attrezzature e gli utensili da utilizzare, i parametri tecnologici e le tolleranze da rispettare, la sequenza delle fasi di lavorazione e delle singole operazioni, il materiale da utilizzare e le sue dimensioni, le macchine idonee alla produzione, tradizionali o a cn, utensili, attrezzature, strumenti di misura e controllo necessari ai collaudi e mostrando in modo schematico o convenzionale il posizionamento e il fissaggio del pezzo e degli utensili; **collaborare alla redazione del programma di lavorazione per le macchine CN**, applicando le procedure di regolazione dei parametri delle macchine utensili a cn, procedure di programmazione macchine utensili, le procedure previste per il monitoraggio del funzionamento dei macchinari, identificando la componentistica meccanica, elettromeccanica, elettronica, pneumatica e oleodinamica del sistema automatizzato, in relazione al ciclo di funzionamento della macchina, interpretando dal punto di vista morfologico, dimensionale e tecnologico il prodotto da realizzare, verificando il corretto funzionamento del programma e utilizzando linguaggi programmazione sistemi a controllo numerico computerizzato; **monitorare il funzionamento**

**delle macchine utensili**, applicando le norme ed utilizzare gli strumenti di prevenzione e di sicurezza sul lavoro, rilevando eventuali anomalie e non conformità, attivando prontamente le procedure di richiesta intervento manutenzione specialistica in caso di guasti od anomalie di funzionamento della macchina e le procedure previste nei casi di non conformità e valutando la correttezza e l'efficienza del processo di lavorazione; **analizzare le specifiche tecniche e progettuali del prodotto da realizzare**, individuando il materiale da utilizzare e le sue dimensioni, leggendo ed interpretando il disegno tecnico meccanico, idraulico e pneumatico, interpretando dal punto di vista morfologico, dimensionale e tecnologico il prodotto da realizzare, definendo il processo produttivo in funzione della prevenzione dei rischi per la sicurezza di persone ed ambiente di lavoro, comprendendo ed interpretando progetti di prodotti.

- Capo Ufficio tecnico o amministrativo

Tali lavoratori conoscono adempimenti e scadenze fiscali, l'analisi di bilancio europeo, il bilancio civilistico, il bilancio consolidato, il bilancio d'esercizio, il bilancio d'esercizio CEE (IV direttiva CEE), il calcolo del patrimonio netto, nonché la contabilità industriale, le direttive strategiche aziendali, elementi di diritto civile, commerciale e societario ed elementi di amministrazione aziendale, budgeting, contabilità industriale, gestione delle risorse umane, gestione d'impresa e statistica. Essi conoscono altresì la gestione contabile-fiscale degli ammortamenti e rimanenze di magazzino, la gestione contabile-fiscale di operazioni di trasformazione, fusione, conferimento d'impresa, metodi di calcolo del break even point, metodi di calcolo di indici di bilancio, metodi di organizzazione di un piano dei conti, metodi di valutazione patrimoniale, reddituale e finanziaria dell'azienda (Basilea 2), nonché la normativa fiscale e tributaria, principi di contabilità generale, principi e metodi del controllo di gestione, ragioneria, scienza delle finanze, le scritture contabili, il libro giornale e partita doppia, gli standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting e gli strumenti di analisi organizzativa. I suddetti lavoratori conoscono inoltre la tecnica del consolidamento integrale (bilancio consolidato), le tecniche di analisi di bilancio, le tecniche di coordinamento e gestione di team, le tecniche di pianificazione aziendale, le tecniche di pianificazione di attività, le tecniche di misurazione del ROI (Return On Investment) ed il vocabolario tecnico fiscale, anche in lingua inglese.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **concorrere alla configurazione di un sistema amministrativo e di controllo di gestione**, applicando procedure di analisi dati di produzione, tecniche di analisi dei processi amministrativi, tecniche di analisi organizzativa, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di controllo di gestione e tecniche di pianificazione delle attività, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti di pianificazione delle attività; **programmare le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione**, applicando metodi per la valutazione delle prestazioni, metodologie di organizzazione di un piano dei conti, modalità di controllo della procedura contabile, modalità di coordinamento del lavoro, modalità di elaborazione dati contabili e di gestione delle scadenze contabili-fiscali, modelli di pianificazione economico-finanziaria, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di analisi dei costi, dei processi amministrativi, di analisi del bilancio d'esercizio, di analisi redditività economica, di budgeting, di controllo di gestione, di decision making, di elaborazione costi di produzione, di negoziazione, di pianificazione delle attività e di pianificazione strategica aziendale, utilizzando altresì software gestione amministrativa e strumenti operativi di controllo di gestione; **provvedere a redigere il bilancio d'esercizio**, applicando modalità di elaborazione dati contabili, procedure di registrazione documenti contabili, procedure per scritture di rettifica bilanci fiscali, tecniche di redazione bilancio d'esercizio, tecniche di redazione del bilancio consolidato e tecniche di

pianificazione dell'attività di contabilità, utilizzando altresì software contabilità, software ERP (Enterprise Resource Planning), software di foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e software gestione amministrativa; **elaborare resoconti sull'andamento economico e finanziario aziendale**, applicando metodi di calcolo del break-even point, metodi di calcolo del patrimonio netto, metodi di calcolo di indici di bilancio, tecniche di analisi dei costi, tecniche di analisi del bilancio d'esercizio, tecniche di analisi di bilancio europeo, tecniche di analisi redditività economica, tecniche di analisi statistica dei dati, tecniche di calcolo del ROI (return on investment), tecniche di controllo di gestione e tecniche di elaborazione costi di produzione, utilizzando altresì software ERP (Enterprise Resource Planning), software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi) e strumenti operativi di controllo di gestione.

- Tecnico veterinario con esperienza lavorativa almeno triennale

Tali lavoratori conoscono l'anatomia degli animali domestici, la patologia generale e anatomia patologica veterinaria, la fisiologia veterinaria, le malattie infettive e parassitarie degli animali domestici, la diagnostica veterinaria, la farmacologia e tossicologia veterinaria, la clinica medica veterinaria (oncologia, ginecologia e ostetricia, andrologia, anestesiology, istologia, podologia, odontoiatria, ortopedia, oftalmologia, medicina interna veterinaria), la clinica chirurgica veterinaria, nonché l'igiene e profilassi veterinaria, le patologie nutrizionali e metaboliche degli animali da reddito, i processi produttivi e di trasformazione degli alimenti di origine animale, le problematiche veterinarie nella gestione degli allevamenti intensivi, la fisiologia della riproduzione animale, la neonatologia veterinaria, le biotecnologie applicate alla riproduzione animale. Essi conoscono altresì la deontologia veterinaria, la legislazione in materia veterinaria (benessere animale, profilassi obbligatorie, sistemi di identificazione e registrazione degli animali, ecc...), la legislazione in materia alimentare (bollatura sanitaria delle carni, analisi dei rischi e controllo dei punti critici HACCP, ecc...), elementi di chimica e biochimica, la biologia e microbiologia animale ed alimentare, la nutrizione ed alimentazione animale, l'economia delle produzioni zootecniche, l'etologia, la bioetica.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **curare i servizi di sanità animale**, costruendo ed aggiornando le anagrafi sanitarie animali, programmando e realizzando i controlli, le profilassi e le visite cliniche periodiche previste dalla legge, predisponendo le misure di intervento previste dalla legge nel caso in cui si riscontri una minaccia alla sanità pubblica, realizzando interventi straordinari (attività clinica d'emergenza non specialistica, controllo popolazioni selvatiche, ecc...) a seguito di una segnalazione da parte di privati/Forze dell'ordine/Ente pubblico; **erogare servizi di consulenza per gli allevamenti**, analizzando il bisogno espresso dall'allevatore, utilizzando le biotecnologie, i piani di alimentazione e le tecniche di allevamento per il miglioramento della condizione degli animali e della produzione zootecnica, nel rispetto del benessere animale e dell'ambiente, fornendo all'allevatore indicazioni sulle misure preventive da adottare per evitare la diffusione di eventuali patologie all'interno degli allevamenti (es: separazione animali in base all'età ed allo stato fisico, ecc.), monitorando lo stato di salute dell'animale sotto l'aspetto riproduttivo, sottoponendolo con regolarità ad esami e controlli utili a migliorarne la fertilità, applicando tecniche di riproduzione assistita (induzione e sincronizzazione della ovulazione, fecondazione artificiale, ecc.); **realizzare visite cliniche sugli animali da affezione e sugli animali da reddito**, fornendo consulenza al proprietario in tema di allevamento, alimentazione, farmaci da somministrare e vaccinazioni da effettuare per mantenere l'animale in buona salute, raccogliendo informazioni finalizzate ad una corretta anamnesi, identificando lo stato patologico dell'animale, elaborando un programma terapeutico adeguato alla patologia identificata, alla specie

ed all'età dell'animale, programmando un piano di verifica per valutare il decorso della malattia e l'efficacia della terapia, adeguandola alle condizioni sopravvenute; **realizzare attività clinica di emergenza sugli animali da affezione e sugli animali da reddito**, valutando la richiesta di intervento per definirne il grado di gravità e le modalità di intervento più opportune, effettuando la visita clinica d'urgenza per identificare lo stato patologico dell'animale, elaborando un programma terapeutico d'urgenza adeguato alla patologia identificata, alla specie ed all'età dell'animale, programmando un piano di verifica per valutare il decorso della malattia e l'efficacia della terapia, adeguandola alle condizioni sopravvenute; laddove richiesto, **curare la corretta gestione della fase di macellazione**, verificando le condizioni igieniche di locali, attrezzature, personale ed automezzi adibiti al trasporto delle carni, eseguendo la visita pre-macellazione sugli animali per accertare la corretta identificazione, l'assenza di malattie trasmissibili all'uomo o agli animali, nonché sintomi di malattie/turbe che possano rendere le carni non idonee al consumo, effettuando la visita post mortem della corata (cuore, polmone, fegato) dell'animale abbattuto, effettuando la supervisione della bollatura sanitaria delle carni, effettuando prelievi di sangue per verifiche igieniche e sanitarie sulle carcasse refrigerate; laddove richiesto, **realizzare l'attività di ispezione sanitaria della filiera alimentare**, verificando lo stato igienico degli automezzi adibiti al trasporto dei prodotti alimentari di origine animale, verificando il rispetto delle norme igienico sanitarie per quanto riguarda pulizia e manutenzione di locali, impianti e attrezzature, verificando la qualità igienica delle materie prime, dei semilavorati e del prodotto finale, sottoponendo dei campioni ad appositi esami di laboratorio, verificando i sistemi di autocontrollo (HACCP); laddove richiesto, **definire il sistema di controllo della qualità nel settore della produzione agroalimentare**, elaborando il piano di autocontrollo igienico sanitario aziendale basato sulla certificazione HACCP oppure piani di rispetto dei requisiti richiesti da certificazioni cogenti e non, valutando la conformità dei processi aziendali rispetto al piano elaborato, predisponendo azioni correttive per sanare eventuali non conformità rilevate, fornendo indicazioni tecniche e pratiche per il miglioramento continuo del sistema; **commercializzare prodotti farmaceutici veterinari**, attivando contatti con le strutture veterinarie (studi/ambulatori/cliniche, ecc...) del territorio, definendo i bisogni, promuovendo e vendendo prodotti e servizi che soddisfino i bisogni rilevati.

- **Ottico**

Tali lavoratori conoscono le lenti oftalmiche, gli strumenti di misurazione funzionale della vista, elementi di anatomia e fisiopatologia oculare, cenni di anatomia generale, fisiologia ed igiene, l'optometria, elementi di ottica e di ottica applicata, nozioni di chimica e fisica, la normativa vigente in materia di dispositivi medici, la contattologia, i prodotti ottici correttivi della vista (caratteristiche, funzionalità e norme di utilizzo), nonché nozioni di disegno, strumenti e macchine per montaggio e riparazione occhiali (dima, mola manuale, automatica o semiautomatica, ecc.). Essi conoscono altresì criteri e metodi per la valutazione dei rischi, la legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e l'importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, metodi di sorveglianza, misure generali di tutela, gli organi di vigilanza, controllo, assistenza, principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo, principali rischi legati all'uso di attrezzature, principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità, le procedure di emergenza e primo soccorso, l'uso e la manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale, nonché la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), elementi di contabilità per la conduzione di un esercizio, elementi di diritto commerciale, elementi di disciplina previdenziale, contrattuale e tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale, elementi di organizzazione e gestione aziendale, prodotti e servizi

assicurativi business, prodottie servizi bancari business.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare la misurazione funzionale della vista**, selezionando gli strumenti di misurazione adatti alla tipologia di prova prescelta, utilizzando gli strumenti di misurazione funzionale della vista (cilindro, ottotipo, ecc.), utilizzando i dispositivi per il rilevamento dei parametri anatomici del paziente (distanza interpupillare, altezza del centro ottico, emidistanze), definendo la prescrizione oftalmica dei difetti semplici come miopia e presbiopia (ad esclusione di ipermetropia, astigmatismo e afachia), identificando la tipologia di prova da effettuare, in funzione dell'età e della patologia del paziente, leggendo ed interpretare le informazioni riportate nella prescrizione oculistica, applicando tecniche di comunicazione efficace; **fornire assistenza all'acquisto di ausili ottici**, individuando il presidio correttivo della vista più appropriato, in funzione del difetto visivo riscontrato o prescritto, informando il cliente sul corretto utilizzo e la cura degli ausili ottici forniti, assistendo il cliente nella scelta della montatura e delle lenti oftalmiche esponendo costi e benefici delle diverse soluzioni, applicando le procedure per il rilascio della dichiarazione/certificazione di conformità degli ausili ottici, nel rispetto della normativa vigente, applicando tecniche di comunicazione efficace; **eseguire le operazioni di lavorazione delle lenti e di montaggio degli occhiali**, applicando tecniche di montaggio di occhiali con lenti monofocali e multifocali in automatico o in manuale, applicando tecniche di riparazione occhiali (fissaggio o sostituzione lenti e cerniere, riparazione montature, ecc.), utilizzando gli strumenti e le macchine per la lavorazione delle lenti (limatura, centratura, molatura, ecc.) e il montaggio degli occhiali, utilizzando i sistemi di misura (boxing, datum line) per la rilevazione dei parametri caratterizzanti la montatura, utilizzando il frontifocometro per la rilevazione del centro ottico e del potere diottrico di una lente monofocale; **curare gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro**, applicando le misure di tutela e di prevenzione, applicando tecniche di primo soccorso, individuando gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, riconoscendo e valutando le diverse tipologie di rischio, riconoscendo i principali rischi legati all'uso di attrezzature, usando e mantenendo correttamente i principali dispositivi di protezione individuale; **curare gli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un esercizio**, adempiendo agli obblighi tributari, espletando adempimenti amministrativi e burocratici, espletando gli adempimenti contabili prescritti, gestendo gli ordini e i rapporti con i fornitori, gestendo la cassa, monitorando l'andamento dell'attività aziendale, occupandosi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività, organizzando l'attività dei collaboratori e stabilirne i carichi di lavoro, seguendo gli aspetti contrattuali e previdenziali di base, tenendo i rapporti con istituti di credito e bancari.

- Educatore professionale

Tali lavoratori conoscono elementi pedagogia speciale, elementi di andragogia, elementi di pedagogia della devianza, elementi di budgeting e fund raising, psicologia sociale e di comunità, elementi di psicopatologia, neurologia, psichiatria, metodologie di counselling psicologico e socio-sanitario, metodologie di valutazione interventi in area socio-sanitario, la normativa per il funzionamento delle strutture socio-sanitarie. Essi conoscono altresì la pedagogia generale, tecniche di primo soccorso, la normativa in materia sanitaria, i metodi di ricerca educativa, elementi di sociologia, tecniche di comunicazione assertiva, tecniche di gestione del conflitto, tecniche di Project Management, la rete territoriale dei servizi sociali,

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **partecipare all'analisi dei bisogni del territorio**, indagando, a partire dall'analisi delle fonti e dall'elaborazione dei dati, i bisogni espressi e potenziali del territorio, analizzando la domanda

della Pubblica Amministrazione (gara d'appalto o richiesta diretta di prestazione), rilevando le fonti istituzionali, dai dati statistici ed anagrafici, ai piani di zona e alle iniziative presenti sul territorio (ricerche, progetti, attività e servizi sociali e sanitari, ecc.), reperendo ricerche, articoli, saggi utili all'aggiornamento continuo, promuovendo e coordinando ricerche qualitative e quantitative sulle politiche locali, rilevando informazioni, giudizi, suggerimenti e valutazioni presso gli stakeholders (utenti, cittadini, famiglie, associazioni, colleghi, istituzioni, ecc.), mappando risorse presenti o attivabili sul territorio (servizi, associazioni, volontariato sociale, ecc.); **partecipare alla progettazione di servizi ed interventi**, progettando attività socio-sanitarie, rieducative servizi rivolti a famiglie, giovani, anziani, disabili in situazione di disagio e progetti di educativa territoriale, definendo il progetto d'intervento per gruppi di persone, ambiti di intervento e singoli eventi, sperimentando soluzioni e modelli innovativi di servizi e strumenti di lavoro, stimando e reperendo le risorse necessarie per la realizzazione dei progetti e degli interventi, definendo dati di dettaglio della prestazione (dati della cooperativa, offerta economica, curriculum operatori che verranno impiegati in caso di vincita), presentando il progetto redatto nella forma, nei tempi e nelle modalità previste dal committente/ente aggiudicante; **contribuire all'organizzazione del servizio educativo**, effettuando tutte le procedure amministrative e gli adempimenti formali necessari all'affidamento di un appalto di servizio, costruendo l'equipe di lavoro, creando o predisponendo strutture atte ad accogliere i destinatari del servizio, definendo il PEI (Progetto Educativo Individuale), che contiene data, referente educativo, obiettivi, vincoli, tempi di verifica, risorse, contesti di intervento; **realizzare attività assistenziali e sociosanitarie**, prendendo in carico gli utenti del servizio definendo il bisogno individuale e il percorso di reinserimento sociale e raccogliendo dati su potenzialità e capacità individuali, creando una relazione educativa personalizzata con l'ausilio di supporti differenziati, redigendo la relazione osservativa attraverso l'anamnesi sulla costituzione del nucleo familiare, sul grado di autonomia, di accettazione delle proposte, sugli aspetti emotivi, accompagnando gli utenti in attività quotidiane (fare la spesa, fare i compiti, partecipare ad attività sportive, ecc.), assistendo i destinatari dell'intervento nei percorsi di crescita, di emancipazione e di reinserimento e nell'assunzione di farmaci, partecipando ad incontri con altre figure professionali per mettere a punto progetti di reinserimento sociale o di assistenza, valutando la situazione individuale, familiare e sociale della persona ricreando eventualmente i legami della persona con l'ambiente familiare e sociale; **partecipare alla produzione della documentazione necessaria**, dimostrando la presa in carico dell'utente e della effettiva realizzazione dell'intervento; **valutare l'intervento educativo**, monitorando l'andamento del progetto e l'efficacia delle azioni intraprese, verificando, insieme all'equipe, il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati sul singolo caso in carico, modificando e adeguando metodi e strumenti in base alle risposte dell'utenza; **contribuire all'attivazione di reti territoriali**, sviluppando reti integrate di servizi e soggetti chiave sul territorio, aprendo canali comunicativi tra cittadini, istituzioni, soggetti pubblici e privati che hanno la possibilità di governare i processi di cambiamento della società, promuovendo l'organizzazione di gruppi di volontariato, associazioni, cooperative, gruppi di auto/mutuo-aiuto, coinvolgendo famiglie, enti locali, servizi dislocati nel territorio nei progetti educativi, sponsor nella realizzazione di attività, coinvolgendo ed attivando persone e gruppi in attività di animazione culturale sul territorio, realizzando scambi di informazioni e progettazioni comuni con organizzazioni ed istituzioni, attivando la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale.

- Personale dell'assistenza sociale

Tali lavoratori conoscono la normativa in materia sanitaria, elementi di politica sociale, modelli organizzativi dei Servizi sociali, metodi e tecniche del servizio sociale, principi e fondamenti del servizio sociale, codice deontologico, la rete

territoriale dei servizi sociali, metodologie di valutazione interventi in area sociale, teorie e tecniche di comunicazione interpersonale (ruoli, dimensioni e fattori coinvolti). Essi conoscono altresì la metodologia della ricerca sociale (tecniche di osservazione, di analisi territoriale, di lettura dei dati e di progettazione esecutiva), la sociologia (aspetti socio-demografici, culturali, politici ed economici del territorio, della famiglia, della devianza, del lavoro), le tecniche di progettazione, tecniche e programmi informatici per il trattamento delle informazioni, la psicologia (generale, sociale, dello sviluppo) e le dinamiche di gruppo, il diritto (privato, pubblico, di famiglia, penale, amministrativo, con approfondimenti sulle relative norme di settore), le fonti normative (leggi, regolamenti, circolari...).

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **valutare le domande ed i bisogni dei cittadini**, ascoltando la domanda, fornendo informazioni, accogliendo la domanda, conducendo l'indagine socio-economico-famigliare e l'anamnesi attuale e remota, valutando la situazione, in termini di problemi da affrontare e risorse disponibili o da attivare, orientando ai servizi, predisponendo il contratto assistenziale e l'inizio dell'intervento, attivando la rete territoriale; **contrattare con l'utente**, attivando la relazione d'aiuto, definendo con l'utente l'intervento socio-assistenziale ritenuto più idoneo per rispondere al bisogno rilevato; **programma e realizza processi d'aiuto**, gestendo la relazione d'aiuto, definendo gli interventi socio-assistenziali, anche sperimentando soluzioni innovative di servizi e strumenti di lavoro, progettando servizi ed attività in risposta a situazioni di vulnerabilità o disagio a favore di singoli, famiglie, gruppi, promuovendone le risorse personali e sociali e favorendone l'autonomia, attivando la rete territoriale, collaborando con l'autorità giudiziaria (Tribunale Civile, Penale e Minorenni, Giudice Tutelare) per segnalazione e gestione caso; **verifica gli interventi**, verificandogli sviluppi degli interventi attivati e del servizio, valutandone efficacia ed efficienza; **rielaborare le domande dei cittadini**, rilevando le fonti informative istituzionali presenti sul territorio (CPI, dati statistici, anagrafe, piani di zona...) e le iniziative presenti sul territorio, rilevando informazioni, giudizi, suggerimenti e valutazioni presso gli "stakeholders" (utenti, cittadini, colleghi...), evidenziando, a partire dall'analisi dei dati, i bisogni espressi e potenziali del territorio; **partecipa alla costruzione di reti territoriali**, sviluppando reti integrate di servizi e soggetti chiave sul territorio, aprendo "canali di comunicazione" tra cittadini, responsabili delle istituzioni, soggetti pubblici e privati che hanno la possibilità di governare i processi di cambiamento della società, promuovendo l'organizzazione di gruppi di volontariato, associazioni, cooperative, gruppi di auto/mutuo-aiuto.

- Altri profili affini ai precedenti.

#### **TERZO LIVELLO**

Appartengono al livello 3° i lavoratori che, nell'ambito di direttive ed istruzioni ricevute dal titolare dello studio professionale, svolgono attività che comportano l'utilizzo di strumenti e di particolari sistemi informatici per i quali è richiesto il possesso di specifiche conoscenze ed esperienze tecnico/amministrative professionali comunque acquisite o mansioni di concetto operativamente autonome, ivi compresi il coordinamento esecutivo dell'attività di altri lavoratori e la gestione dei rapporti con la clientela.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9)**

**comunicazione efficace; 10) resilienza.** Esse vengono applicate in contesti di norma prevedibili e soggetti a cambiamenti, provvedendo al conseguimento degli obiettivi conseguiti, coordinando e integrando le attività e i risultati anche di altrisoggetti, partecipando altresì al processo decisionale e attuativo.

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Livello di Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	INTERMEDIO
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2. Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere le informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3. Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4. Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5. Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

In via esemplificativa:

- Contabile di concetto;
- Segretario di concetto;

Tali lavoratori conoscono gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, il glossario della professione, elementi basilari di una lingua straniera, lo strumento informatico e i principali software applicativi per le operazioni di calcolo e di videoscrittura, i diversi sistemi di pagamento e di incasso, nonché principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica, tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura, strumenti di gestione di un archivio, l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

#### Competenze

Tra le competenze associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **implementare il sistema di contabilità generale vigente in azienda**, integrandolo con quello di contabilità analitica e con il controllo di gestione; **gestire il processo amministrativo contabile**, utilizzando i sistemi informatici in uso in azienda, gestendo i rapporti con clienti e fornitori; eseguire le principali operazioni di carattere fiscale con particolare riferimento alla gestione dell'IVA; **supportare il**

**processo di amministrazione e gestione del personale;** collaborare al processo di formulazione del bilancio aziendale.

- Segretario con conoscenza di una o più lingue straniere addetto alla redazione e traduzione di lettere e atti legali;

Tali lavoratori conoscono la terminologia ed i linguaggi settoriali, i procedimenti traduttivi, la cultura, la civiltà e le istituzioni straniere, le norme redazionali della corrispondenza commerciale, procedure amministrative e fiscali. Essi conoscono altresì la lingua italiana, una o più lingue straniere, elementi di mediazione interculturale e linguistica, elementi di organizzazione, contabilità e amministrazione aziendale, i sistemi di archiviazione dati (informatizzati e cartacei), servizi ai clienti e alle persone, comunicazione e media.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **curare i contatti con clienti e fornitori**, traducendo la corrispondenza e gli atti legali, utilizzando i mezzi per la ricezione e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne dall'ufficio (telefono, fax, e-mail), individuando e applicando modalità manuali ed elettroniche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio, effettuando la traduzione e l'adattamento linguistico/culturale del testo, intrattenendo una conversazione in lingua straniera; **provvedere alle attività fiscali e amministrative di base**, compilando documenti di vendita ed acquisto in italiano e lingua straniera, redigendo lettere e testi commerciali in italiano e lingua straniera, acquisendo, archiviando e registrando documenti contabili, effettuando la traduzione e l'adattamento linguistico/culturale del testo.

- Gestore rete dati e CED;

Tali lavoratori conoscono gli ambienti di sviluppo e i relativi strumenti (CASE - IDE), le applicazioni critiche e distribuite, tecniche di manutenzione di una base dati, architetture software, le basi di dati, le componenti COM, COM+, .NET e ASP, nonché la gestione e i permessi sugli oggetti e comandi (GRANT, REVOKE, DENY). Essi conoscono altresì l'identificazione della soluzione IT, le interfacce standard di database (ODBC, JDBC), i linguaggi di programmazione, la manipolazione dati in una base dati (stored procedure, transazioni, trigger, viste), i metodi di programmazione software, nonché i modelli di applicazioni Internet, i modelli di dati, il modello Object Oriented all'analisi di sistemi, le piattaforme di sviluppo per applicazioni web e i principi di programmazione sicura. I suddetti lavoratori conoscono inoltre il processo di sviluppo software, progettazione e sviluppo di applicazioni web, la programmazione orientata agli oggetti, la sicurezza delle applicazioni web, i sistemi operativi SQL (Structured Query Language), gli standard J2EE, gli strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin) e le tecnologie web, nonché le norme sulla sicurezza sul lavoro, e il linguaggio tecnico in lingua inglese.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **programmare il software**, utilizzando il linguaggio UML e strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), linguaggi di programmazione, metodologie di programmazione software, strumenti CASE e IDE, strumenti di collaborazione (es. messaggi, forum) e di controllo delle versioni, strumenti di misurazione delle prestazioni, XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati; **sviluppare applicazioni web**, applicando tecniche di creazione applicazioni Internet con moduli multipli, utilizzando ASP o VBA in ambiente .NET, linguaggi e ambienti di sviluppo web (es. Java, .Net), piattaforme di sviluppo per applicazioni web,

strumenti di costruzione di interfacce utente per internet; **implementare basi dati**, applicando procedure, transazioni, trigger, funzioni definite dall'utente e viste, utilizzando il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un DB, interfacce standard di database ODBC, JDBC, strumenti di progettazione di basi dati (Oracle Designer, ERWin), XML e altri linguaggi di formattazione grafica dei dati.

- Assistente docente di corsi di formazione del personale aziendale e dei clienti, anche in materia di sicurezza sul lavoro;

Tali lavoratori conoscono elementi di pedagogia con particolare riferimento agli adulti, metodologie per la formazione degli adulti, metodologie di analisi delle competenze, metodi di rilevazione dei bisogni formativi e professionali, metodologie di pianificazione formativa, tecniche di progettazione formativa, metodologie di stesura dei contenuti didattici, strumenti informatici e audiovisivi per la didattica, nonché il quadro normativo in materia di formazione professionale e lavoro, il contesto territoriale sociale, economico istituzionale di riferimento, nozioni sul sistema qualità vigente nel contesto organizzativo di riferimento, elementi di organizzazione aziendale, elementi di gestione delle risorse umane, le dinamiche dei gruppi in apprendimento, elementi di comunicazione interpersonale, metodi e strumenti per la valutazione di progetti formativi, strumenti e strategie per l'autoaggiornamento e l'autoformazione personali. Essi conoscono altresì politiche e linee guida (comunitarie, nazionali e regionali) e norme adottate dalle organizzazioni di normazione europea in materia di salute, sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro per una corretta attribuzione dei livelli di competenza, il linguaggio specifico di giurisprudenza per comprendere le informazioni contenute nella normativa e trasmetterla in maniera chiara a tutte le figure interessate, tecniche di comunicazione per il coinvolgimento e la formazione delle categorie di lavoratori interessati all'applicazione di specifiche misure di sicurezza, tecniche base di comunicazione per il coinvolgimento dei lavoratori sull'importanza della conformità legislativa.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **partecipare all'analisi del fabbisogno formativo delle persone, dei gruppi, delle organizzazioni**, rilevando i contenuti di professionalità dei destinatari dell'intervento, stabilendo il differenziale tra le competenze esistenti e quelle attese, precisando il fabbisogno di formazione, traducendo il fabbisogno di formazione in un piano di attività; **collaborare alla definizione del progetto formativo e della documentazione didattica necessaria per l'erogazione delle attività**, cooperando agli obiettivi formativi e alla trasmissione dei contenuti, applicando le metodologie, i modi, gli strumenti, predisponendo la documentazione necessaria per lo svolgimento del percorso (dispense didattiche, slides, esercitazioni, prove di verifica, esercitazioni); **collaborare alla promozione e alla commercializzazione del percorso formativo**, applicando le strategie di promozione, marketing, commercializzazione del percorso di formazione, nel rispetto delle indicazioni fornite dalle direzioni, contribuire allo sviluppo delle relazioni esterne con organismi, attori sociali, economici ed istituzionali locali; **provvedere alle attività formative**, relazionandosi con gli esperti/docenti cui affidare i percorsi/moduli/unità del percorso formativo, provvedendo ai momenti di raccordo tra le fasi del percorso formativo, integrando le risorse professionali e formative necessarie allo svolgimento del percorso formativo, predisponendo la documentazione amministrativa e contabile, nel rispetto delle procedure definite, partecipando al monitoraggio del percorso durante il suo svolgimento e allo sviluppo di azioni correttive e adeguamenti necessari; **realizzare il percorso formativo**, curando la fase di accoglienza dei partecipanti, curando la gestione dell'attività di docenza, in presenza e a distanza (e-learning) su contenuti specifici di carattere scientifico, tecnico, pratico, assicurando il sostegno individuale durante lo svolgimento

del percorso, fornendo assistenza all'inserimento lavorativo/organizzativo, accertando il grado di raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti in fase di progettazione in relazione all'intervento condotto attraverso la somministrazione di prove di verifica; **contribuire alla formazione e all'informazione sulla sicurezza in azienda**, provvedendo alle attività formative sulle tematiche di sicurezza e salute sul lavoro, ai sensi della normativa vigente, coinvolgendo il personale nelle azioni di prevenzione, onde ottenerne il contributo attivo nella risoluzione di problemi legati alla sicurezza, gestendo eventuali situazioni conflittuali, verificando l'utilizzo delle misure di sicurezza da parte dei lavoratori in linea con i contenuti presentati durante le attività formative, confrontandosi con le appropriate autorità per interpretare correttamente le fonti documentali sul tema della salute e sicurezza sul lavoro, sensibilizzando i diversi livelli professionali dell'organizzazione sull'importanza della conformità legislativa e sulle conseguenze derivanti dagli eventuali scostamenti, identificando le prescrizioni legali relative ad igiene e sicurezza che coinvolgono attività, prodotti e servizi di una organizzazione aziendale; **partecipare alla valutazione formativa e sommativa**, somministrando i test di qualità del servizio ai docenti e ai discenti, elaborando gli esiti delle rilevazioni e redigere una relazione valutativa, individuando le proposte di revisione finali, tenendo conto degli esiti del monitoraggio e dei test di valutazione; **apportare un contributo ai piani di miglioramento e ai piani di aggiornamento**, applicando le procedure di qualità, assicurando l'autoaggiornamento/autoformazione e lo sviluppo delle proprie competenze, partecipando a percorsi di formazione formatori.

- Addetto gestione incassi;

Tali lavoratori conoscono elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure di incassi e pagamenti, elementi di diritto commerciale per un corretto svolgimento delle procedure, la lingua inglese, la normativa sugli assegni per la valutazione della gestione della casistica, le procedure per il controllo contabili in funzione di una corretta gestione delle attività di controllo e supervisione delle operazioni, nonché le normative relative alle diverse operazioni bancarie al fine di un corretto espletamento delle procedure richieste dalla clientela finale, i ruoli degli istituti nazionali e locali di supporto e assistenza alle attività bancarie garantendo un corretto invio delle pratiche all'istituto di competenza.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **partecipare all'elaborazione delle richieste di incassi e pagamenti**, controllando la quadratura dei conti contabili mensilmente nella logica di coerenza degli obiettivi strategici e del livello di prestazioni dell'azienda, curando l'inoltro dei flussi monetari in rete interbancaria, secondo gli standard condivisi di prestazione, gestendo il riversamento del totale delle diverse operazioni (es. controllare i bonifici in partenza, gestire i bonifici che arrivano a favore dei clienti, riversare le deleghe provenienti dalle diverse filiali, gestire pagamenti in genere), provvedendo alla contabilizzazione delle operazioni prodotte a livello di filiale in funzione di un controllo e di una verifica della corrispondenza fra il materiale cartaceo e il totale delle movimentazioni su supporto informatico, raccogliendo la documentazione spedita giornalmente dalle filiali di riferimento al fine di elaborare in maniera efficace e efficiente le pratiche aperte, rilasciando carte di credito, bancomat e via card per i clienti delle agenzie; **curare le operazioni incassi**, prendendo in carico la richiesta proveniente dalla filiale (anche telefonicamente) nel rispetto degli standard di collaborazione fra figure professionali diverse, applicando soluzioni congruenti con le richieste/problemi evidenziati nell'ottica di soddisfazione del cliente finale, eseguendo ricerche su operazioni relative a deleghe, assegni, bonifici ecc., provenienti dalle diverse filiali su richiesta del cliente in funzione della soddisfazione delle esigenze della

clientela e della sua conseguente fidelizzazione, interpellare gli uffici tecnici a livello regionale e nazionale al fine di ottenere informazioni adeguate sulla pratiche da istruire; **curando le deleghe dei processi bancari a soggetti esterni**, curando l'invio della documentazione ad eventuali soggetti esterni per lo svolgimento di operazioni esecutive come ad esempio l'inserimento dati, gestendo l'invio delle pratiche relative alle diverse operazioni eseguite agli organismi nazionali competenti (es. pacchetto degli assegni), inoltrando i flussi monetari (vedi deleghe) al ministero delle finanze e all'agenzia delle entrate.

- **Assistente di direzione**

Tali lavoratori conoscono le modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, gli aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, i concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, la normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08, i fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive, nonché gli organi di governo di un'impresa, il CCNL di riferimento, ove applicabili e formati tipodi contratto. Essi conoscono altresì le tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, la lingua inglese al livello B2, i modelli teorici di comunicazione orale e scritta, le tecniche di comunicazione (ascolto, restituzione), metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, gli elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali, gli elementi di psicologia della comunicazione (in contesti reali e virtuali), le modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa, le tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo, le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati, i principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici, tipologie e caratteristiche degli atti formali, gli elementi del contratto, la stesura di verbali e verbali societari, le tipologie di pagamento (il pre-pagato, il voucher, la carta di credito aziendale, etc.), nonché la gestione dello stress e delle pressioni, le tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo di lavoro, la definizione delle priorità, la gestione di urgenze ed imprevisti, le tipologie del tempo di lavoro (routine, innovazione e pronto intervento), le modalità organizzative di un'agenda di lavoro, le modalità di organizzazione di un evento, di partecipazione a gare e appalti, di emanazione e le procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture.

*Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, valutando la qualità del servizio erogato, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno, individuando le criticità e proponendo interventi di miglioramento; lavorare in sicurezza, prevenendo e riducendo il rischio professionale, ambientale e del beneficiario, adottando stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico, per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti, per la prevenzione degli incendi; **esercitare la professione di assistente di direzione**, conoscendo e comprendendo le caratteristiche della prestazione professionale di assistente di direzione, le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), conoscendo e comprendendo l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo/organizzativo e, sotto il profilo giuridico amministrativo le questioni di interesse aziendale e le sue articolazioni organizzative, definendo le condizioni della prestazione professionale di assistente di direzione, negoziando le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi

economici a disposizione del committente, stipulando i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali (generali e specifiche) applicabili; **curare le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – assistenza di direzione**, curando le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro, ponendo in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale, comunicando in maniera efficace con le diverse tipologie di interlocutori esterni e interni all'azienda in particolare con gli organi di governo, riconoscendo le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione (formale e non) diversi, a seconda delle loro caratteristiche, comprendendo i comportamenti dei diversi attori, le dinamiche relazionali del contesto di lavoro, i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative e le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori, individuando le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti; **produrre documenti, atti formali, provvedimenti amministrativi e verbali**, provvedendo alla predisposizione ed alla redazione di atti, di provvedimenti amministrativi e di verbali, predisponendo e redigendo atti formali, nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento e nei formati definiti, verbali societari (verbali d'assemblea, consiglio d'amministrazione, etc.) e la stesura di contratti con il supporto di consulenti legali, preparando testi e presentazioni, note informative, verbali di riunioni, curando la pubblicazione di delibere e atti formali delle direzioni, gestendo la corrispondenza e archiviazione di dati e documenti; **utilizzare strumenti di gestione del tempo**, gestendo impegni ed appuntamenti per conto terzi, facilitando il rispetto di impegni e scadenze aggiornando con precisione e puntualità dell'agenda di lavoro del proprio responsabile, programmando le attività, elaborando piani di lavoro a breve e medio termine, in relazione al proprio lavoro ed a quello del proprio responsabile, determinando le priorità operative tenendo conto delle scadenze in programma e delle eventuali emergenze ed imprevisti verificatisi in corso d'opera, garantendo che, nel caso in cui sia necessario disdire o rimandare appuntamenti o riunioni, i diretti interessati vengano informati con il maggior anticipo possibile; **contribuire ai processi di emanazione e/o partecipazione a gare e appalti**, collaborando al processo di partecipazione a gare e appalti, fornendo supporto nel processo di partecipazione a gare e appalti, a partire dall'analisi delle opportunità offerte e dalla valutazione dei disciplinari di gara, predisponendo la documentazione amministrativa e tecnica richiesta, curando i rapporti con gli enti offerenti e supportando i soggetti preposti alla fase di redazione e stipula dei contratti, collaborando al processo di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, curando le procedure di emanazione di bandi, gare d'appalto e acquisizione forniture, supportando gli uffici preposti nella verifica della correttezza e del rispetto della normativa vigente, redigendo disciplinari.

- Addetto alle ricerche ipotecarie e catastali

Tali lavoratori conoscono il diritto civile e commerciale, l'urbanistica e il catasto, l'informatica giuridica.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **curare le esigenze del cliente**, effettuando una ricerca giurisprudenziale e delle dottrine, informando il cliente sui suoi diritti e sui mezzi di tutela previsti dalla legge, fornendo consulenza specialistica, curando i rapporti con il cliente; **acquisire documenti e informazioni**, consultando le leggi, regolamenti, dottrine per risolvere l'esigenza del cliente; **eseguire accertamenti**, verificando la conformità dei documenti.

- Disegnatore, anche su CAD, non progettista con mansioni di rilevamento e/o sviluppo di particolari

esecutivi

Tali lavoratori conoscono le modalità operative di valutazione della qualità di un servizio, gli aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita, le normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08, i fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni in materia, nonché la diagnostica di malfunzionamenti, funzionalmente alla corretta esposizione delle problematiche alle specifiche figure di supporto, il funzionamento, l'installazione, la configurazione e la manutenzione ordinaria delle periferiche di stampa proprie del CAD, i principi e le tecniche di gestione delle funzioni di sicurezza e protezione dei dati, l'architettura e le funzioni dei computer equivalenti ai livelli 1-7 dello standard ECDL, principali funzioni utilizzabili in postproduzione, l'animazione (principi e metodi di base), gli strumenti ausiliari (space wrap, forze e gravità), le impostazioni delle luci (creazione e modifica delle cinescopi, luci standard e personalizzate), la creazione di ombre, effetti atmosferici, i materiali (tipologie ed usi, texture, animazione dei materiali), il controllo dei parametri dei materiali e personalizzazioni, le caratteristiche dei principali motori di rendering, le impostazioni standard ed avanzate, cenni alla creazione di immagini con modelli 3D tramite fotorealismo, principi e tecniche di modellazione 3D (Splines, modellazione Mesh e Poly). Essi conoscono altresì le stampe di oggetti tridimensionali, la visualizzazione nello spazio 3D, gli stili di visualizzazione (impostazione e uso), la modellazione solida tridimensionale (le operazioni Booleane), le operazioni di modifica dei solidi, la conversione degli oggetti, l'estrazione di geometrie dai modelli, la generazione di prospetti e sezioni, la creazione di disegni dal modello 3D, i comandi 3D (Allinea, 3d ruota, 3d specchio, Raccorda e Cima), la creazione di modelli 3D da profili 2D, la creazione di solidi composti e modelli (operazioni di base), l'assonometria prospettiva e rimozione linee nascoste, l'ombreggiatura, elementi fondamentali di rendering, le tipologie di oggetti 3D, la creazione delle primitive solide, fondamenti di rappresentazione grafica 3D in ambiente CAD, i sistemi di visualizzazione della terza dimensione, le coordinate nello spazio, i piani tridimensionali e l'UCS, concetti di elevazione ed altezza. Essi conoscono altresì gli strumenti di precisione (modalità griglia, snap, ortosnap), l'esportazione ed importazione verso e da altri software (file di interscambio), librerie di simboli e loro gestione, campi dati, collegamenti ipertestuali, oggetti OLE, immagini e Xrif (inserimento e gestione), le tabelle (stili, inserimento, modifica), le quote (stili, tipologie: quote lineari, allineate, continue, angolari), la quotatura di un raggio, i layer (significato, funzioni, gestione e relativi strumenti), i blocchi (creazione, inserimento, editing, esportazione di blocchi), le liste di attributi di blocco, le linee (colore, tipo e tratteggi, spessore), i sistemi di coordinate (cartesiane, polari, assolute e relative), WCS - World Coordinate System e UCS - User Coordinate System, le unità di misura, le funzioni del CAD applicate agli oggetti (selezione, trasformazione, modifica), gli strumenti di lavoro sugli oggetti, creazione ed utilizzo di modelli e di stili. Essi conoscono altresì elementi di tecniche e strumenti di misurazione nei diversi campi applicativi, elementi di disegno a mano libera e con strumenti tradizionali, la normativa in materia di disegno tecnico (simboli ed elementi grafici nei principali campi applicativi). Le regole internazionali di unificazione del disegno tecnico (UNI CEN ISO), la rappresentazione quantitativa e la quotatura dei disegni tecnici, la scelta della scala, disegni di assiemi e di particolari, le rappresentazioni esplose, i fondamenti del disegno tecnico e geometrico, la rappresentazione della geometria mediante le proiezioni ortogonali e assonometriche, la posizione del disegno tecnico nel processo di progettazione, realizzazione e documentazione di oggetti, edifici, impianti, arredi, principi del disegno tecnico, le convenzioni grafiche relative ai diversi campi applicativi, nonché metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni, tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali, elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali, elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali, tecniche di comunicazione

(ascolto, restituzione), nonché specializzazioni professionali nell'ambito del CAD e loro modalità di ottenimento, principi di programmazione, gestione e controllo di processi di progettazione e di lavoro per commessa, le struttura del progetto, individuazione delle fasi e stima delle durate, scheduling delle attività operative (ad es. diagrammi di Pert, Gantt, etc.), il mercato delle tecnologie CAD e sua evoluzione, il CCNL di riferimento ove applicabili e format tipo di contratti, i modelli organizzativi e figure professionali dei contesti d'uso del CAD (ruoli, attività e responsabilità), gli ambiti di utilizzo dei sistemi CAD e loro integrazione con altre tecnologie informatiche.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio**, comprendendo e applicando le procedure di qualità interne all'azienda, percependo il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno, individuando le criticità, proponendo interventi di miglioramento; **gestire le risorse informatiche impiegate per le attività CAD**, gestendo le funzioni di base di personal computer e workstation, anche integrate in ambienti di rete, ai fini del corretto funzionamento degli applicativi CAD, della salvaguardia dei dati e dell'integrazione con i principali programmi di office automation e complementari, curando l'aggiornamento degli applicativi CAD, anche in collaborazione con specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche, installando, configurando e mantenendo in efficienza le periferiche di stampa utilizzate, supportando le specifiche professionalità di manutenzione e gestione delle risorse informatiche nell'individuazione e nella diagnosi dei problemi; **produrre rendering ed animazioni di oggetti tridimensionali attraverso strumenti CAD**, applicando tecniche di rendering a rappresentazione CAD 3D, in modo da accrescerne il realismo, definendo le corrette tecniche di modellazione 3D, in funzione delle esigenze di rappresentazione e delle caratteristiche dell'applicativo CAD in uso, applicando le tecniche su rappresentazioni CAD 3D, interagendo con i progettisti e gli utilizzatori finali delle immagini prodotte, stampando il rendering realizzato, compiendo operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del rendering verso altri applicativi; **realizzare elaborati tecnici bidimensionali attraverso strumenti CAD**, utilizzando in autonomia un applicativo CAD di uso comune per realizzare, modificare, stampare rappresentazioni bidimensionali, definendo la strategia di utilizzo dell'applicativo CAD, secondo criteri di efficienza, capitalizzabilità del lavoro svolto ed efficacia, utilizzando l'applicativo per realizzare la rappresentazione grafica bidimensionale richiesta, nel rispetto degli standard tecnici applicabili, stampando il disegno realizzato, compiendo operazioni di importazione, esportazione ed integrazione del disegno verso altri applicativi; **leggere e interpretare disegni tecnici**, individuando ed interpretando le convenzioni internazionali applicabili ai disegntecnici, in ragione delle caratteristiche del contesto di lavoro, leggendo rappresentazioni grafiche bi- e tri-dimensionali, anche in forma di schizzo, comprendendo le caratteristiche degli oggetti/contesti a cui gli stessi si riferiscono e valutando i margini di approssimazione; **concorrere alla definizione delle caratteristiche dei disegni tecnici**, supportando progettisti ed altre figure tecniche nella rilevazione e nella rappresentazione, anche in forma di schizzo redatto a mano libera o con strumenti non digitali, delle caratteristiche dimensionali e di forma di oggetti/contesti, applicando le convenzioni standard; Negoziare e gestire le relazioni con il sistema cliente – Disegnatore CAD, comprendendo i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro, comprendendo i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative, comprendendo le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori, individuando le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti, mettendo in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale, definendo il proprio comportamento collaborativo, in funzione delle

caratteristiche del contesto, adottando gli opportuni codici di comunicazione, gestendo processi negoziali in seno all'organizzazione in cui si opera, prevenendo e gestendo situazioni di conflitto; **gestire l'attività professionale di disegnatore CAD**, definendo le condizioni della propria prestazione professionale, negoziando le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile, stipulando il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili, posizionando la propria prestazione professionale nel sistema produttivo, segmentando il mercato potenziale verso cui rivolgere la propria competenza professionale, comprendendo le logiche di accesso, le condizioni tipiche di rapporto di lavoro, prestazione attesa e remunerazione, interpretando le caratteristiche delle organizzazioni in cui è esercitata la prestazione professionale, comprendendo le logiche di divisione e coordinamento del lavoro ed identificando i referenti delle proprie attività, programmando le proprie attività in rapporto alle richieste del cliente ed alle risorse disponibili, valutando la complessità delle attività richieste e stimare l'impegno temporale necessario, valutando i vincoli/risorse del contesto di processo/progetto/commessa entro cui le proprie attività saranno svolte, valutando il carico di lavoro complessivo acquisito e le relative scadenze, schedulando le proprie attività sulla base delle condizioni rilevate, definendo la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità, valutando la convenienza di acquisire specializzazioni di settore e/o prodotto CAD, in rapporto alle caratteristiche dei mercati di sbocco, autovalutando i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle tecnologie; **lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio**, prevenendo e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario, adottando stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e derivante da uso di videotermini, adottando comportamenti per la prevenzione degli incendi.

- Programmatore e/o sistemista meccanografico ed informatico

Tali lavoratori conoscono tecniche e procedure per l'installazione e la configurazione del sistema, l'architettura e le componenti hardware e software del sistema, la sicurezza informatica, funzionalità avanzate degli applicativi per l'automazione d'ufficio, l'automazione di procedure e documenti, nonché procedure e tecniche di diagnostica e ripristino funzionalità.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **gestire risorse informatiche**, utilizzando tecniche e procedure per l'installazione e la configurazione, individuando le caratteristiche hardware e software funzionali ad attività ed utenti, ricercando le informazioni relative alla documentazione tecnica, applicando metodologie per garantire la sicurezza del sistema; **realizzare soluzioni informatiche personalizzate**, traducendo le esigenze degli utenti in soluzioni informatiche, strutturando procedure automatizzate, supportando gli utenti nell'utilizzo delle applicazioni, modellando documenti complessi, individuando requisiti e vincoli per la realizzazione di soluzioni; **attuare la manutenzione del sistema informatico**, interagendo con l'assistenza tecnica, identificando strumenti e procedure per interventi di assistenza e manutenzione, identificando criteri e procedure per la sostituzione e la dismissione di risorse obsolete, valutando la necessità di interventi di assistenza tecnica, contribuendo all'evoluzione e all'aggiornamento delle risorse.

- Assistente collaudatore

Tali lavoratori conoscono le norme di sicurezza lavorazioni meccaniche, la lettura e l'interpretazione del disegno,

concetti generali di misurazione, accuratezza, incertezza, tolleranze etc., le fasi di lavorazioni e controlli per fasi (riferimenti normativi e tolleranze), gli strumenti di misura convenzionali, gli strumenti di misura avanzati per collaudo dimensionale (DEA), nonché le esercitazioni pratiche presso sala metrologica dell'azienda partner (controlli finali e collaudo nella sala metrologica e compilazione modulistica di controllo e collaudo). Essi conoscono altresì il processo di produzione, la tecnologia dei materiali, l'utilizzo delle attrezzature e delle strumentazioni relative al collaudo, l'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI).

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **effettuare la diagnosi tecnica e strumentale; concorrere all'individuazione di guasti o malfunzionamenti**, individuando le cause del guasto/malfunzionamento, valutando la tipologia di intervento da compiere e l'eventuale utilizzo di pezzi di ricambio e stilando, infine, un preventivo di spesa da comunicare al cliente; **effettuare la sostituzione o riparazione dei componenti danneggiati**, eseguendo la manutenzione/riparazione di apparecchi e impianti, aggiustando e/o sostituendo componenti danneggiati; **collaborare alla realizzazione del collaudo degli apparecchi riparati**, effettuando i controlli di collaudo previsti prima della riconsegna al cliente.

- Assistente di cantiere

Tali lavoratori conoscono elementi di lettura del disegno tecnico e della documentazione tecnica delle opere edili, la normativa per l'allacciamento delle opere provvisorie e delle macchine ed attrezzature da cantiere, le istruzioni per l'uso e la manutenzione di macchinari ed attrezzature, le procedure per la smobilitazione del cantiere edile, cenni di gestione dei rifiuti edili, elementi di sicurezza e salute per l'utilizzo di attrezzature e strumenti (manuali e meccanici) per la sistemazione dei terreni, il funzionamento e la manutenzione di attrezzature e strumenti per la sistemazione dei terreni, elementi costitutivi dell'armatura, modalità di selezione e assemblaggio dei pannelli per la costruzione del cassero, materiali e tecniche per il drenaggio e l'impermeabilizzazione, la composizione e la classificazione del calcestruzzo, tecniche e modalità di getto, tecniche e modalità per la rimozione delle casseforme, nonché tecniche e strumenti per tracciare, modalità e tecniche per la preparazione della malta, strumenti e tecniche per la progettazione e la realizzazione delle centinature delle volte. modalità per il fissaggio delle centinature, fasi e tecniche per la rimozione delle centine. Essi conoscono altresì gli strati funzionali del sistema tetto, le tipologie di strutture di supporto del manto, prodotti e tecniche per l'impermeabilizzazione della copertura, sistemi di isolamento (termico e acustico) per coperture, sistemi di ventilazione, tipologie di manti di copertura e ambiti di utilizzo, elementi costitutivi del manto (gronde, scossaline, colmi, ecc.), tecniche e materiali per la posa dei diversi manti di copertura, tecniche e materiali per la realizzazione di semilavorati per l'intonaco, tecniche e fasi per la realizzazione di guide in malta. tecniche per la stesura dell'intonaco, fasi che caratterizzano le intonacature a uno e a due strati, caratteristiche, modalità e ambiti di utilizzo dei materiali isolanti, le direttive per la posa e l'omologazione di sistemi "a cappotto" (per esterni), tecniche di posa di sistemi "a cappotto" (per esterni), tecniche e modalità di fissaggio di profili e pannelli, tecniche e fasi per la posa di elementi accessori (paraspigoli, sgocciolatoi, ecc.). Essi conoscono altresì Tipologie di sottofondo (massetto, caldana), Elementi di disegno tecnico, tecniche di tracciatura, le caratteristiche dei materiali per realizzare il conglomerato, strumenti e tecniche per la verifica di verticalità e planarità delle superfici, le fasi per la posa in opera del rivestimento, caratteristiche e ambiti di utilizzo dei materiali per il fissaggio del rivestimento (malta, adesivo, colla, ecc.), tecniche e strumenti per realizzare e sigillare le fughe di piastrelle posate, vantaggi, criticità e ambiti di utilizzo dei sistemi di costruzione a secco, la norma UNI 11424, strumenti e tecniche per il montaggio e la costruzione delle

strutture di supporto, strumenti per il taglio e la lavorazione del cartongesso, le fasi di posizionamento di materiali coibenti o termoacustici, strumenti e modalità per il montaggio di pannelli in cartongesso (orizzontale, verticale e ad angolo), tecniche di finitura, Caratteristiche e ambiti di utilizzo dei materiali per la tinteggiatura, strumenti e modalità per la preparazione del prodotto da utilizzare, tipologie e condizioni del supporto da tinteggiare (muri interni, esterni, nuovi, già trattati, ecc.), fasi e sequenza delle operazioni da compiere per la tinteggiatura, modalità di risoluzione dei problemi legati alla tinteggiatura.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **collaborare all'allestimento e alla smobilitazione del cantiere edile**, recitando le vie di accesso e l'area di cantiere, installare box di cantiere, servizi igienici e le opportune segnaletiche, realizzando le eventuali opere accessorie per l'installazione in cantiere dei macchinari e delle attrezzature previste, pulendo l'area di cantiere dai detriti e dai materiali presenti trasportare a discarica, demolendo pavimentazioni e/o massetti, utilizzati nell'allestimento del cantiere, rinterrando scavi con materiale inerte presente in cantiere, costipare e livellare, rimuovendo le opere di recinzione e di segnalazione del cantiere, stendendo e modellando la terra vegetale presente in cantiere; **realizzare opere in calcestruzzo armato**, assemblando il cassero e i ferri di armatura, posando in opera casseri e gabbie di armatura, realizzando opere di drenaggio e impermeabilizzazione, preparando il calcestruzzo, colando il calcestruzzo nella cassaforma, eseguendo le operazioni di costipazione del calcestruzzo, rimuovendo la cassaforma; **realizzare opere in muratura**, collaborando alla realizzazione del piano per la realizzazione dell'opera, realizzando la muratura in elementi sovrapposti, realizzando strutture murarie voltate in elementi sovrapposti; **realizzare la copertura**, verificando la conformità degli elementi da utilizzare per la copertura rispetto a quanto previsto a progetto, realizzando la posa in opera della struttura di supporto del manto (listelli o malta), realizzando lavori di impermeabilizzazione della copertura, realizzando lavori di isolamento termico e acustico, posando gli elementi di copertura, eseguendo la posa in opera le staffe di sospensione della gronda; **effettuare l'intonacatura di muri interni ed esterni**, confezionando i semilavorati per l'intonaco, formando guide di malta, stendendo e livellando l'intonaco, preparando le superfici per la stesura del secondo strato di intonaco (per intonacature a due strati), livellando e verificando le superfici; **collaborare alla realizzazione di lavori di isolamento**, verificando e preparando la superficie da isolare, fissando i pannelli componenti l'isolamento esterno "a cappotto" (per esterni), eseguendo la posa di isolamenti interni, posando gli elementi accessori; effettuare la posa del rivestimento su pavimenti e pareti, collaborando alla scelta della tipologia di sottofondo da realizzare, verificando e tracciando le quote, preparando il conglomerato per la formazione del sottofondo, preparando le guide di riferimento e stendere il conglomerato, livellando il sottofondo controllandone la planarità, verificando la congruenza tra progetto di posa, ambiente reale e materiale disponibile, verificando la verticalità e la planarità delle superfici di posa, posando i pavimenti (con malta, polvere di cemento, adesivi), posando il rivestimento di pareti (con malta, adesivi), sigillando le fughe tra le piastrelle posate, pulendo la superficie degli elementi del rivestimento posati; **realizzare lavori in cartongesso**, eseguendo il montaggio delle strutture metalliche (telai) per la realizzazione delle orditure metalliche di supporto per le strutture verticali (pareti) e orizzontali (soffitti e controsoffitti), sagomando i pannelli di cartongesso, inserendo lo strato di materiale isolante interno, fissando i pannelli sull'intelaiatura utilizzando le tecniche di montaggio in verticale, orizzontale e ad angolo, stuccando e rifinendo le giunture tra i pannelli; **effettuare la tinteggiatura di muri interni ed esterni**, eseguendo le operazioni di copertura delle superfici e oggetti da proteggere dalla tinteggiatura, scegliendo tipologia e quantità del prodotto da utilizzare, realizzando la preparazione del sottofondo da tinteggiare, rimuovendo

eventuali strati di tinteggiatura preesistenti, carteggiare, stuccare e rasare, preparando il prodotto da utilizzare, stendendo i diversi strati di idropittura.

- Tecnico veterinario con esperienza lavorativa di almeno diciotto mesi

Tali lavoratori conoscono principi di deontologia professionale, procedure di segreteria e practice management, elementi di chimica, biochimica, biologia e microbiologia, cenni di anatomia e fisiologia generale degli animali, legislazione e norme di sicurezza dell'ambiente di lavoro, principi di pronto soccorso veterinario, procedure infermieristiche di base e preparazione del paziente chirurgico, elementi di radiologia e normative di radioprotezione. Essi conoscono altresì cenni di patologia generale, patologia medica e chirurgica e malattie infettive, i presupposti relativi alle principali metodiche di assistenza al Medico Veterinario nelle diverse terapie mediche e chirurgiche, nonché gli strumenti informativi e pacchetti applicativi per la gestione automatizzata della struttura, disposizioni e procedure per il trattamento della privacy in relazione al cliente e i presupposti logistici degli ambiti operativi del settore/struttura assistiti.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **curare l'accoglienza e l'assistenza clienti**, assumendo comportamenti volti a trasmettere serenità, sicurezza ed instaurare un rapporto di fiducia con il cliente, applicando i protocolli predisposti dal Medico Veterinario nel fornire al cliente le informazioni utili, adottando misure idonee alla gestione del cliente e del suo animale, adottando comportamenti e modalità predefinite dal medico veterinario, finalizzate a creare un ambiente sicuro, accogliente e volto alla soddisfazione del cliente; **provvedere all'approntamento di spazi e strumenti di trattamento clinico e chirurgico**, applicando metodologie e procedure per la prevenzione di infezioni e la sterilizzazione degli strumenti, attrezzature di lavoro e area operativa, su indicazione del Medico Veterinario, preparando e componendo lo strumentario e il materiale necessario alle diverse prestazioni veterinarie e il successivo riordino degli stessi, conoscendo e utilizzando tecniche di sanificazione dell'ambiente, raccolta e smaltimento di rifiuti sanitari e non della struttura che richiedono particolari attenzioni; **fornire assistenza alle procedure clinico-chirurgiche**, distinguendo gli strumenti di lavoro necessari al Medico Veterinario, conoscendo le modalità di affiancamento e di lavoro in equipe, riconoscendo i segni clinici di sofferenza dell'animale; **provvedere al trattamento e alla gestione documenti clinici e amministrativo-contabili**, applicando tecniche di gestione, registrazione e aggiornamento di documenti contabili, amministrativi e sanitari, applicando disposizioni e procedure per il trattamento dei dati sensibili del cliente; **offrire supporto organizzativo**, rilevando il livello di consumo di tutti i materiali e la loro validità, provvedendo a segnalarli al Medico Veterinario, mantenendo i contatti con i fornitori dei materiali ed attrezzature su indicazione del Medico Veterinario.

- Altri profili affini ai precedenti.

#### **QUARTO LIVELLO SUPER**

Appartengono al livello 4° super i lavoratori che svolgono mansioni d'ordine ed attività con autonomia esecutiva, che richiedono specifiche conoscenze e particolari capacità tecniche e pratiche comunque acquisite.

Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità;**

**4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9)**

**comunicazione efficace; 10) resilienza.** Esse vengono applicate in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato, raggiungendo i risultati previsti assicurandone la conformità, individuando le modalità di realizzazione più adeguate

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Livello di Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	INTERMEDIO
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2. Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere le informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3. Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4. Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5. Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

In via esemplificativa:

- Adetto alla compilazione di libri unici del lavoro, calcolo dei contributi, predisposizione e invio della relativa modulistica

Tali lavoratori conoscono il diritto del lavoro, il diritto sindacale, i dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze, elementi di amministrazione aziendale, elementi di contrattualistica del lavoro, elementi di diritto civile, elementi di disciplina dei contratti, elementi di gestione delle risorse umane, la normativa INPS in materia di mobilità e Cassa Integrazione Guadagni (CIG), la normativa previdenziale, la normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL), le procedure di assunzione, le procedure di gestione del personale. Essi conoscono altresì le direttive strategiche aziendali, elementi di budgeting, elementi di contabilità aziendale, elementi di contabilità industriale, elementi di controllo di gestione, elementi di scienza delle finanze, la normativa fiscale e tributaria, la normativa previdenziale, principi di contabilità generale, le scritture contabili, libro giornale e partita doppia, standard internazionali dei sistemi di contabilità e di reporting, tecniche di pianificazione di attività, il vocabolario tecnico fiscale, nonché elementi di

ragioneria, la fiscalità differita (principi e modalità di calcolo), tesoreria, cassa, pagamenti e riscossioni.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **concorrere all'adempimento delle procedure amministrative connesse all'assunzione, retribuzione e cessazione del rapporto di lavoro**, applicando modalità di calcolo della fiscalità differita, applicando modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali, applicando modalità di redazione contratti di lavoro, applicando procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali, applicando procedure per gestione pagamenti, applicando procedure per trattamento solleciti/contenziosi, applicando tecniche di monitoraggio piano di lavoro, utilizzando applicativi home banking per pagamenti telematici, utilizzando dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze, utilizzando software gestione amministrativa, utilizzando software gestione paghe; **essere in grado di configurare il sistema amministrativo per la gestione del personale**, applicando modalità di calcolo della fiscalità differita, applicando modalità di controllo della procedura contabile, applicando tecniche di analisi dei processi amministrativi, applicando tecniche di controllo di gestione, applicando tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità, applicando tecniche di pianificazione delle attività, utilizzando software contabilità, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), utilizzando software gestione amministrativa, utilizzando software gestione paghe, utilizzando strumenti di pianificazione delle attività, utilizzando strumenti operativi di controllo di gestione; **assolvere gli adempimenti fiscali, previdenziali e contabili connessi al rapporto di lavoro**, applicando modalità di calcolo della fiscalità differita, applicando modalità di controllo della procedura contabile, applicando modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali, applicando procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali, applicando procedure di gestione adempimenti IVA, applicando procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito, applicando procedure di registrazione documenti contabili, applicando procedure per gestione pagamenti, applicando tecnica della registrazione contabile (partita doppia), applicando tecniche di monitoraggio piano di lavoro, utilizzando applicativi home banking per pagamenti telematici, utilizzando software contabilità, utilizzando software ERP (Enterprise Resource Planning), utilizzando software foglio elettronico (Microsoft Excel, Lotus 123 o analoghi), utilizzando software gestione amministrativa, utilizzando software gestione paghe.

- Addetto a scritture contabili in partita doppia

Tali lavoratori conoscono elementi di contabilità aziendale, funzioni e contenuto del bilancio d'esercizio, metodo della partita doppia (scritture, strumenti ed applicazioni), la normativa civilistica e fiscale nazionale ed europea in tema di contabilità aziendale, principali software di contabilità (utilizzo e caratteristiche), nonché elementi di amministrazione aziendale, elementi di organizzazione aziendale, la modulistica di tipo bancario e assicurativo, tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti, applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio, caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici).

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **curare le scritture contabili**, adottando le procedure operative per il trattamento contabile delle transazioni, applicando le tecniche di contabilità generale (registrazioni di partita doppia, tenuta scadenziario, ecc.), curando l'aggiornamento delle scritture di contabilità generale, analitica e di bilancio, curando le attività di rilevazione-registrazione dei dati e tenuta dei libri contabili, effettuando le registrazioni contabili e fiscali periodiche apportando le eventuali correzioni; **curare le attività di supporto al lavoro di ufficio**, applicando

tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni, applicando tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca, applicando tecniche di stampa, fotocopiatura e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax, gestendo invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni, utilizzando le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici).

- Segretario d'ordine

Tali lavoratori conoscono tipologie di documenti contabili in ricezione/emissione e di libri e registri contabili, elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti, la normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione, elementi di diritto tributario in merito agli adempimenti del sostituto d'imposta, la normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro, tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi, tecniche di controllo e quadratura dei mastri contabili, le caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità, principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti, nonché le caratteristiche dei processi comunicativi, cenni di comunicazione efficace, le tipologie di interlocutori, tecniche di comunicazione telefonica, cenni di immagine aziendale, cenni sugli organigrammi aziendali, le tipologie di lettere commerciali, le tecniche di elaborazione di lettere commerciali, le caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino ecc.), le caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list ecc.), la lingua inglese a livello A2. Essi conoscono altresì tecniche di protocollo, tecniche di archiviazione e classificazione di documenti e dati, elementi di organizzazione aziendale, procedure di gestione aziendale della corrispondenza e dell'archiviazione, modalità di archiviazione delle email ricevute e degli allegati, cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici, le caratteristiche e le funzioni dei database per l'archiviazione, cenni di diritto societario, tecniche di redazione di verbali, tecniche di presa di appunti, cenni sul ruolo delle Camere di Commercio, il funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione ed organizzazione, le caratteristiche di libri e registri sociali, la normativa su bollatura e vidimazione di libri e registri sociali, nonché procedure e adempimenti connessi con l'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro, la documentazione necessaria per la gestione del rapporto contrattuale del lavoratore (instaurazione, trasformazioni, cessazioni), le caratteristiche e il funzionamento dei libri obbligatori (libro unico del lavoro e registro infortuni), il funzionamento degli enti appartenenti al sistema amministrativo del lavoro (INAIL, INPS e DPL), cenni sulla normativa sui contratti di lavoro, cenni sulla normativa in materia di ferie, permessi e malattia, cenni sulla normativa sulla sicurezza e la privacy, cenni sulla normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro, caratteristiche e funzionamento dei programmi di rilevazione presenze, le tipologie di giustificativi delle assenze (rapporti interni, richieste dei lavoratori, certificati medici, verbali di infortunio).

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere alla gestione dei documenti contabili ricevuti e in emissione**, identificando il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori...) ed effettuando i controlli di conformità, emettendo documenti contabili, utilizzando software per la gestione della contabilità, registrando il documento nei registri contabili, controllando e facendo quadrare i mastri contabili, controllando gli aspetti fiscali e previdenziali, inserendo il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi, verificando e registrando l'avvenuto pagamento/incasso, archiviando i documenti

ricevuti/emessi (anche in formato digitale); **curare la gestione dei flussi informativi e comunicativi**, adottando modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda, riconoscendo e gestendo varie tipologie di interlocutori, utilizzando i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.), gestendo la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale, applicando le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali, inviando corrispondenza di vario tipo (posta ordinaria, raccomandate, assicurate, ecc.), utilizzando la posta elettronica e le sue funzioni principali, comunicando in lingua inglese a livello A2; **effettuare il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza**, identificando gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione, protocollando e smistare la corrispondenza in entrata ed in uscita, organizzando un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico, archiviando e-mail e loro file allegati, utilizzando le principali funzioni dei database per l'archiviazione, applicando le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati; **fornire assistenza alla direzione nella gestione di agenda, verbali e libri sociali**, gestendo gli impegni dispositivi digitali di calendarizzazione e organizzazione, individuando i criteri di importanza e urgenza, assistendo la direzione nella redazione di corrispondenza, rapporti e verbali e loro trasmissione agli interessati, applicando le principali tecniche per la presa di appunti, redigendo verbali di riunione su format aziendali predefiniti, gestendo la tenuta dei libri sociali degli organi (Assemblea, Consiglio di Amministrazione), aggiornando e vidimando i libri sociali e depositarli presso la Camera di Commercio, organizzando riunioni e viaggi di lavoro del personale; **provvedere alla gestione della documentazione del personale**, predisponendo uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti collegati all'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro, gestendo le procedure e la documentazione per l'instaurazione del contratto di lavoro e l'inserimento in azienda del lavoratore, aggiornando il libro unico del lavoro ed il registro infortuni secondo le normative vigenti, gestendo le procedure e la documentazione in caso di infortuni del lavoratore, gestendo la documentazione relativa alle presenze mensili, gestendo le procedure e la documentazione per la trasformazione o la cessazione del contratto di lavoro, gestendo le comunicazioni con gli Enti competenti anche attraverso canali dedicati.

- Contabile d'ordine;

Tali lavoratori conoscono gli elementi fondamentali dei documenti contabili semplici, le procedure per la gestione finanziaria dell'impresa, dei registri contabili obbligatori, il piano dei conti, la partita doppia, i criteri di base del bilancio di esercizio e gli elementi delle tipologie societarie in relazione agli obblighi contabili, nonché le procedure per la gestione delle singole imposte e la normativa generale riguardante IVA, IRPEF e imposte locali. Tali lavoratori hanno una buona conoscenza informatica, in particolare relativa ai software gestionali, al pacchetto di office, al funzionamento della mail, anche certificata, di internet e dei software di archiviazione. Essi conoscono altresì i principi fondamentali della legge sulla privacy, della normativa sulla sicurezza nel lavoro di ufficio ed in particolare per l'esposizione al computer, tecniche di problem solving e di comunicazione interpersonale, sia con gli interlocutori esterni che interni all'azienda.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **realizzare autonomamente operazioni contabili semplici per la liquidazione periodica utilizzando il software gestionale in dotazione**, raccogliendo i documenti del processo di gestione delle operazioni contabili semplici, redigendo il documento relativo alla operazione contabile e prendendo decisioni relativamente al proprio lavoro con capacità di problem solving; **gestire schede di controllo di gestione sulla base delle indicazioni del superiore**, elaborando dati per la predisposizione di documenti di sintesi, raccogliendo documenti di rilevazione dati per il controllo di gestione, caricando i dati sul format di controllo di

gestione nel software e preparando report di andamento gestionale; **prevedere il piano finanziario sulla base degli input del superiore** controllandone in autonomia gli scostamenti e gestendo le informazioni per pagamenti e riscossioni e redigendo il budget di cassa con il supporto del software gestionale, verificando l'evoluzione del saldo e degli scostamenti, producendo report e segnalando scostamenti e anomalie; **espletare operazioni di corrispondenza e/o gestione con interlocutori esterni sulla base delle indicazioni del superiore**, raccogliendo gli elementi della relazione, elaborando sulla base delle indicazioni del superiore la realizzazione del rapporto con l'esterno, verificando l'esecuzione dell'azione, segnalando le variazioni al superiore, archiviando i documenti e conducendo relazioni con soggetti esterni; **supervisionare gli esiti delle operazioni eseguite con interlocutori esterni** archiviando i documenti prodotti secondo criteri aziendali e seguendo i criteri di consultazione; **redigere i documenti contabili di base con il supporto del software gestionale** controllando imputazione dei dati e correggendo errori o anomalie semplici identificando informazioni e dati per la redazione di documentazione specifica, organizzando dati e documenti per le registrazioni contabili, caricando i dati nel software gestionale, adempiendo alle disposizioni normative vigenti per le registrazioni contabili ed effettuando controlli per il riscontro della correttezza del processo.

- Addetto al controllo della qualità (CQ);

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche dei processi produttivi nel proprio settore di attività, i cicli di produzione e di lavorazione aziendali al fine di impostare il CQ nelle varie fasi di sviluppo del prodotto, le condizioni tecniche per il rispetto delle norme di tolleranza nelle lavorazioni, le conoscenze tecnico-scientifiche relative alle proprietà dei materiali lavorati, tecniche, strumenti e metodi per il controllo dei processi e il collaudo dei prodotti, nonché le normative ISO-UNI a livello nazionale o altre normative specifiche di settore (es. HACCP), le normative relative all'ambiente e alla sicurezza in azienda, i software di elaborazione e di codificazione dei dati quantitativi e qualitativi. Essi conoscono altresì le metodologie per la valutazione economica dei costi per programmare le attività di CQ, le normative di settore relative al CQ, norme e procedure aziendali relative al CQ, tecniche di contabilità industriale, tecniche e programmi informatici di supporto alla gestione della qualità, nonché pacchetti per la realizzazione e gestione informatizzata di dati quantitativi, tecniche di analisi qualitativa applicate al CQ, tecniche per la raccolta dei dati, tecniche statistiche e di calcolo delle probabilità applicate al CQ, tecniche, strumenti e metodi per il CQ.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare il CQ degli approvvigionamenti, dei processi e dei prodotti**, analizzando un processo organizzativo in funzione del CQ, approntando soluzioni per il ripristino delle condizioni di funzionamento in qualità, effettuando il confronto tra le analisi e le specifiche del prodotto, impostando, programmando ed seguendo i collaudi e i controlli atti a verificare e garantire la qualità dei processi, impostando, programmando ed seguendo il collaudo conclusivo sul prodotto finito, individuando le disfunzioni significative presenti all'interno di un processo produttivo e riconoscerne le cause, leggendo e traducendo operativamente i risultati delle analisi qualitative e quantitative, eseguendo azioni correttive necessarie a mantenere gli standard di qualità definiti, realizzando misurazioni, prove e controlli con strumentazioni tradizionali e computerizzate, relazionandosi con i fornitori per assicurare il mantenimento delle caratteristiche di qualità dei prodotti acquisiti; **effettuare il monitoraggio del sistema di CQ**, attuando in azienda i requisiti previsti per portare/conservare l'azienda in certificazione di qualità, definendo la banca dati relativa alla qualità a supporto delle analisi statistiche relative ai guasti, scarti di lavorazione, ecc., definendo la modulistica relativa alla certificazione e controllo della qualità, determinando le

variabili ed i parametri di un sistema informativo utile per la gestione della qualità in azienda, elaborando il manuale della qualità contenente la normativa per il rispetto delle specifiche di qualità, impostando un sistema per la valutazione e il monitoraggio delle attività in funzione delle politiche di qualità, promuovendo la diffusione a tutto il personale di ogni livello della politica di qualità dell'azienda, verificandone la comprensione, la realizzazione, l'aggiornamento, realizzando il reporting dei controlli effettuati; **provvedere alla pianificazione delle strategie per il CQ**, pianificando gli interventi da effettuare, realizzando un piano di attività di CQ, individuando le specifiche principali relative alle attività di CQ e verificandone la coerenza con le altre politiche ed obiettivi aziendali, interagendo con la funzione di progettazione per interpretare le richieste del cliente e trasformarle in specifiche di prodotto, curando le azioni di miglioramento a supporto del CQ, programmando gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli strumenti per il CQ, programmando le scadenze temporali delle diverse attività di CQ, valutando i costi della qualità ed i costi della non-qualità ed effettuare l'analisi della convenienza economica, valutando le diverse metodologie e strumenti per il CQ; **realizzare le analisi quantitative e qualitative dei dati a supporto del CQ**, applicando le tecniche statistiche di base per il controllo di qualità, applicando i metodi statistici per la raccolta e l'elaborazione dei dati, offrendo l'analisi dei risultati ottenuti dalle elaborazioni fatte sui dati raccolti, organizzando dati sperimentali sugli approvvigionamenti, sui prodotti e sui processi produttivi da analizzare, presentando elaborazioni sintetiche e significative dei dati raccolti, scegliendo il campione statistico su cui effettuare le analisi.

- Operatore gestione incassi;

Tali lavoratori conoscono elementi di diritto commerciale e tributario, nozioni di tenuta dei registri obbligatori, le metodologie di organizzazione di un piano dei conti, tecniche di scritture contabili, libro giornale e partita doppia, nozioni di contabilità analitica e controllo di gestione, caratteristiche e proprietà di software di contabilità e di contabilità integrata, la normativa relativa agli adempimenti IVA, nonché la normativa civilistica e fiscale in tema di tenuta contabile aziendale, tecniche per il trattamento contabile delle transazioni.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **provvedere a incassi e pagamenti e ai rapporti con gli interlocutori esterni**, applicando tecniche di gestione di incassi e pagamenti, predisponendo scadenziari fornitori e clienti, predisponendo l'agenda delle scadenze dei pagamenti e adempimenti fiscali, curando la corrispondenza commerciale con fornitori e clienti, fornendo la documentazione contabile a fornitori e clienti; **svolgere operazioni legate al sistema di contabilità generale e industriale**, adottando modalità di pianificazione e programmazione delle attività amministrativo-contabili, monitorando le scadenze relative agli adempimenti contabili, applicando tecniche di contabilità generale e analitica, applicando procedure di registrazione di documenti contabili utilizzando applicativi dedicati, utilizzando il sistema di rilevazione ai fini dell'IVA, applicando tecniche di archiviazione della documentazione contabile.

- Assistente di studio medico di famiglia

Tali lavoratori conoscono il CCNL di riferimento, le modalità di organizzazione del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale, le caratteristiche dei regimi Assistenziali (ADI – ADP – Sistema Residenzialità e Domiciliarità), principi di etica e di deontologia professionale, norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro, nonché nozioni di benessere organizzativo, tecniche di comunicazione e di relazione interpersonale, tecniche di comunicazione e

di counseling, tecniche del colloquio telefonico, la comunicazione assertiva. Essi conoscono altresì nozioni di negoziazione con i pazienti con particolare riferimento ai pazienti "difficili" e "complessi", i criteri di lavoro professionale adottati dallo studio (orari, recapiti professionisti, specializzazioni, modalità di ricevimento etc.), nonché elementi di informazione sanitaria, elementi di gestione fiscale ed amministrativa connessi con l'attività libero professionale e delle Società di servizio, ACN e AIR della Medicina Generale, le disposizioni aziendali/distrettuali, programmi per la comunicazione informatizzata delle ricette ed eventuali invio elettronico, le note prescrittive per i farmaci (AIFA). Essi conoscono altresì elementi del software gestionale adottato dallo studio, elementi dei servizi e funzioni di Internet, il lessico medico, le disposizioni di legge inerenti la privacy e le modalità di gestione della sicurezza della detezione dei dati sensibili, finalità e modalità organizzative delle Medicina Proattiva e delle sue specifiche applicazioni, il programma operativo per la prenotazione su CUP aziendale, l'utilizzo di base e procedure di competenza per smaltimento dei rifiuti ordinari e speciali, nonché le modalità di registrazione (informatica e cartacea) della lista appuntamenti, i criteri per affrontare i "fuori lista", i criteri per la individuazione delle urgenze, elementi normativi e "buone pratiche" per la sterilizzazione della strumentazione di studio e l'igiene degli ambienti, nonché principali metodi per la misurazione non cruenta dei parametri biologici, elementi di riabilitazione e BLS, tecniche di esecuzione di esami strumentali non invasivi, elementi di base di igiene della persona, pratiche di intervento non complesso (disinfezione, applicazione medicazione, etc.), le scale o i questionari di valutazione e loro modalità di esecuzione, elementi di base delle indicazioni per l'autogestione e l'autocontrollo, fonti e procedure per l'erogazione dei servizi sanitari e sociali nella ASL di appartenenza, modalità di attivazione dei regimi assistenziali (ADI, ADP, RSA, Ospedale di Comunità, Casa Riposo, etc.), le caratteristiche dei sistemi assistenziali (servizi comunali e ASL, terzo settore, etc.).

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **offrire assistenza al medico, secondo le sue istruzioni, nell'organizzazione dello studio e nella gestione del rapporto col paziente e con le strutture pubbliche**, mettendo in atto le linee organizzative dell'andamento generale dello studio dettate dal medico, coadiuvando lo stesso nell'attività lavorativa; **provvedere all'accoglienza e alla gestione dei pazienti**, favorendo fiducia, serenità, sicurezza, rapportandosi positivamente, favorendo la comunicazione tra i medici componenti il team dello studio, esercitando adeguata azione di filtro nella ricezione delle telefonate, nelle richieste dei pazienti e nella sala di attesa, utilizzando assertivamente lo strumento telefonico, gestendo assertivamente le dinamiche della sala di attesa, gestendo le problematiche conflittuali in sala di attesa e la relazione con i "pazienti difficili" e/o frequent attenders, informando i pazienti su campagne di prevenzione, consegnando opuscoli informativi, mantenendo contatti con i fornitori, tecnici manutenzione etc.; **provvedere alla gestione dei dati amministrativo/contabili**, eseguendo registrazioni e aggiornamento documenti contabili/amministrativi, compilando moduli e schede connessi con l'espletamento dell'attività professionale, compilando moduli e schede per attività rendicontative connessi con l'attività professionale; **provvedere alla gestione dei dati clinici** su indicazione e controllo del titolare dello studio, eseguendo registrazioni e aggiornamento dei documenti sanitari (cartella clinica di studio); applicando disposizioni e procedure per il trattamento dei dati sensibili del paziente, eseguendo ripetizioni e stampa di ricette per farmaci e richieste di accertamenti e visite, predisponendo certificazioni mediche sia in formato cartaceo che elettronico con precompilazione anagrafica, eseguendo l'invio telematico di certificazioni, predisponendo e inviando dati in formato cartaceo e/o elettronico, estraendo i dati di attività e predisponendo i report per l'attività di self-audit del medico, utilizzando programmi gestionali delle attività di studio; eseguendo prenotazioni di esami/visite tramite via telematica

(CUP), individuando tramite sistemi informatici le anagrafiche delle coorti di pazienti per la medicina di iniziativa/pro-attiva, gestendo programmi di richiamo (anagrafica) per controlli clinici/prevenzione/vaccinazione; **provvedere alla gestione degli spazi e delle attrezzature**, effettuando la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti sia ordinari che speciali secondo le normative vigenti, monitorando i livelli dei consumi di tutti i materiali in uso e gestendo il loro approvvigionamento, organizzando la sala di attesa e gli ambienti di lavoro dal punto di vista ambientale e relazionale, organizzando in modo efficace l'agenda degli appuntamenti e degli impegni, eseguendo la manutenzione di base delle attrezzature e tecnologie di studio (computer, fax, scanner, etc.); **concorrere all'organizzazione degli spazi/tempi di lavoro**, organizzando l'agenda appuntamenti professionali del medico, gestendo l'agenda impegni istituzionali del medico; **effettuare procedure assistenziali di base**, eseguendo misurazioni non cruente di parametri biologici, predisponendo l'esecuzione di esami strumentali, supportando l'informazione sanitaria alla persona e la verifica periodica della loro comprensione, fornendo consigli igienici e per la cura della persona e per corretti stili di vita, somministrando ai pazienti scale o questionari di valutazione per particolari aspetti clinici, fornendo informazioni ai pazienti relativamente all'autogestione e all'autocontrollo delle patologie croniche di cui sono affetti compreso l'uso di dispositivi non complessi; **fornire informazioni sui servizi socio-assistenziali**, conoscendo la rete dei servizi locali/territoriali di assistenza alla persona, informando il paziente sulla rete dei servizi socio-assistenziali locali (comune, volontariato, ASL, etc.), supportando il paziente nella compilazione di schede e moduli, per l'ottenimento di servizi/indennità/protesi e ausili.

- Infermiere generico

Tali lavoratori conoscono principi di infermieristica generale, la metodologia infermieristica, la metodologia infermieristica basata sulle prove di evidenza (EBM), gli strumenti informativi per la registrazione e/o trasmissione di dati, tecniche di igiene e sicurezza negli ambienti di vita e di cura dell'assistito, caratteristiche e sintomi rilevanti delle principali patologie fisiche e neurologiche, la sicurezza sul lavoro (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), i principali protocolli e piani di assistenza anche individualizzati e loro utilizzo, i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, tecniche e protocolli di intervento e di primo soccorso. Essi conoscono altresì principi della dietoterapia ed igiene degli alimenti, tecniche di igiene e sicurezza negli ambienti di vita e di cura dell'assistito, strumenti e tecniche per l'igiene personale e la vestizione, principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, le procedure igienico- sanitarie per la composizione e il trasporto della persona in caso di decesso, strumenti e tecniche per l'alzata, il trasferimento, la deambulazione, strumenti e tecniche per l'assistenza nell'assunzione dei cibi, tecniche e procedure per la sterilizzazione e decontaminazione degli strumentari e dei presidi sanitari, nonché principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza, i principali riferimenti legislativi e normativi per l'attività di cura e di assistenza, le principali tipologie di utenza e problematiche di servizio, le principali tecniche di animazione individuale e di gruppo, tecniche comunicative e relazionali in rapporto alle diverse condizioni di malattia/disagio e dipendenza, con particolare riferimento alle situazioni di demenza, gli strumenti informativi per la registrazione e/o trasmissione di dati.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **curare l'assistenza alla salute della persona**, applicando, secondo i

protocolli definiti, tecniche di esecuzione di semplici medicazioni od altre minime prestazioni di carattere sanitario, adottando le procedure ed i protocolli previsti per la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti, il trasporto del materiale biologico, sanitario e dei campioni per gli esami diagnostici, riconoscendo i parametri vitali dell'assistito e percepirne le comuni alterazioni (pallore, sudorazione, etc.), comprendendo ed applicando le indicazioni definite dal personale preposto circa l'utilizzo di semplici apparecchi medicali e per l'aiuto all'assunzione dei farmaci; **provvedere alla cura dei bisogni primari della persona**, supportando e agevolando l'utente nell'espletamento delle funzioni primarie, igiene personale, vestizione, mobilità e assunzione dei cibi, in relazione ai diversi gradi di inabilità e di non-autosufficienza, applicando tecniche per la corretta mobilitazione e per il mantenimento delle capacità motorie dell'utente nell'espletamento delle funzioni primarie, riconoscendo le specifiche dietoterapiche per la preparazione dei cibi, adottando misure e pratiche adeguate per l'assunzione di posture corrette e per la prevenzione di sindromi da immobilizzazione e da allettamento; **effettuare l'adattamento domestico-ambientale**, rilevando esigenze di allestimento e di riordino degli ambienti di vita e cura dell'assistito, individuando soluzioni volte ad assicurarne l'adeguatezza, la funzionalità e la personalizzazione, adottando comportamenti idonei alla prevenzione/riduzione del rischio professionale, ambientale e degli utenti, applicando protocolli e procedure per la disinfezione, sterilizzazione e decontaminazione degli strumentari e dei presidi sanitari, applicando le procedure di sanificazione e disinfezione dell'ambiente di vita e di cura dell'utente; **offrire assistenza alla persona assistita nella mobilitazione e trasporto**, favorendo movimenti di mobilitazione semplice su singoli e gruppi, svolgendo attività finalizzate all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette, accompagnando l'utente per l'accesso ai servizi, provvedendo al trasporto di utenti, anche allettati, in barella/carrozzella.

- Tecnico veterinario

Tali lavoratori conoscono principi di deontologia professionale, procedure di segreteria e practice management, elementi di chimica, biochimica, biologia e microbiologia, cenni di anatomia e fisiologia generale degli animali, legislazione e norme di sicurezza dell'ambiente di lavoro, principi di pronto soccorso veterinario, procedure infermieristiche di base e preparazione del paziente chirurgico, elementi di radiologia e normative di radioprotezione. Essi conoscono altresì cenni di patologia generale, patologia medica e chirurgica e malattie infettive, i presupposti relativi alle principali metodiche di assistenza al Medico Veterinario nelle diverse terapie mediche e chirurgiche, nonché gli strumenti informativi e pacchetti applicativi per la gestione automatizzata della struttura, disposizioni e procedure per il trattamento della privacy in relazione al cliente e i presupposti logistici degli ambiti operativi del settore/struttura assistiti.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **curare l'accoglienza e l'assistenza clienti**, assumendo comportamenti volti a trasmettere serenità, sicurezza ed instaurare un rapporto di fiducia con il cliente, applicando i protocolli predisposti dal Medico Veterinario nel fornire al cliente le informazioni utili, adottando misure idonee alla gestione del cliente e del suo animale, adottando comportamenti e modalità predefinite dal medico veterinario, finalizzate a creare un ambiente sicuro, accogliente e volto alla soddisfazione del cliente; **provvedere all'approntamento di spazi e strumenti di trattamento clinico e chirurgico**, applicando metodologie e procedure per la prevenzione di infezioni e la sterilizzazione degli strumenti, attrezzature di lavoro e area operativa, su indicazione del

Medico Veterinario, preparando e componendo lo strumentario e il materiale necessario alle diverse prestazioni veterinarie e il successivo riordino degli stessi, conoscendo e utilizzando tecniche di sanificazione dell'ambiente, raccolta e smaltimento di rifiuti sanitari e non della struttura che richiedono particolari attenzioni; **fornire assistenza alle procedure clinico-chirurgiche**, distinguendo gli strumenti di lavoro necessari al Medico Veterinario, conoscendo le modalità di affiancamento e di lavoro in equipe, riconoscendo i segni clinici di sofferenza dell'animale; **provvedere al trattamento e alla gestione documenti clinici e amministrativo-contabili**, applicando tecniche di gestione, registrazione e aggiornamento di documenti contabili, amministrativi e sanitari, applicando disposizioni e procedure per il trattamento dei dati sensibili del cliente; **offrire supporto organizzativo**, rilevando il livello di consumo di tutti i materiali e la loro validità, provvedendo a segnalarli al Medico Veterinario, mantenendo i contatti con i fornitori dei materiali ed attrezzature su indicazione del Medico Veterinario.

- Addetto inbound nel settore della tutela del credito

Tali lavoratori conoscono la gamma di servizi in vendita, l'etica e la deontologia della comunicazione, la normativa sulle comunicazioni elettroniche, la struttura organizzativa di un call center, la normativa sul trattamento dei dati personali, le tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera, la fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea, le nozioni di base sull'utilizzo del software di gestione dell'attività di call center, elementi di psicologia della comunicazione, principi di customer care. Essi conoscono altresì tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera, tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base, tecniche di consultazione di data base, principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center, tecniche di comunicazione efficace, la normativa sul trattamento dei dati personali, organigrammi e schemi di processo.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center**, applicando tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e/o in un'altra lingua straniera europea, registrando le richieste dei clienti e le informazioni fornite compilando eventuali report, applicando le procedure per l'inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento, utilizzando software posta elettronica (outlook o analoghi), applicando tecniche di comunicazione telefonica, utilizzando software gestione attività di call center, reperendo dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali, etc., comprendendo ed interpretando esigenze e domande del cliente/utente; **curare la gestione di dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica**, trascrivendo e recapitando annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche, rilevando dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base, comprendendo organigrammi e schemi di processo, immettendo ed estraendo dati da data-base, acquisendo dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite.

- Altri profili affini ai precedenti.

**QUARTO LIVELLO**

Appartengono al livello 4° i lavoratori che svolgono esclusivamente mansioni d'ordine con adeguate conoscenze tecniche e pratiche comunque acquisite. Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato, raggiungendo i risultati previsti assicurandone la conformità, individuando le modalità di realizzazione più adeguate.

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Livello di Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	BASE
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2. Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere le informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3. Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4. Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	
	4.4 Proteggere l'ambiente	
5. Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

In via esemplificativa:

- Consulente del lavoro;

Tali lavoratori conoscono il diritto privato e pubblico, l'economia aziendale, gli adempimenti e le scadenze fiscali, elementi della normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici, elementi di ragioneria (rilevazione del costo del lavoro e elaborazione di un bilancio), la normativa in materia di tutela della Privacy, il diritto del lavoro, sindacale e tributario, nonché la normativa previdenziale e pensionistica, la normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL), le procedure di gestione del personale, elementi di normativa fiscale e tributaria, i sistemi retributivi, la normativa sul mercato del lavoro, tecniche di gestione contabile e finanziaria e della

contrattazione, il vocabolario tecnico fiscale, del lavoro e della legislazione sociale, il diritto privato e pubblico, l'economia aziendale, gli adempimenti. Essi conoscono altresì elementi della normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati e pubblici, elementi di ragioneria (rilevazione del costo del lavoro ed elaborazione di un bilancio), la normativa in materia di tutela della Privacy.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **partecipare alla gestione dell'inquadramento dell'azienda**, curando l'iscrizione dei dipendenti agli Istituti previdenziali di competenza, gestendo la redazione e la stipula dei rapporti di lavoro aziendali di carattere obbligatorio, tipico ed atipico: assunzioni, cessazioni, trasferimenti, contratti, convenzioni, appalti, etc.; **effettuare l'elaborazione di paghe e contributi**, utilizzando software informatici per l'elaborazione delle buste paga, conoscendo la normativa (diritto del lavoro e legislazione sociale), collaborando con l'ufficio amministrazione delle aziende o con il commercialista esterno per i versamenti delle ritenute operate, conoscendo ed applicando i contratti di lavoro, collettivi ed individuali; **svolgere gli adempimenti previdenziali e assicurativi**, conoscendo la normativa in materia di infortunio e malattia professionale, gestendo le relazioni con gli Enti competenti (INAIL, DPL, etc.), elaborando CUD; **contribuire alla consulenza tecnica in materia di lavoro**, partecipando all'assistenza data al cliente per risolvere problemi di inquadramento contrattuale, gestendo le relazioni con DPL, INAIL, INPS, etc.; **contribuire alla consulenza tecnica in sede di contenzioso**, partecipando all'assistenza data al cliente in sede di contenzioso presso le Commissioni e gli uffici della DPL, previdenziali e dell'Amministrazione Finanziaria, dando assistenza nelle relazioni e nei rapporti aziendali (controlli, convenzioni, etc.) di carattere obbligatorio, tipico e atipico; **contribuire alla consulenza tecnica di ufficio o di parte**, partecipando all'assistenza data al Giudice o alle parti in conflitto nel corso del processo offrendo il proprio bagaglio di conoscenze tecniche.

- Operatore informatico;

Tali lavoratori conoscono elementi di sicurezza informatica, tecniche e procedure per l'installazione e la configurazione del sistema, le componenti hardware e software, tecniche e procedure di diagnostica e ripristino funzionalità.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **realizzare interventi di installazione e manutenzione su dispositivi e reti**, interagendo con l'assistenza tecnica, contribuendo all'evoluzione e all'aggiornamento delle risorse, utilizzando tecniche e procedure per l'installazione e la configurazione, applicando metodologie per garantire la sicurezza dei dispositivi, ricercando le informazioni relative alla documentazione tecnica, utilizzando strumenti e procedure per interventi di assistenza e manutenzione.

- Centralinista;

Tali lavoratori conoscono concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo, i comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo, nonché la normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08, i fattori di rischio professionale ed ambientale e successive disposizioni integrative e correttive. Essi conoscono altresì il CCNL di riferimento, ove applicabili e formati tipo di contratto, il ruolo del centralinista, le modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa, gli aspetti etici e

deontologici, la normativa sul trattamento dei dati personali, i modelli teorici di comunicazione, le tecniche di comunicazione telefonica e verbale, le pubbliche relazioni e la comunicazione di marketing, la lingua inglese a livello B1, i fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore, nonché le postazioni telefoniche attrezzate di personal computer con funzioni di impianto telefonico, l'informatica e l'utilizzo del personal computer, l'impianto telefonico, il centralino e il posto operatore, l'organizzazione della rete telefonica, l'evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile, la gestione del servizio telefonico in Italia, le tariffe.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro**, coordinandosi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività, con i propri colleghi e lavorando in gruppo in un contesto organizzativo, recependo le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo, interagendo con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività, interagendo con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario; **lavorare in sicurezza**, prevenendo e riducendo il rischio professionale, ambientale e del beneficiario, adottando stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico, adottando comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti, adottando comportamenti per la prevenzione degli incendi; **gestire l'attività professionale di centralinista**, definendo le condizioni della prestazione professionale di centralinista, negoziando le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente, stipulando i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili, conoscendo e comprendendo le caratteristiche della prestazione professionale di centralinista, conoscendo e comprendendo le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), conoscendo ed applicando i codici deontologici nell'esercizio della professione; **gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche**, comunicando al telefono ed in presenza, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia, conoscendo e comprendendo le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati, riconoscendo le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche, ascoltando e decodificando il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi, utilizzando strumenti informatici specificamente dedicati, chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione, accogliendo clienti/fornitori al telefono o in presenza, quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni, fornendo chiare informazioni e precise, gestendo lamentele e situazioni critiche; **gestire il centralino telefonico ed utilizzare tecnologie dedicate**, gestendo un centralino telefonico conoscere e comprendendo le specifiche tecniche e le modalità di utilizzo di un centralino telefonico per ricevere, inoltrando e smistando le telefonate in entrata e in uscita, utilizzando strumenti informatici e software specifici, conoscendo e comprendendo le modalità di utilizzo di un personal computer e dei software applicativi dedicati, per eseguire le operazioni di supporto alle attività di centralinista.

- Segretario d'ordine;

Tali lavoratori conoscono tipologie di documenti contabili in ricezione/emissione e di libri e registri contabili, elementi di diritto del lavoro relativamente agli adempimenti contributivi e fiscali dei dipendenti, la normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione, elementi di diritto tributario in merito agli adempimenti del sostituto d'imposta, la normativa riguardante l'imposta di bollo e di registro, tecniche di registrazione e archiviazione dei documenti ricevuti/emessi, tecniche di controllo e quadratura dei mastrini contabili, le caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità, principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti, nonché le caratteristiche dei processi comunicativi, cenni di comunicazione efficace, le tipologie di interlocutori, tecniche di comunicazione telefonica, cenni di immagine aziendale, cenni sugli organigrammi aziendali, le tipologie di lettere commerciali, le tecniche di elaborazione di lettere commerciali, le caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (telefono, fax, centralino ecc.), le caratteristiche degli strumenti di comunicazione via Internet (email, pec, mailing list ecc.), la lingua inglese a livello A2. Essi conoscono altresì tecniche di protocollo, tecniche di archiviazione e classificazione di documenti e dati, elementi di organizzazione aziendale, procedure di gestione aziendale della corrispondenza e dell'archiviazione, modalità di archiviazione delle email ricevute e degli allegati, cenni sulle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dati negli archivi elettronici, le caratteristiche e le funzioni dei database per l'archiviazione, cenni di diritto societario, tecniche di redazione di verbali, tecniche di presa di appunti, cenni sul ruolo delle Camere di Commercio, il funzionamento dei dispositivi digitali di calendarizzazione ed organizzazione, le caratteristiche di libri e registri sociali, la normativa su bollatura e vidimazione di libri e registri sociali, nonché procedure e adempimenti connessi con l'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro, la documentazione necessaria per la gestione del rapporto contrattuale del lavoratore (instaurazione, trasformazioni, cessazioni), le caratteristiche e il funzionamento dei libri obbligatori (libro unico del lavoro e registro infortuni), il funzionamento degli enti appartenenti al sistema amministrativo del lavoro (INAIL, INPS e DPL), cenni sulla normativa sui contratti di lavoro, cenni sulla normativa in materia di ferie, permessi e malattia, cenni sulla normativa sulla sicurezza e la privacy, cenni sulla normativa regionale specifica in tema di politiche attive del lavoro, caratteristiche e funzionamento dei programmi di rilevazione presenze, le tipologie di giustificativi delle assenze (rapporti interni, richieste dei lavoratori, certificati medici, verbali di infortunio).

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **partecipare alla gestione dei documenti contabili ricevuti e in emissione**, riconoscendo il tipo di documento ricevuto (es. prima nota, fatture acquisto/vendita, buste paga dipendenti e collaboratori...) ed effettuando i controlli di conformità, emettendo documenti contabili, utilizzando software per la gestione della contabilità, registrando il documento nei registri contabili, controllando e facendo quadrare i mastrini contabili, controllando gli aspetti fiscali e previdenziali, inserendo il documento nello scadenziario dei pagamenti/incassi, verificando e registrando l'avvenuto pagamento/incasso, archiviando i documenti ricevuti/emessi (anche in formato digitale); **eseguire attività legate ai flussi informativi e comunicativi**, adottando modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda, riconoscendo e gestendo varie tipologie di interlocutori, utilizzando i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, posta elettronica, Internet, ecc.), gestendo la risposta telefonica in maniera efficace nel rispetto dell'immagine aziendale, applicando le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali, inviando

corrispondenza di vario tipo (posta ordinaria, raccomandate, assicurate, ecc.), utilizzando la posta elettronica e le sue funzioni principali, comunicando in lingua inglese a livello A2; **effettuare il protocollo e l'archiviazione della corrispondenza**, identificando gli elementi costitutivi di un documento per le operazioni di archiviazione, protocollando e smistare la corrispondenza in entrata ed in uscita, organizzando un archivio cartaceo o su altro supporto non elettronico, archiviando e-mail e loro file allegati, utilizzando le principali funzioni dei database per l'archiviazione, applicando le procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati; **eseguire attività legate alla gestione della documentazione del personale**, predisponendo uno scadenziario per tenere conto degli adempimenti collegati all'instaurazione, la trasformazione e la cessazione del rapporto di lavoro, gestendo le procedure e la documentazione per l'instaurazione del contratto di lavoro e l'inserimento in azienda del lavoratore, aggiornando il libro unico del lavoro ed il registro infortuni secondo le normative vigenti, gestendo le procedure e la documentazione in caso di infortuni del lavoratore, gestendo la documentazione relativa alle presenze mensili, gestendo le procedure e la documentazione per la trasformazione o la cessazione del contratto di lavoro, gestendo le comunicazioni con gli Enti competenti anche attraverso canali dedicati.

- Contabile d'ordine;

Tali lavoratori conoscono gli elementi fondamentali dei documenti contabili semplici, le procedure per la gestione finanziaria dell'impresa, dei registri contabili obbligatori, il piano dei conti, la partita doppia, i criteri di base del bilancio di esercizio e gli elementi delle tipologie societarie in relazione agli obblighi contabili, nonché le procedure per la gestione delle singole imposte e la normativa generale riguardante IVA, IRPEF e imposte locali. Tali lavoratori hanno una buona conoscenza informatica, in particolare relativa ai software gestionali, al pacchetto di office, al funzionamento della mail, anche certificata, di internet e dei software di archiviazione. Essi conoscono altresì i principi fondamentali della legge sulla privacy, della normativa sulla sicurezza nel lavoro di ufficio ed in particolare per l'esposizione al computer, tecniche di problem solving e di comunicazione interpersonale, sia con gli interlocutori esterni che interni all'azienda.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **contribuire alle operazioni contabili semplici per la liquidazione periodica utilizzando il software gestionale in dotazione**, raccogliendo i documenti del processo di gestione delle operazioni contabili semplici, redigendo il documento relativo alla operazione contabile e prendendo decisioni relativamente al proprio lavoro con capacità di problem solving; **effettuare schede di controllo di gestione sulla base delle indicazioni del superiore** elaborando dati per la predisposizione di documenti di sintesi, raccogliendo documenti di rilevazione dati per il controllo di gestione, caricando i dati sul format di controllo di gestione nel software e preparando report di andamento gestionale; **contribuire al piano finanziario sulla base degli input del superiore** controllandone in autonomia gli scostamenti e gestendo le informazioni per pagamenti e riscossioni e redigere il budget di cassa con il supporto del software gestionale, verificando l'evoluzione del saldo e degli scostamenti, producendo report e segnalando scostamenti e anomalie; **espletare operazioni di corrispondenza e/o gestione con interlocutori esterni sulla base delle indicazioni del superiore**, raccogliendo gli elementi della relazione, elaborando sulla base delle indicazioni del superiore la realizzazione del rapporto con l'esterno, verificando l'esecuzione dell'azione, segnalando le variazioni al superiore, archiviando i documenti e conducendo relazioni con soggetti esterni; **curare gli esiti delle operazioni eseguite con interlocutori esterni** archiviando i documenti prodotti secondo criteri aziendali e seguendo i criteri di consultazione; **partecipare alla stesura dei documenti**

**contabili di Base con il supporto del software gestionale** controllando imputazione dei dati e correggendo errori o anomalie semplici identificando informazioni e dati per la redazione di documentazione specifica, organizzando dati e documenti per le registrazioni contabili, caricando i dati nel software gestionale, adempiendo alle disposizioni normative vigenti per le registrazioni contabili ed effettuando controlli per il riscontro della correttezza del processo.

- Archivistica-schedarista;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche del settore, l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali, il contesto in cui operano, le norme e le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi, le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto. Essi conoscono altresì il CCNL di riferimento, ove applicabili e formati tipo di contratto, il ruolo dell'archivista-schedarista, le modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa, gli aspetti etici e deontologici, la normativa sul trattamento dei dati personali, gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività, il glossario della professione, elementi basilari della lingua inglese in modo da interpretare e redigere documenti amministrativi.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **curare un archivio cartaceo ed elettronico**, applicando metodi di catalogazione, applicando procedure di archiviazione, applicando tecniche di classificazione documentale, utilizzando software archiviazione dati, utilizzando software gestione di database (Access o analoghi); **effettuare ricerche di dati, notizie, informazioni e bibliografie**, applicando tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie), utilizzando sistemi di navigazione Internet, utilizzando software archiviazione dati.

- Addetto alla accettazione clienti, registrazione dati, consegna documenti.

Tali lavoratori conoscono elementi di comunicazione interpersonale, elementi di informatica, la lingua inglese, principi di customer care, principi di customer satisfaction, tecniche di accoglienza clienti, nonché le procedure di archiviazione dati.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare l'assistenza al cliente**, applicando tecniche di accoglienza della clientela, applicando tecniche di comunicazione efficace, utilizzando materiali informativi dell'offerta turistica, utilizzando sistemi di navigazione Internet, utilizzando software posta elettronica (Outlook o analoghi), utilizzando strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice); **evadere le pratiche amministrative**, applicando procedure di registrazione documenti contabili, applicando procedure per gestione pagamenti, applicando tecniche di comunicazione efficace, applicando tecniche per la pianificazione degli appuntamenti, utilizzando sistemi di navigazione Internet, utilizzando software gestione delle prenotazioni, utilizzando software posta elettronica (Outlook o analoghi), utilizzando strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice).

- Autista

Tali lavoratori conoscono la normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati

o pubblici, le caratteristiche tecniche del veicolo, elementi di meccanica automobilistica, elementi di elettrotecnica, nonché le caratteristiche tecniche del veicolo, elementi di customer care, le norme giuridiche relative al trasporto passeggeri, mappe e cartografie, la normativa del codice stradale.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare la manutenzione ordinaria del veicolo**, applicando tecniche di manutenzione ordinaria del veicolo, applicando procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro, utilizzando strumenti per la manutenzione meccanica, utilizzando strumenti per la manutenzione elettrica; **effettuare il trasporto di persone con veicolo leggero**, applicando tecniche di guida sicura, applicando criteri di selezione degli itinerari, applicando criteri di pianificazione degli itinerari, applicando tecniche di interazione col cliente.

- Disegnatore, anche su CAD, non progettista, con mansioni di aiuto, rilevamento e/o disegno di particolari esecutivi

Tali lavoratori conoscono le figure semplici e complesse della geometria solida, le assonometrie ortogonali e oblique, tecniche di utilizzo di stampanti e plotter al fine di produrre e stampare gli elaborati di progetto, tecniche di disegno architettonico (metodi e scale di rappresentazione, convenzioni sulle sezioni, sistemi di quotatura, segni e simboli, etc.), nonché metodi di rappresentazione grafica e simulazione bi-tridimensionale con sistemi CAD e relativi applicativi di prototipazione, metodi di modellizzazione e tecniche di rendering, tecniche di restituzione topografica e architettonica.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **produrre la rappresentazione grafica bi e tridimensionale del rilievo/progetto**, utilizzando i software CAD per realizzare la restituzione grafica dell'oggetto rilevato, individuando le viste più efficaci per rappresentare l'oggetto rilevato, quotare il disegno e riportare le scritte esplicative, effettuare il rendering dei modelli tridimensionali realizzati, ottenendo effetti grafici e fotografici realistici, effettuare la stampa degli elaborati grafici su appositi supporti, calcolare le superfici del progetto in modo automatico attraverso l'utilizzo dei comandi del programma ed attraverso l'uso di fogli di calcolo elettronici, inserendoli all'occorrenza nel file di disegno.

- Tosatore

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche e le problematiche relative alla cute, i vari tipi di pelo, l'uso dei prodotti, gli standard di razza, nonché le tecniche di lavaggio, la cardatura, la snodatura, il condizionamento del pelo, la tosatura, l'uso degli strumenti di lavoro (forbice dritta curva dentata e sfoltritrice, etc.). Essi conoscono altresì le norme igieniche, le indicazioni della ASL rispetto ai requisiti del locale dove si svolge l'attività di toelettatura, nonché tecniche comunicative e di ascolto, i comportamenti degli animali, tecniche di relazione uomo-animale, elementi di anatomia, fisiologia e morfologia degli animali domestici.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **effettuare la tosatura**, valutando il tipo di tessitura/pelo, liberando il pelo da sottopelo morto e nodi, scegliendo gli strumenti più appropriati, riconoscendo eventuali anomalie della pelle, da segnalare al Medico Veterinario; **provvedere alla cura e all'igiene degli ambienti e strumenti di lavoro**, realizzando le operazioni periodiche di pulizia/ igienizzazione degli strumenti secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i

parametri definiti, realizzando le operazioni periodiche di pulizia/igienizzazione degli spazi e ambienti di lavoro secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti.

- Personale ausiliario addetto alla gestione dei rifiuti speciali

Tali lavoratori conoscono la normativa regionale, nazionale ed europea di settore, nozioni di igiene ambientale, nozione di base relative all'utilizzo di equipaggiamento di protezione dalle sostanze pericolose e dagli agenti inquinanti, i principi comuni e gli aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza (regole e modalità di comportamento generali e specifiche), la sicurezza sul lavoro, tecniche e procedure di intervento, le tipologie di classificazione (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi) e composizione (carta, vetro, plastica, metallo, ingombranti, etc.) dei rifiuti al fine di individuare le criticità, tecniche, pratiche e strumenti manuali per la raccolta dei rifiuti al fine di svolgere le operazioni adeguate di raccolta in relazione alla tipologia, alla dimensione ed alla collocazione dei rifiuti, mantenendo gli standard di sicurezza definiti.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **mettere in atto le procedure per la raccolta dei rifiuti pericolosi e la messa in sicurezza dei siti contaminati**, adottando le procedure per la bonifica dei siti contaminati, eliminando la fonte di inquinamento o riducendola al livello inferiore alla soglia di rischio, applicando tecniche per il contenimento, l'isolamento definitivo o la eliminazione della fonte inquinante, applicando tecniche per la rimozione, il trasporto e lo stoccaggio definitivo in siti autorizzati (discariche controllate) di rifiuti inquinanti o pericolosi, impiegando le procedure ed i dispositivi di sicurezza personale; **effettuare la segnalazione di situazioni di allerta**, comunicando tempestivamente situazioni di allerta o emergenza alle autorità competenti, richiedendo interventi specifici di raccolta e pulizia, segnalando la necessità di sostituzione di cassonetti e cestini, segnalando la presenza di rifiuti pericolosi; **effettuare la raccolta e lo spazzamento manuale dei rifiuti**, effettuando le operazioni di raccolta di cestini e bidoni, di spazzamento dei rifiuti abbandonati in strada o nel verde pubblico, adottando le necessarie misure di sicurezza, di protezione della salute e della salvaguardia ambientale, individuando e gestendo i fattori di rischio specifico (igienico-sanitario e di infortunio) che si presentano nello svolgimento del proprio lavoro, garantendo la propria e l'altrui incolumità, individuando e segnalando situazioni di rischio igienico/ambientale ai propri superiori, al fine di garantire la prevenzione e la salvaguardia dell'igiene ambientale, lavorando in squadra, riconoscendo le diverse tipologie e la composizione dei rifiuti al fine di utilizzare metodi e strumenti di spazzamento e raccolta adeguati.

- Operatore inbound per la tutela del credito

Tali lavoratori conoscono la gamma di servizi in vendita, l'etica e la deontologia della comunicazione, la normativa sulle comunicazioni elettroniche, la struttura organizzativa di un call center, la normativa sul trattamento dei dati personali, le tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera, la fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea, le nozioni di base sull'utilizzo del software di gestione dell'attività di call center, elementi di psicologia della comunicazione, principi di customer care. Essi conoscono altresì tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera, tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base, tecniche di consultazione di data base, principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center, tecniche di comunicazione efficace, la normativa sul trattamento dei dati personali, organigrammi e schemi di processo.

#### *Competenze*

Tra le competenze di ruolo è possibile annoverare: **fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center**, applicando tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e/o in un'altra lingua straniera europea, registrando le richieste dei clienti e le informazioni fornite compilando eventuali report, applicando le procedure per l'inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento, utilizzando software posta elettronica (outlook o analoghi), applicando tecniche di comunicazione telefonica, utilizzando software gestione attività di call center, reperendo dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali, etc., comprendendo ed interpretando esigenze e domande del cliente/utente; **effettuare la gestione di dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica**, trascrivendo e recapitando annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche, rilevando dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base, comprendendo organigrammi e schemi di processo, immettendo ed estraendo dati da data-base, acquisendo dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite.

- Altri profili affini ai precedenti.

#### QUINTO LIVELLO

Appartengono al livello 5° i lavoratori che svolgono esclusivamente mansioni che comportino il possesso di semplici conoscenze pratiche di carattere standardizzato e comunque ausiliario. Le *competenze trasversali* ad essi associate sono: **1) coordinarsi con gli altri; 2) orientamento al servizio; 3) flessibilità; 4) gestione del tempo; 5) negoziazione; 6) problem solving; 7) pensiero critico; 8) gestione dei conflitti; 9) comunicazione efficace; 10) resilienza**. Esse vengono applicate in contesti strutturati, con numero limitato di situazioni diversificate, eseguendo i compiti assegnati secondo criteri prestabiliti, assicurando la conformità delle attività svolte, sotto supervisione per il conseguimento del risultato.

Area delle Competenze	Competenze Digitali	Livello di Padronanza
1. Alfabetizzazione su informazioni e dati	1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali	BASE
	1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali	
	1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali	
2. Collaborazione e comunicazione	2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie	
	2.2 Condividere le informazioni attraverso le tecnologie digitali	
	2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali	
	2.4 collaborare attraverso le tecnologie digitali	
	2.5 Netiquette	
3. Creazione di contenuti digitali	3.1 Sviluppare contenuti digitali	
	3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali	
	3.3 Copyright e licenze	
	3.4 Programmazione	
4. Sicurezza	4.1 Proteggere i dispositivi	
	4.2 Proteggere i dati personali e la privacy	
	4.3 Proteggere la salute e il benessere	

*CCNL per i dipendenti degli Studi Professionali*

	4.4 Proteggere l'ambiente	
5. Risolvere problemi	5.1 Risolvere problemi tecnici	
	5.2 Individuare bisogni e risposte tecnologiche	
	5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali	
	5.4 Individuare i divari di competenze digitali	

In via esemplificativa:

- Addetto alle pulizie;

Tali lavoratori conoscono elementi di igiene ambientale e personale, i macchinari elettromeccanici per la pulizia (tipologie, caratteristiche, specifiche di utilizzo), la movimentazione manuale dei carichi, nonché le norme tecniche per l'impiego, la conservazione e lo smaltimento dei prodotti chimici per la pulizia (detergenti, disinfettanti, solventi, disincrostanti, cere). Essi conoscono altresì come svolgere la raccolta differenziata, la tipologia di classificazione e composizione dei rifiuti (urbani e assimilati, speciali, pericolosi, tossici e nocivi), la selezione e smaltimento dei rifiuti presso abitazioni, uffici e luoghi di lavoro e i rischi e le misure di protezione nella pulizia dei pavimenti, nonché le norme di sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici.

*Competenze*

Tra le competenze attese associate al ruolo è possibile annoverare: **allestire gli spazi e gli ambienti individuando gli spazi e gli oggetti da riordinare**, valutando gli elementi da ripristinare, adottando le procedure e le tecniche di riassetto e ripristino degli spazi e degli ambienti, identificando priorità e fabbisogni, valutando il livello di confortevolezza degli ambienti ed apportando eventuali; **approntare l'equipaggiamento necessario per la pulizia di spazi ed ambienti**, individuando i prodotti più idonei e a basso impatto ambientale, adottando le procedure di ripristino dell'equipaggiamento e le modalità più adeguate a mantenere in ordine le apparecchiature e gli strumenti d'uso e definendo le apparecchiature e gli strumenti necessari; **pulire gli ambienti applicando le tecniche, i prodotti e i macchinari più adeguati allo svolgimento di trattamenti specifici delle superfici** (marmo, parquet, moquette, linoleum, ecc.), adottando comportamenti virtuosi per la gestione dei rifiuti e degli scarti prodotti nell'intervento di pulizia, adottando tecniche, prodotti e strumenti per la pulizia in base alla tipologia di intervento da realizzare (pulizia ordinaria, straordinaria, approfondita) e allo stato degli ambienti, applicando la corretta sequenzialità e le modalità più adeguate a svolgere in sicurezza le operazioni di pulizia tenendo conto delle caratteristiche specifiche del contesto (abitazione privata, luogo di lavoro, strutture alberghiere, spazi commerciali, ecc.); **eseguire il servizio di cura e pulizia** prefigurando la natura e la tipologia di intervento da realizzare tenendo conto dello stato dell'ambiente e degli obiettivi da raggiungere.

- Fattorino;

Tali lavoratori conoscono le caratteristiche dei servizi ai piani, nonché le caratteristiche e organizzazione dei servizi accessori (lavanderia, custodia e trasporto dei beni, ecc.) e gli strumenti per la raccolta e la gestione delle richieste.

*Competenze*

Tra le competenze attese associate al suddetto ruolo è possibile annoverare: **effettuare il servizio di trasporto e custodia**

**di beni; effettuare il servizio di sorveglianza e vigilanza ai piani; eseguire le commissioni per conto di terzi; laddove richiesto, effettuare compiti semplici di pulizia della hall e degli ascensori.**

- Usciere;
- Custode;

Tali lavoratori conoscono le tecniche di vigilanza e sicurezza e le modalità di gestione delle attività di controllo, le norme e le buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, le norme relative alla prevenzione e protezione dagli incendi, i principali mezzi di comunicazione e le tecniche di gestione dei conflitti.

#### *Competenze*

Tra le competenze attese associate è possibile annoverare: **compiere attività di vigilanza dei beni e degli ambiti territoriali protetti e sorvegliati**, riconoscendo e valutando il corretto funzionamento di impianti, strumenti e dispositivi, applicando le tecniche di osservazione per monitorare i punti di accesso e riconoscendo le aree di presidio di propria competenza attraverso un esame preliminare della zona da sorvegliare; **sviluppare azioni di primo intervento**, adottando tecniche pratiche di protezione personale contenendo comportamenti non conformi, individuando i soggetti da coinvolgere in funzione delle specifiche situazioni ed identificando le tecniche e gli strumenti di difesa utili alla salvaguardia e protezione di beni e persone; **riconoscere le operazioni di diagnosi comportamentale**, riconoscendo i comportamenti delle persone e le dinamiche relazionali rispetto allo specifico contesto e identificando circostanze o persone che destano sospetti o che si presentano in particolare stato di alterazione per prevenire rischi e pericoli; **gestire i conflitti individuando l'approccio comportamentale più efficace**, individuando la soluzione più accettabile e soddisfacente, applicando tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione e adottando lo stile linguistico più adeguato al fine di influenzare positivamente il comportamento dei soggetti coinvolti.

- Altri profili affini ai precedenti.