

Provincia autonoma di Trento  
tsm-Trentino School of Management

**PROGRAMMA ANNUALE  
DI FORMAZIONE  
2013**

# INDICE

---

|                |   |                |
|----------------|---|----------------|
|                | Premessa  | pag. 5         |
|                | <i>Mauro Gilmozzi, Assessore all'Urbanistica, Enti locali e Personale</i>         |                |
| <b>PARTE 1</b> | <b>La Provincia autonoma di Trento e tsm-Trentino School of Management</b>        | <b>pag. 9</b>  |
|                | L'offerta formativa   | pag. 20        |
|                | Il Programma annuale di Formazione 2013   | pag. 21        |
|                | Formazione in rete  | pag. 23        |
|                | Contatti  | pag. 27        |
|                | Informazioni sulla partecipazione alle attività formative                         | pag. 31        |
| <b>PARTE 2</b> | <b>Il Programma annuale di formazione 2013</b>                                    | <b>pag. 37</b> |
|                | <b>Formazione Manageriale</b>   | <b>pag. 39</b> |
|                | Scenari   | pag. 40        |
|                | Strumenti   | pag. 43        |
|                | <b>Formazione per il Personale</b>  | <b>pag. 47</b> |
|                | Area Giuridico – economica  | pag. 49        |
|                | Area Competenze trasversali   | pag. 75        |
|                | Area Sicurezza  | pag. 117       |
|                | Area Informatica  | pag. 137       |
|                | Formazione in ambito linguistico  | pag. 155       |
| <b>PARTE 3</b> | <b>Allegato 1</b> Piano Triennale di formazione 2013-2015                         | pag. 159       |
|                | <b>Allegato 2</b> Allegato Delibera n. 2015 del 3 settembre 2010                  | pag. 163       |
|                | <b>Allegato 3</b> Circolare "Formazione in rete (FAD) – prime modalità operative" | pag. 191       |
|                | <b>Allegato 4</b> Delibera n. 1872 del 2 settembre 2011                           | pag. 195       |
|                | <b>Allegato 5</b> Circolare iscrizione diretta corsi lingua straniera             | pag. 203       |

---

Sulla Pubblica Amministrazione gravano oggi responsabilità di portata eccezionale dovute all'effetto congiunto della grave crisi in atto e del vistoso calo delle risorse pubbliche. Di questo più ampio e problematico scenario fa parte, a tutti gli effetti, anche l'Autonomia del Trentino, chiamata in causa prepotentemente proprio dall'eccezionale portata delle sue competenze statutarie.

Fare meglio con meno, in una situazione che non è mai stata così complessa e difficile, ha imposto all'apparato provinciale un progetto di riorganizzazione interna, già in avanzato stato di attuazione: un progetto che risponda sia alle mutate condizioni del contesto, sia agli effetti del calo delle risorse finanziarie. Siamo in presenza di un passaggio indispensabile ed urgente che richiede uno sforzo eccezionale di cambiamento soprattutto della cultura amministrativa, senza il quale nessuna azione programmatica e di riorganizzazione ha possibilità di successo. Questo eccezionale sforzo di cambiamento deve essere accompagnato da un programma di formazione del personale adeguato per contenuti, metodi e strumenti adottati.

Un programma vocato a far crescere una cultura organizzativa nuova basata su competenze coerenti con i mutati scenari, sul riconoscimento dei meriti, sull'orientamento al cittadino.

E questo significa mettere in atto azioni che facciano leva non solo sull'applicazione delle norme, ma anche e soprattutto su una strategia orientata al risultato e alla ri-motivazione di tutto il personale, della Provincia e del suo Sistema di Enti e di Aziende. Strategia, questa, che passa anche attraverso la necessità di attribuire un supplemento di senso, di dignità e di identità organizzativa e sociale al lavoro pubblico.

A tutto questo vuole rispondere il Programma annuale di formazione 2013 che, a partire dalla domanda direttamente espressa dai suoi stessi protagonisti, i dipendenti, affronta i grandi temi che investono le responsabilità e i compiti dell'Autonomia provinciale. Un programma che fa leva non solo sulla promozione di competenze operative ma anche sulle capacità di rapportarsi con contesti nuovi e impegnativi, avendo sempre come riferimento la centralità del servizio pubblico e la sua funzione determinante in ogni prospettiva di crescita della società dell'economia.

*Mauro Gilmozzi  
Assessore all'Urbanistica, Enti locali e Personale*

PARTE 1

La Provincia autonoma di Trento, per la realizzazione di programmi di formazione rivolti ai propri dipendenti e a quelli dei suoi enti strumentali, si avvale di **tsm-Trentino School of Management** (tsm).

tsm è una Società consortile costituita ai sensi della legge provinciale n. 3 del 16 giugno 2006. I soci sono la Provincia autonoma di Trento, che detiene la maggioranza del capitale, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Trento e l'Università degli Studi di Trento.

Il punto focale nelle strategie di tsm è l'attenzione alla qualità della didattica. L'innovazione e la sperimentazione nei contenuti e nei metodi rappresenta un campo di impegno prioritario della Scuola. Ogni attività si avvale di una rete di interlocutori in grado di rappresentare le prospettive più avanzate della ricerca sulla formazione a livello nazionale ed internazionale. A tal fine, le azioni formative previste propongono:

- un metodo formativo "attivo", con grande attenzione all'individuo quale soggetto della formazione;
- l'attenzione al miglioramento continuo dei risultati anche tramite metodologie di *customer satisfaction*;
- la valorizzazione del rapporto tra docenti, referenti di corso e utenti;
- la ricerca come base di conoscenza per ogni azione formativa;
- la formazione in rete.

Per la progettazione, l'erogazione e la valutazione dei servizi di alta formazione e di formazione continua e per la relativa attività di ricerca tsm si avvale di un Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

Nell'anno **2011** per la formazione del personale della Provincia autonoma di Trento e dei suoi enti collegati sono state organizzate **110** diverse iniziative formative per un totale di **477** edizioni e di **5.529** ore di aula.

In particolare sono state erogate **5.003** ore, divise per dieci diversi ambiti, previste dalla formazione a catalogo del "Programma annuale di formazione 2011" e **526** ore, **11** iniziative, fuori catalogo.

Il totale delle partecipazioni alle iniziative formative è stato di **8.743**, quello delle ore/uomo formazione di **81.454**.

Ulteriori dati statistici sulle partecipazioni ai corsi sono reperibili sul sito di tsm ([www.tsm.tn.it](http://www.tsm.tn.it)).

tsm ha un forte legame con il territorio di riferimento. Ciò non fornisce soltanto la cornice istituzionale, ma struttura e organizza il modo di essere di tsm come laboratorio della formazione e della conoscenza che punta a sviluppare competenze innovative in un'ottica e in una prospettiva nazionale ed internazionale, con riguardo specifico alle vocazioni economico-produttive e al know-how presente sul territorio.

In quest'ottica sono state costituite la Scuola per il governo del territorio e del paesaggio (STEP) e la Scuola di management del turismo (SMT) che vengono di seguito presentate.

### STEP – Scuola per il governo del territorio e del paesaggio

Il Piano Urbanistico della Provincia autonoma di Trento promuove una nuova disciplina della pianificazione incentrata sulla relazione tra territorio, paesaggio e sviluppo prestando particolare attenzione agli aspetti ambientali ed alla qualità territoriale e paesaggistica.

Il Piano, seguendo il percorso tracciato dalla Riforma Istituzionale per il governo dell'autonomia del Trentino, propone un diverso modello di azione dell'Amministrazione Provinciale che prevede il decentramento del livello decisionale strategico favorendo la partecipazione e la responsabilità dei cittadini e delle comunità locali. L'idea centrale è che la pianificazione e la gestione del territorio si collochino al livello più diretto con le esigenze locali.

Le sfide poste dalla Riforma Istituzionale e dal Piano Urbanistico impongono un salto culturale in cui la formazione e l'educazione sono riconosciute come risorse cruciali per accompagnare il cambiamento.

Per questo la Provincia autonoma di Trento ha deciso di costituire all'interno della tsm-Trentino School of Management la **step-Scuola di formazione per il governo del territorio e del paesaggio**.

La Scuola per il governo del territorio e del paesaggio è quindi un ambiente di formazione e sviluppo della cultura e delle competenze specialistiche per la realizzazione della Riforma del governo dell'autonomia in Trentino.

Le azioni si sviluppano attorno ai seguenti assi:

#### 1. Programma di formazione per l'implementazione della Riforma Istituzionale e del Piano Urbanistico Provinciale.

Le azioni mirano al sostegno dell'implementazione della Riforma Istituzionale e del Piano Urbanistico Provinciale. La Scuola è impegnata nella formazione di specifiche figure professionali necessarie all'implementazione della Riforma Istituzionale e del Piano Urbanistico Provinciale. In particolare si fa riferimento ai "facilitatori" (network manager) cui è affidata la responsabilità di agevolare i processi necessari al funzionamento delle Comunità di Valle e agli "esperti di paesaggio" componenti delle Commissioni per la Pianificazione Territoriale e il Paesaggio. La step organizza, inoltre, seminari e incontri, rivolti innanzitutto agli attori impegnati a vari livelli nei processi di pianificazione al fine di promuovere una cultura del governo del territorio e del paesaggio inteso come esito delle scelte individuali e collettive che riguardano la comunità.

#### 2. Azioni formative su tematiche paesaggistiche, urbanistiche e ambientali.

Il nuovo Piano Urbanistico Provinciale individua nel paesaggio un elemento cruciale per lo sviluppo economico, sociale e culturale del territorio. Le azioni si propongono di sviluppare competenze adeguate ed innovative relative alla pianificazione del territorio e alla trasformazione del paesaggio. La step è inoltre impegnata in un'azione educativa diffusa per sostenere quel salto di qualità, innanzitutto culturale,

necessario per immaginare in futuro nuove connessioni tra spazi di vita, paesaggio, sviluppo economico e sociale. Attraverso la collaborazione con le Scuole della provincia di Trento, promuove progetti rivolti agli alunni ed ai docenti che hanno quale finalità l'educazione alla cittadinanza attiva e responsabile a partire dalla conoscenza e dalla riflessione sul territorio-paesaggio.

#### 3. Azioni formative rivolte alla costruzione di una visione comune sulla preferibilità e sulla sostenibilità del vivere in montagna ed in particolare sul valore di cosa significa conservare, gestire e promuovere le Dolomiti Patrimonio mondiale Unesco.

La step progetta e gestisce azioni e iniziative specifiche per amministratori, tecnici, e per tutta la comunità in senso esteso (in particolare scuole ed altre agenzie ed associazioni educative) per l'acquisizione delle competenze necessarie per:

- lo sviluppo della cultura della partecipazione e della responsabilità delle comunità coinvolte nella gestione e nello sviluppo del Bene UNESCO;
- l'attuazione di politiche ed iniziative coerenti con la conservazione, la gestione e lo sviluppo del Bene "Dolomiti";
- la promozione di una cultura del paesaggio alpino e dolomitico.

La step è inoltre referente per la gestione della "rete della formazione e della ricerca" tra le province (Belluno, Bolzano, Pordenone, Trento e Udine) e le Regioni (Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e Regione Veneto) che, dopo aver concorso alla candidatura ed ottenuto il riconoscimento, sono impegnate nella gestione del Bene attraverso la "Fondazione Dolomiti – Dolomiten – Dolomites – Dolomitis UNESCO". La "rete" è finalizzata allo sviluppo di un progetto educativo a sostegno degli obiettivi di conservazione, gestione e valorizzazione del Bene UNESCO.

La step, infine, è la sede operativa dell'**Osservatorio del paesaggio** istituito dalla Provincia autonoma di Trento nel dicembre 2010 (delibera della Giunta Provinciale n. 3127 del 30.12.2010). L'Osservatorio ha lo scopo di sostenere e favorire processi formativi e partecipativi diffusi per lo sviluppo di una cultura evoluta del paesaggio attraverso attività di osservazione e studio dell'evoluzione e della trasformazione del paesaggio trentino. L'Osservatorio cura in particolare la realizzazione delle seguenti attività:

- prestare supporto per l'osservazione dell'evoluzione e della trasformazione del paesaggio trentino;
- curare l'elaborazione di cataloghi del paesaggio, per promuovere l'integrazione degli obiettivi paesaggistici nelle strategie territoriali;
- creare un centro di documentazione aperto a tutti i cittadini, anche mettendo in rete banche dati, punti di informazione e di raccolta di materiali presenti sul territorio;

- prestare supporto strumentale alle istituzioni scolastiche e accademiche per l'approfondimento delle tematiche concernenti la pianificazione del paesaggio;
- elaborare, a scadenza quinquennale, un rapporto sullo stato del paesaggio in Trentino;
- configurare un sito web per favorire le informazioni sulle attività svolte.

Per maggiori informazioni  
tel. 0461 020060 | e-mail: step@tsm.tn.it

### SMT – Scuola di Management del Turismo

La Legge Provinciale 14/2010 introduce alcuni importanti aggiornamenti alla lp. 8/2002 sulla promozione turistica tra i quali il riconoscimento di tsm quale interlocutore cui affidare attività di **formazione e supporto specialistico in materia di turismo e marketing territoriale**, attraverso programmi di **alta formazione** e iniziative di supporto specialistico.

All'interno di tsm, la **Scuola di Management del Turismo** ha il compito di supportare il sistema turistico territoriale verso l'adozione di una prospettiva gestionale innovativa, nella creazione di competenze legate alla governance, alla costruzione del prodotto turistico e all'accesso ai mercati contribuendo a innalzare ulteriormente il livello dell'offerta turistica al fine di garantire "standard qualitativi ottimali nell'organizzazione turistica del Trentino".

Il turismo è interessato infatti da alcuni fenomeni che lo rendono particolarmente mutevole e dinamico: cambiano gli scenari competitivi, la tecnologia ha un ruolo sempre più pervasivo, la domanda esprime nuove aspettative e diverse motivazioni e le conoscenze necessarie a comprendere e gestire tali fenomeni sono sofisticate e spesso poco sistematizzate.

SMT- Scuola di Management del Turismo si colloca a cavallo tra ricerca scientifica universitaria, formazione manageriale e mondo delle imprese ed elabora proposte formative di alto livello per consentire a decisori e operatori della filiera turistica di interpretare il cambiamento ed adottare strumenti manageriali innovativi, all'altezza delle sfide che il tempo presente impone.

L'impostazione della scuola poggia su queste premesse e ha come interlocutori la Provincia Autonoma di Trento, la Camera di Commercio e l'Università degli Studi di Trento con cui SMT collabora per progettare i tirocini degli studenti delle lauree magistrali e favorire l'avvicinamento tra accademia e mondo delle imprese. SMT si avvale di un nucleo di persone capaci di progettare e sviluppare iniziative di ricerca-intervento relazionandosi con un network di esperti a livello nazionale e internazionale.

Per maggiori informazioni  
tel. 0461 020081 | e-mail: alessandro.bazzanella@tsm.tn.it

### Piano triennale di formazione per il personale ausiliario, tecnico e amministrativo della scuola (ATA)

Nell'ambito dei processi di riforma e di innovazione nella scuola, la formazione costituisce una leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale del personale, per il necessario sostegno agli obiettivi di cambiamento e per una efficace politica di sviluppo delle risorse umane. La formazione è, infatti, funzionale all'attuazione dell'autonomia scolastica e alla crescita funzionale nell'ambito della riorganizzazione dei servizi amministrativi, tecnici e generali, soprattutto in relazione ai processi di informatizzazione.

Il valore strategico della formazione del personale della scuola è confermato dallo stesso contratto provinciale del personale ausiliario, tecnico e amministrativo (ATA) delle scuole e istituti di istruzione primaria e secondaria, dove si stabilisce che l'attività di formazione e aggiornamento costituisce un diritto e un dovere per il personale medesimo.

Per questo l'Amministrazione provinciale e tsm-Trentino School of Management organizzano iniziative di formazione e aggiornamento, di contenuto generale o mirato su specifiche materie, sulla base di un Piano Triennale di Formazione che si scompone in piani operativi annuali.

Il Piano Triennale di Formazione è stato redatto sulla base dell'analisi del fabbisogno formativo che ha coinvolto una pluralità di soggetti: dirigenza, quadri direttivi, personale, organizzazioni sindacali, docenti di tsm, referenti istituzionali di strutture provinciali significative.

La progettazione ha cercato di cogliere le esigenze di aggiornamento e di miglioramento delle competenze che, in forma latente o manifesta, sono espresse da chi opera nel sistema scolastico.

I passaggi più significativi del processo di analisi del fabbisogno sono stati:

- la rilevazione delle esigenze del personale ATA delle singole istituzioni scolastiche e formative attraverso l'analisi del fabbisogno formativo con questionari;
- incontri di progettazione con referenti istituzionali (ossia con rappresentanti del Dipartimento Istruzione, Università e Ricerca ritenuti particolarmente significativi) e con formatori esperti coinvolti nelle attività di tsm.

**Il Programma operativo di Formazione a.s. 2012/2013**, che si inserisce all'interno del Piano Triennale di Formazione, contiene azioni formative che hanno come destinatari il personale ATA delle istituzioni scolastiche e formative della Provincia autonoma di Trento e, nell'ambito dell'area "Salute e sicurezza sul lavoro", anche del personale docente.

La sezione è divisa in quattro aree secondo le tipologie di contenuto a cui fanno riferimento:

1. Salute e sicurezza sul lavoro
2. Amministrativa ed economico-finanziaria
3. Informatica
4. Competenze trasversali

Per ogni azione formativa presentata nel Programma sono indicati gli obiettivi, i contenuti, la durata, i destinatari ed eventuali prerequisiti. In alcuni casi vengono riportate informazioni aggiuntive che potranno accompagnare i destinatari degli interventi nella fase di iscrizione.

Alcune proposte formative sono strutturate in più moduli, per favorire un diverso livello di approfondimento degli argomenti.

La definizione dei contenuti, del metodo, dell'articolazione e della durata delle azioni formative potrà subire variazioni in sede di progettazione di dettaglio.

### Family Audit

La Giunta della Provincia Autonoma di Trento, a luglio del 2009, approva con deliberazione n° 1687 il “Libro Bianco”, documento che traccia le linee di azione della politica familiare in Trentino e che include, tra i suoi obiettivi, la promozione delle politiche di conciliazione tra tempi di vita privata e tempi lavorativi. A tal proposito, nel 2010, la Provincia Autonoma di Trento elabora la certificazione *Family Audit*.

Lo standard *Family Audit* è uno strumento manageriale che promuove cambiamenti organizzativi e culturali all'interno delle organizzazioni pubbliche e private (di qualsiasi dimensione), che attraverso un processo partecipativo, progettano e promuovono misure di *work-life balance* per venire incontro ai bisogni di conciliazione vita e lavoro dei propri dipendenti.

tsm-Trentino School of Management riserva da sempre una particolare attenzione al benessere dei suoi dipendenti; questa attenzione l'ha portata a concludere con successo nel 2011 il primo step della certificazione *Family Audit*, con l'acquisizione del certificato base. Attualmente l'organizzazione sta implementando tutte le misure di conciliazione vita e lavoro previste nel Piano triennale delle attività *Family Audit*.

Grazie al know-how acquisito nell'ambito della formazione, agli interventi realizzati per innovare il comparto pubblico, all'alta qualificazione del personale e alla sua natura di ente strumentale, tsm diviene partner strategico dell'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili all'interno della sperimentazione nazionale *Family Audit*.

Tale sperimentazione è stata avviata in tutto il territorio nazionale nel corso del 2012, a seguito delle scelte del Dipartimento per le politiche della famiglia, il quale ha ritenuto che la certificazione Trentina è un valido strumento per rispondere all'invito dell'Unione Europea a rimuovere le barriere che ostacolano l'occupazione, in particolare quella femminile, attraverso l'adozione di misure di conciliazione vita-lavoro.

La diffusione e promozione della certificazione *Family Audit* in tutto il paese, coinvolge 50 organizzazioni di varia natura giuridica, organizzazioni rappresentative di 13 regioni italiane.

tsm- Trentino School of Management, in particolare, partecipa alla sperimentazione svolgendo le attività di seguito elencate:

- a) supporta, con le proprie risorse umane qualificate, la gestione operativa della sperimentazione;
- b) collabora con l'Agenzia per la famiglia:
  - alla realizzazione della manualistica prevista dalle linee guida dello standard *Family Audit*;
  - alla produzione di materiale scientifico e didattico;
  - alla sperimentazione e promozione dello standard *Family Audit*;
  - all'attivazione di una rete tra le organizzazioni che aderiscono alla sperimentazione per la diffusione delle buone pratiche.
- c) amministra e rendiconta le risorse economiche per l'implementazione della sperimentazione su scala nazionale;
- d) collabora alla gestione dei rapporti amministrativi e contabili con i consulenti, i valutatori e le organizzazioni che partecipano alla sperimentazione.

### tsm si occupa anche dell'organizzazione di master.

Anche per i master organizzati da tsm, se **universitari**, l'Amministrazione concorre alla spesa per la partecipazione fino ad un massimo del 50% del costo di iscrizione, secondo le modalità specificate nell'allegato alla delibera n. 2015 del 3 settembre 2010, al paragrafo “Master universitari”.

Si presenta di seguito il master in Diritto e Management delle Amministrazioni Pubbliche per il quale la Provincia ha supportato l'ideazione.

### Master universitario in diritto e management delle amministrazioni pubbliche

Il **Master Universitario di Il livello in Diritto e Management delle Amministrazioni Pubbliche**, organizzato da tsm e dalle Facoltà di Economia e di Giurisprudenza di Trento, affronta le principali tematiche inerenti l'amministrazione e la gestione delle amministrazioni pubbliche alla luce di contesti ambientali esterni e di contesti organizzativi interni sempre più dinamici e complessi.

Il progetto formativo muove dalla consapevolezza che esercitare un ruolo di responsabilità nelle moderne amministrazioni richiede un'efficace integrazione delle competenze aziendali, giuridiche e di management pubblico.

Gli obiettivi formativi specifici del Master in Diritto e Management delle Amministrazioni Pubbliche sono i seguenti:



- fornire ed integrare le conoscenze e le competenze economiche, giuridiche e di management necessarie per operare a livello dirigenziale nelle attuali pubbliche amministrazioni;
- rendere evidenti le possibili linee evolutive della pubblica amministrazione, al fine di conseguire efficienza ed efficacia in una società sempre più complessa ed esigente;
- fare concrete esperienze di gestione di progetti complessi nelle pubbliche amministrazioni;
- favorire, grazie all'interscambio culturale e di esperienze con docenti e testimoni qualificati, la comprensione delle principali dinamiche di funzionamento delle amministrazioni pubbliche;
- evidenziare lo spazio di azione del manager nelle amministrazioni pubbliche del ventunesimo secolo.

La **quinta edizione del Master**, si svolge **dall'11 gennaio 2013 al 31 marzo 2014** con un impegno didattico in aula pari a 15 ore settimanali (venerdì tutto il giorno e sabato mattina) articolate su un orizzonte temporale di sette mesi. La frequenza è obbligatoria per almeno il 75% delle ore di didattica e per almeno il 75% delle ore di stage. La data prevista per la chiusura delle **iscrizioni al Master** è il **26 novembre 2012**.

L'Amministrazione oltre a concorrere alla spesa fino ad un massimo del 50% del costo di iscrizione, favorisce la partecipazione alle lezioni del venerdì mattina, riconoscendo l'orario teorico di presenza in servizio fino ad un massimo di 150 ore, come specificato nella citata delibera n. 2015/2010.

Al termine di ciascuno dei nove moduli didattici lo studente è sottoposto ad una verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi previsti, al fine del riconoscimento dei crediti.

Lo stage può essere svolto all'interno del contesto lavorativo del dipendente e si concluderà con l'elaborazione e la stesura di un project work concordato, durante la fase d'aula, con la Direzione di tsm sulla base delle concrete esigenze del Servizio di appartenenza.

Sono inoltre state messe a disposizione 7 borse di studio da INPS Gestione Ex Inpdap e 2 borse di studio da Sparkasse Cassa di Risparmio. Per le modalità di richiesta e i relativi bandi consultare il sito del Master all'indirizzo [www.tsm.tn.it](http://www.tsm.tn.it).

Qualora per l'anno 2014-2015 venisse prevista la riedizione del master, verrà data tempestiva comunicazione

Per maggiori informazioni  
tel. 0461 020084 | e-mail: [info@tsm.tn.it](mailto:info@tsm.tn.it)

Si presenta di seguito la seconda edizione del Master in Gestione delle Politiche Familiari

#### **Master universitario in gestione delle politiche familiari:**

**Il Master Universitario di II livello in Gestione delle Politiche Familiari**, è organizzato dalle Facoltà di Economia, Sociologia e Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Trento, in collaborazione con la Provincia autonoma di Trento e tsm-Trentino School of Management.

Il corso è finalizzato a preparare figure manageriali esperte in politiche family friendly e si propone di fornire competenze interdisciplinari di analisi, di progettazione e di attuazione di azioni e politiche family friendly. In particolare, il corso proporrà indirizzi di iniziativa e modelli di cambiamento trasversali ai diversi ambiti dell'esperienza aziendale e sociale, focalizzandosi sui servizi e sull'organizzazione del lavoro mirati a favorire il superamento di limiti – culturali ed aziendali – che ancora penalizzano l'impegno familiare di donne e uomini. Il profilo atteso sarà caratterizzato dalla capacità di analizzare, progettare e attuare azioni e politiche family friendly, anche attraverso un'attività di facilitazione sul territorio.

Le competenze acquisite potranno essere spese in molteplici contesti professionali, dal settore pubblico al privato, legati all'ambito della progettazione, consulenza, gestione e valutazione di politiche ed interventi family friendly.

La **seconda edizione del Master**, si svolge **dal 24 gennaio 2013 al 24 gennaio 2014** con un impegno didattico in aula pari a 12 ore settimanali (giovedì e venerdì) articolate su un orizzonte temporale di sette mesi. La frequenza è obbligatoria per almeno il 75% delle ore di didattica e per almeno il 75% delle ore di stage. La data prevista per la chiusura delle **iscrizioni al Master** è il **21 dicembre 2012**.

Al termine di ciascuno dei cinque moduli didattici lo studente è sottoposto ad una verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi previsti, al fine del riconoscimento dei crediti.

E' previsto uno stage che, può essere svolto all'interno del contesto lavorativo d'appartenenza o presso enti italiani o esteri e si concluderà con l'elaborazione e la stesura di un project work concordato, durante la fase d'aula, con la Direzione di tsm.

A conclusione del Master il Consiglio Direttivo assegnerà **tre premi** di studio dell'importo di **1.000,00 € ciascuno**. Per i requisiti d'assegnazione consultare il sito del Master all'indirizzo [www.tsm.tn.it](http://www.tsm.tn.it).

Qualora per l'anno 2014-2015 fosse prevista la riedizione del master, verrà data tempestiva comunicazione.

Per maggiori informazioni  
tel. 0461 020084 | e-mail: [info@tsm.tn.it](mailto:info@tsm.tn.it)

Si presenta di seguito la prima edizione del Master in Lingua Diritto

### Master in lingua e diritto

**Il Master in Lingua e Diritto** è un Master organizzato da tsm-Trentino School of Management con la collaborazione delle Facoltà di Giurisprudenza e di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Trento, della fondazione Bruno Kessler e col sostegno della Camera di Commercio Industria e Artigianato Agricoltura di Trento.

Il Master intende offrire una formazione specifica e professionalizzante nel settore della linguistica e della traduzione giuridica e **si pone l'obiettivo di formare:**

- giuristi-linguisti, anche in conformità con gli appositi bandi per la selezione di personale delle istituzioni dell'Unione europea;
- professionisti/e nell'ambito della comunicazione specialistica giuridica, fornendo percorsi mirati a colmare lacune in quelle discipline alle quali nel percorso universitario è stato riservato poco o nessuno spazio (rispettivamente discipline linguistiche per giuristi, discipline giuridiche per laureati in lingue);
- traduttori, redattori e revisori bilingui di testi giuridici (orali e scritti) che corrispondano ai criteri di accessibilità e comprensibilità (parametri qualitativi richiesti anche dalle istituzioni dell'Unione europea e dalle organizzazioni internazionali), sia per il settore pubblico sia per quello privato.

Il Master in Lingua e Diritto, **si rivolge a:**

- i dipendenti di amministrazioni pubbliche, che abbiano maturato almeno 3 anni di anzianità nel ruolo di funzionario, possono accedere al Master anche laddove siano in possesso di lauree diverse da quelle indicate;
- coloro che intendono acquisire – o perfezionare – le competenze necessarie a svolgere l'attività di traduttori giuridici;
- laureati triennali e quinquennali in giurisprudenza e studenti in giurisprudenza in possesso di almeno 180 crediti interessati a professioni quali il giurista linguista, il traduttore o revisore giuridico o che intendono operare in ambito internazionale;
- operatori del settore della mediazione linguistica specialistica;
- laureati in discipline linguistiche con particolare interesse ad attività interdisciplinari sia in istituzioni pubbliche che in ambito privato;
- potranno, altresì, essere prese in considerazione domande di candidati laureandi e studenti a condizione che conseguano il titolo, o rispettivamente acquisiscano i crediti, entro e non oltre il giorno 8 novembre 2012.

La **prima edizione del Master**, per cui **sono state già raccolte le iscrizioni**, si svolge **dal 9 novembre 2012 al 31 ottobre 2013** con un impegno didattico in aula pari a 12 ore settimanali (venerdì tutto il giorno e sabato mattina) articolate su un orizzonte temporale di sette mesi. La frequenza è obbligatoria per almeno il 75% delle ore di didattica e per almeno il 75% delle ore di stage.

Al termine di ciascuno dei nove moduli didattici lo studente è sottoposto ad una verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi previsti, al fine del riconoscimento dei crediti.

Lo stage può essere svolto all'interno del proprio contesto lavorativo o in enti italiani o stranieri e si concluderà con l'elaborazione e la stesura di un project work concordato, durante la fase d'aula, con la Direzione di tsm.

Qualora per l'anno 2013-2014 fosse prevista la riedizione del master, verrà data tempestiva comunicazione.

Per maggiori informazioni  
tel. 0461 020084 | e-mail: [info@tsm.tn.it](mailto:info@tsm.tn.it)

L'offerta formativa della Provincia autonoma di Trento per i propri dipendenti si articola in tre tipologie:

1. La **formazione programmata** che è contenuta nel Piano Triennale di Formazione e nel Programma Annuale di Formazione.

Il Piano Triennale di formazione è uno strumento di programmazione che indica le linee formative che l'Amministrazione prevede di mettere in atto nel triennio.

Il Programma Annuale di Formazione è rappresentato dall'offerta che l'Amministrazione propone ai dipendenti della Provincia nell'anno di riferimento.

2. La **formazione oggetto** riguarda, invece, tutte le azioni non programmabili ma richieste nel corso dell'anno dalle Strutture provinciali.

Si tratta di azioni che rispondono ad esigenze formative indifferibili e improrogabili e che non sono incluse nella formazione programmata. La formazione oggetto può essere:

- **trasversale** ossia riguardare un congruo numero di Strutture. Per tali iniziative è prevista la presentazione della proposta al Servizio per il Personale, tramite i Referenti della formazione;
- **settoriale** ossia riguardare una sola Struttura o uno specifico settore dell'Amministrazione. L'organizzazione e la realizzazione dell'iniziativa sono a carico della Struttura richiedente.

3. La **formazione individuale** erogata da Enti diversi dalla Provincia autonoma di Trento attraverso la quale si risponde ad esigenze di aggiornamento urgenti e non contemplate dal Programma annuale di formazione.

L'Amministrazione provinciale favorisce:

- la partecipazione a corsi di lingua straniera<sup>1</sup>, organizzati da Scuole/Soggetti di formazione linguistica. In questo caso è previsto un parziale rimborso da parte dell'Amministrazione, della spesa sostenuta per l'iscrizione e per l'acquisto dei libri di testo;
- la partecipazione a master universitari organizzati da istituzioni pubbliche o private su tematiche afferenti l'ambito pubblico ed il processo di cambiamento della Pubblica Amministrazione. Per tale tipologia formativa è previsto un rimborso fino ad un massimo del 50% della spesa sostenuta per l'iscrizione al master.

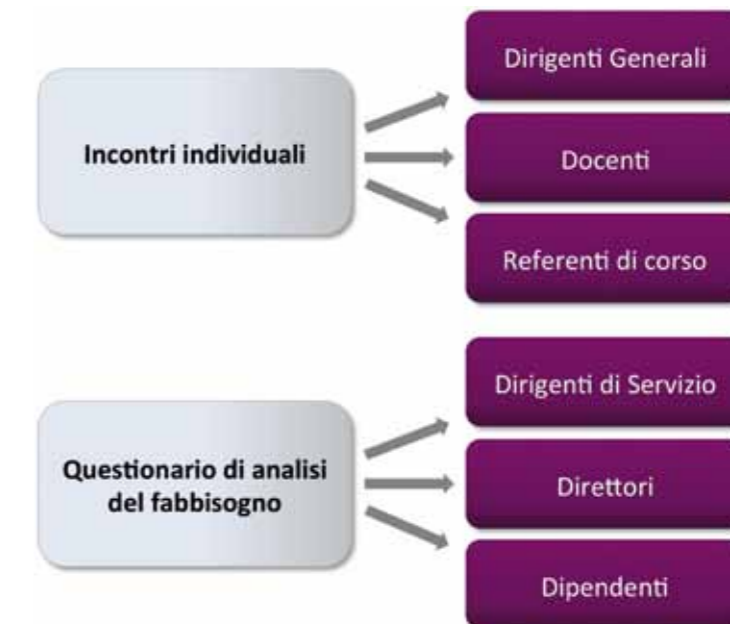
Per le modalità operative concernenti la partecipazione di dipendenti provinciali a tutte le attività formative si rinvia alla delibera n. 2015 del 3 settembre 2010<sup>2</sup> ed alle circolari esplicative.

<sup>1</sup> Allegato 5  
"Circolare in materia  
di lingue straniere"

<sup>2</sup> Allegato 2 "Allegato Delibera n.  
2015 del 3 settembre 2010"

Il Programma Annuale di Formazione 2013 è stato realizzato da tsm-Trentino School of Management, in collaborazione con il Servizio per il Personale, sulla base di un'analisi del fabbisogno formativo che ha coinvolto una pluralità di soggetti.

L'immagine che segue riassume le metodologie di indagine utilizzate e gli attori coinvolti.



Sono stati realizzati incontri per raccogliere indicazioni con: Dirigenti Generali, docenti di tsm, Referenti dei corsi di tsm che hanno monitorato le attività e le esigenze dei partecipanti.

Sono state inoltre valorizzate le informazioni generate dal sistema di valutazione dei percorsi formativi.

A tutti i Dirigenti, Direttori e dipendenti della Provincia autonoma di Trento è stato inviato un questionario di ascolto delle esigenze formative che ha sondato la percezione:

- delle competenze e conoscenze da accrescere con il supporto di interventi formativi
- la percezione di miglioramento rispetto alle metodologie formative.

Il **Programma annuale di Formazione 2013**, che si inserisce all'interno del Piano Triennale di Formazione 2013-2015<sup>3</sup>, si divide in due sezioni:

- **Formazione manageriale**
- **Formazione per il personale**

La prima sezione **Formazione manageriale** contiene azioni che hanno come destinatari dirigenti e direttori. Questa sezione a sua volta si suddivide in due aree: *scenari* e *strumenti*.

Nella prima area *scenari* sono contenute proposte formative che hanno il principale obiettivo di approfondire l'evoluzione della pubblica amministrazione attraverso la condivisione con la classe dirigente delle sfide, dei nuovi compiti e delle priorità strategiche dell'azione pubblica.

Nella seconda area *strumenti* sono contenute, invece, iniziative progettate per consolidare e sviluppare le competenze del management dell'Ente.

La seconda sezione **Formazione per il personale** contiene azioni che hanno come destinatari i dipendenti della Provincia autonoma di Trento (inclusi anche i dirigenti e i direttori).

La sezione è divisa in quattro aree secondo le tipologie di contenuto a cui fanno riferimento:

1. Giuridico – economica
2. Competenze trasversali
3. Sicurezza
4. Informatica

Vengono inoltre riportate le informazioni riguardanti la formazione in ambito linguistico.

Per ogni azione formativa presentata nel Programma sono indicati gli obiettivi, i contenuti, la durata, i destinatari, la modalità d'erogazione ed eventuali prerequisiti. In alcuni casi vengono riportate informazioni aggiuntive che potranno accompagnare i dipendenti e i dirigenti nella fase di iscrizione.

La definizione dei contenuti, del metodo, dell'articolazione e della durata delle azioni formative potrà subire variazioni in sede di progettazione di dettaglio.

<sup>3</sup> Allegato 1 "Piano Triennale di Formazione 2013-2015"



Da tempo la formazione ha a che fare con una serie di sfide che vanno dall'allargamento delle opportunità di apprendimento per gli individui lungo tutto l'arco della vita allo scambio di conoscenze e competenze all'interno del contesto organizzativo. In questo scenario si inseriscono le opportunità offerte dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Già da qualche tempo tsm ha investito sull'utilizzo della formazione a distanza e in particolare dell'e-learning nell'erogazione della propria offerta formativa. Si tratta di una metodologia di apprendimento e didattica che, attraverso la rete internet, fornisce servizi formativi, con il vantaggio di essere svincolati dalla simultaneità e dal luogo di erogazione.

L'offerta si basa prevalentemente su proposte in **autoformazione**, cioè momenti formativi totalmente proposti in rete. Si tratta di moduli che sono analoghi negli obiettivi a quelli tradizionali e hanno il medesimo valore in termini di riconoscimento della frequenza. La frequenza (i cui criteri vengono specificati di volta in volta) e l'impegno dei partecipanti sono monitorati costantemente mediante il tracciamento offerto dalla piattaforma. Il processo di apprendimento viene supportato da video o audio lezioni, attraverso momenti di autovalutazione, e in alcuni casi, di valutazione conclusiva dell'attività.

Tale proposta può concretizzarsi in forma esclusiva, o in altri casi, in integrazione all'attività d'aula, dando origine ai cosiddetti percorsi blended.

Da quest'anno, tsm ha assunto l'e-learning come una vera e propria metodologia didattica trasversale a tutta l'offerta del Piano formativo, considerandolo un possibile modello di erogazione della formazione stessa. L'obiettivo complessivo è quello che la formazione diventi sempre più integrata con il mondo della quotidianità nei tempi e nei modi di accesso alla conoscenza.

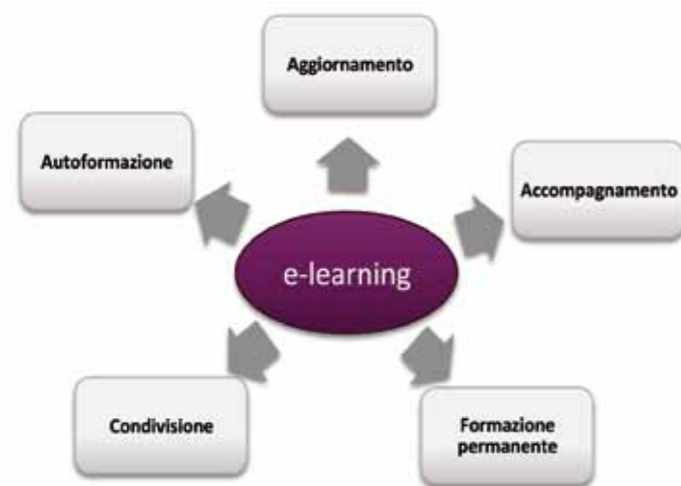
L'e-learning, in aggiunta all'autoformazione, è proposto per rispondere a una serie di esigenze.

Nel dettaglio intendiamo:

- **formazione permanente**: la possibilità di rispondere in maniera flessibile a specifiche necessità pratiche inerenti l'applicazione operativa di conoscenze che possono sorgere in qualsiasi momento dell'attività professionale. Si potrà usufruire nell'area informatica e in alcune offerte dell'area giuridica, di parti o micro-parti di contenuti come se si avesse a disposizione una sorta di help dinamico;
- **accompagnamento** degli apprendimenti e la loro trasferibilità nel contesto professionale. Vale a dire la messa a disposizione in piattaforma, a conclusione dell'esperienza d'aula, di una serie di materiali appositamente pensati e progettati per agevolare l'applicazione di ciò che si è trattato in aula. Si tratta di

materiale che rimane a disposizione e può essere consultato per interiorizzare gli apprendimenti e anche per poter condividere ciò che si è affrontato in aula con altri nel proprio contesto lavorativo;

- **aggiornamento**: qualora si ravvisi la necessità di fornire tempestivamente o costantemente aggiornamenti, integrazioni, cambiamenti, riguardo a contenuti già trattati in esperienze formative passate, senza la necessità di rientrare appositamente in aula;
- **condivisione** tra gli utenti: la piattaforma potrà prevedere degli spazi appositi per socializzare buone pratiche, o comunque questioni rilevanti a livello professionale e/o di ruolo, che possono derivare da momenti d'aula o alimentate da uno scambio in rete.



Il rigore didattico del sistema e-learning di tsm si basa, oltre che sulle finalità appena descritte, su:

- una piattaforma informatica (L3) appositamente progettata al fine di erogare proposte e-learning;
- il supporto di e-tutor che sono sempre a disposizione per garantire la costante raccolta di osservazioni, esigenze e assistendo gli utenti nel proprio percorso didattico.

I principali **vantaggi dell'e-learning** possono essere riassunti in:

- soluzioni di apprendimento flessibili, cioè personalizzabili e facilmente fruibili dal dipendente utilizzando la propria postazione di lavoro;

- autonomia nella gestione del tempo da dedicare alla formazione a seconda delle esigenze professionali e personali, sia a livello di fruizione del prodotto didattico, sia a livello di scelta dei singoli argomenti da approfondire;
- possibilità di accedere agli oggetti di apprendimento multimediali e al materiale didattico, anche dopo la chiusura del corso, per ulteriori approfondimenti o chiarimenti legati ad esigenze professionali;
- applicazione di economie di scala, grazie alla riusabilità del materiale didattico;
- economia di tempi e spostamenti, dato che il lavoratore non sempre è costretto a recarsi nelle apposite aule per seguire i corsi;
- creazione di una cultura generalizzata della formazione continua, trasformando il luogo di lavoro in un luogo di apprendimento.

Per quanto concerne i dipendenti della Provincia autonoma di Trento, il Servizio per il Personale ha emanato una circolare (S007/11/202201/4.12/56-11 del 4 aprile 2011)<sup>4</sup> che descrive le modalità operative per la fruizione della Formazione in Rete. La circolare prevede che il dipendente svolga la formazione in orario di lavoro, direttamente dalla propria postazione e compilando un apposito giustificativo.

Con riferimento al trattamento dei dati personali derivante dalla modalità formativa on line si rinvia a quanto disposto dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 1872 del 2 settembre 2011 concernente: "Integrazione del disciplinare per l'utilizzo della rete internet, posta elettronica, attrezzature informatiche e telefoni nell'ambito dell'attività di sperimentazione della formazione a distanza (FAD)"<sup>5</sup>.

4 Allegato 3  
"Circolare Formazione in rete  
(FAD) – prime modalità operative"

5 Allegato 4  
"Delibera n. 1872  
del 2 settembre 2011"

---

**tsm – Trentino School of Management**

Le iniziative del Programma annuale di formazione vengono realizzate dell'Area Pubblica Amministrazione  
tel. 0461 020040 | e-mail: [uff.formazione@personale@tsm.tn.it](mailto:uff.formazione@personale@tsm.tn.it)

**Provincia autonoma di Trento**

La Struttura competente in materia di formazione è il Servizio per il Personale  
Per informazioni sull'offerta formativa "oggetto o individuale" è possibile rivolgersi a:  
Ufficio Concorsi  
tel. 0461 496335-22-75 | e-mail: [serv.personale@provincia.tn.it](mailto:serv.personale@provincia.tn.it)

**Referenti della formazione**

Il referente della formazione (RDF), è un dipendente all'interno di ogni Dipartimento provinciale o Agenzia che collabora attivamente con tsm ed il Servizio per il Personale in tutte le fasi del processo formativo.  
Attualmente i referenti per la formazione della Provincia autonoma di Trento sono:

**SABRINA ARMAN****tel. 0461.497304****e-mail [sabrina.arman@provincia.tn.it](mailto:sabrina.arman@provincia.tn.it)****Agenzia Provinciale per l'energia (APE)**

Servizio Gestioni ed autorizzazioni in materia di energia

Servizio Pianificazione energetica

**MORENA PAOLA CARLI****tel. 0461.496594****e-mail [morena.carli@provincia.tn.it](mailto:morena.carli@provincia.tn.it)****Dipartimento Agricoltura, turismo, commercio e promozione**

Servizio Turismo

Servizio Commercio e cooperazione

Servizio Impianti a fune

Servizio Agricoltura

Agenzia Provinciale per i pagamenti (APPAG)

Incarico dirigenziale per l'Internazionalizzazione e la promozione estera

Ufficio di gabinetto Assessorato all'Agricoltura, foreste, turismo e promozione

**DANIELA CECCATO****tel. 0461.497272****e-mail [formazione.conoscenza@provincia.tn.it](mailto:formazione.conoscenza@provincia.tn.it)****Dipartimento della Conoscenza**

Ufficio di Gabinetto Assessorato all'istruzione e sport

Ufficio di Gabinetto Assessorato alla cultura, rapporti europei e cooperazione

Soprintendenza per i beni architettonici

Soprintendenza per i beni storico-artistici

Soprintendenza per i beni librari archivistici e archeologici

Servizio Attività culturali

Servizio Università e ricerca scientifica

Servizio Amministrazione e attività di supporto

Servizio Istruzione

Centro Formazione continua e aggiornamento personale insegnante

Incarico dirigenziale in materia di beni e attività culturali

Incarico dirigenziale per l'integrazione delle attività formative a supporto dello

sviluppo

**ANNAMARIA CHISTÈ****tel. 0461.497527****e-mail [annamaria.chiste@provincia.tn.it](mailto:annamaria.chiste@provincia.tn.it)****Dipartimento Lavori pubblici e mobilità**

Ufficio di Gabinetto Assessorato ai lavori pubblici, ambiente e trasporti

Incarico dirigenziale di Supporto tecnico ricerca e sviluppo progetti innovativi

Progetto Grandi opere civili-attuazione accordo programma Quadro Stato-PAT

Progetto in Materia di sviluppo delle reti telematiche

Progetto in Materia di controllo coordinamento e verifica att. soc. trasporto

Agenzia Provinciale per le opere pubbliche

Agenzia per la depurazione (ADEP)

Servizio Gestione strade

Servizio Opere stradali e ferroviarie

Servizio Motorizzazione civile

Servizio Reti e telecomunicazioni

Servizio Gestione degli impianti

Servizio Gestioni patrimoniali e logistica

Servizio Opere ambientali

Servizio Trasporti pubblici

Servizio Opere civili

**LAURA DECARLI****tel. 0461.390409****e-mail [laura.decarli@provincia.tn.it](mailto:laura.decarli@provincia.tn.it)****Agenzia provinciale per la Protonterapia****ANNA DELAI****tel. 0461.494068****e-mail [anna.delai@provincia.tn.it](mailto:anna.delai@provincia.tn.it)****Dipartimento Lavoro e Welfare**

Ufficio di Gabinetto Assessorato alla salute e politiche sociali

Agenzia del Lavoro

Agenzia Provinciale per l'assistenza e la previdenza integrativa

Servizio Economia e programmazione sanitaria

Servizio Lavoro

Servizio Organizzazione e qualità attività sanitarie

Servizio Politiche sociali e abitative

Incarico dirigenziale per il coordinamento degli interventi in materia di handicap

e supporto dipartimentale

Incarico dirigenziale sviluppo e organizzazione delle risorse umane del servizio

sanitario provinciale

**MARIA D'IPPOLITI****tel. 0461.495371****e-mail [maria.dippoliti@provincia.tn.it](mailto:maria.dippoliti@provincia.tn.it)****Dipartimento Affari finanziari e programmazione**

Servizio Programmazione

Servizio Bilancio e ragioneria

Servizio Entrate, finanza e credito

Servizio Sistema finanziario pubblico provinciale

**GIULIANA FUOLI****tel. 0461.496210****e-mail [giuliana.fuoli@provincia.tn.it](mailto:giuliana.fuoli@provincia.tn.it)****Dipartimento Organizzazione, personale e affari generali**

Ufficio di Gabinetto Assessorato urbanistica enti locali e personale

Servizio per il Personale

Servizio Contratti e approvigionamenti

Servizio Libro fondiario

Servizio Catasto

Servizio Appalti

Agenzia Provinciale per gli appalti e contratti

**INGRID IANES****tel. 0461.493209****e-mail [ingrid.ianes@provincia.tn.it](mailto:ingrid.ianes@provincia.tn.it)****Dipartimento Affari istituzionali e legislativi**

Progetto per la valutazione dell'impatto della regolamentazione

Servizio Relazioni istituzionali

Servizio Polizia amministrativa

Servizio per la Promozione delle minoranze linguistiche locali

Servizio Semplificazione amministrativa

Servizio Europa

Servizio Legislativo

Incarico speciale per i Rapporti con il Consiglio provinciale

Incarico speciale in Materia di privacy e supporto dipartimentale

Incarico speciale per i Rapporti istituzionali con lo Stato e le Regioni

**CINZIA MOLINARI****tel. 0461.492655****e-mail [cinzia.molinari@provincia.tn.it](mailto:cinzia.molinari@provincia.tn.it)****Avvocatura della Provincia****ELISABETTA SOVILLA****tel. 0461.495760****e-mail [elisabetta.sovilla@provincia.tn.it](mailto:elisabetta.sovilla@provincia.tn.it)****Dipartimento Industria e artigianato**

Ufficio di gabinetto Assessorato all'Industria, artigianato e commercio

**Agenzia Provinciale per l'Incentivazione delle Attività Economiche**

Servizio Industria e artigianato

Servizio Minerario

Servizio Finanza, ricerca e sviluppo

**TIZIANA STEFANINI****tel. 0461.494933****e-mail [tiziana.stefanini@provincia.tn.it](mailto:tiziana.stefanini@provincia.tn.it)****Dipartimento Protezione civile**

I.D. Centrale unica per l'emerg.za e coordin. tra la protez. civile e il sistema

sanitario

Incarico speciale per la programmazione di protezione civile

Servizio Prevenzione rischi

Servizio Antincendi e protezione civile

Servizio Geologico

**MONICA TROVATELLI****tel. 0461.494669****e-mail [monica.trovatelli@provincia.tn.it](mailto:monica.trovatelli@provincia.tn.it)****Direzione Generale della Provincia**

Servizio Segreteria della Giunta ed elettorale

Servizio Statistica

Serv. Emigrazione e solidarietà internazionale

Servizio Supporto amministrativo e informatica

Servizio Autonomie locali

Agenzia prov. per la Famiglia, la natalità e le politiche giovanili

Incarico speciale per la Realizzazione di grandi eventi

I.D. in materia di innovazione

Incarico speciale per l'Attuazione della riforma istituzionale

Ufficio Stampa

Ufficio di Gabinetto Assessorato alla solidarietà internazionale e convivenza

Ufficio di Gabinetto del Presidente

**ILARIA VIOLA****tel. 0461.495931****e-mail [ilaria.viola@provincia.tn.it](mailto:ilaria.viola@provincia.tn.it)****Dipartimento Territorio, ambiente e foreste**

Servizio Foreste e fauna

Servizio Bacini montani

Servizio Conservazione della natura e valorizzazione ambientale

Servizio Utilizzazione delle acque pubbliche

Servizio Valutazione ambientale

Servizio Urbanistica e tutela del paesaggio

Agenzia Provinciale delle Foreste demaniali

Incarico speciale per la Convenzione delle Alpi

**MARIA FIORE ZANDONAI****tel. 0461.497707****e-mail [mariafiore.zandonai@provincia.tn.it](mailto:mariafiore.zandonai@provincia.tn.it)****Agenzia Provinciale per la Protezione Ambiente**

Settore Laboratorio controlli

Settore Gestione ambientale

Settore Informazione e monitoraggi

I.D. In Materia di rapporti tra ambiente e agricoltura

Incarico speciale di Studio ed analisi dei processi tecnologici e produttivi

Elenco Strutture aggiornato al 26 settembre 2012

**Informazioni Generali****Cosa dice il Contratto**

- a) Il personale iscritto è tenuto a partecipare all'attività di formazione e aggiornamento in quanto funzionale alla piena realizzazione e allo sviluppo delle proprie professionalità.
- b) La formazione si svolge attraverso iniziative teorico-pratiche di contenuto generale o mirato su materie specifiche. L'offerta formativa è definita sulla base di un Piano di formazione triennale e di Programmi operativi annuali e viene notificata alle organizzazioni sindacali.
- c) Il personale che partecipa alle iniziative di formazione e aggiornamento è considerato in servizio a tutti gli effetti. Le iniziative si tengono di norma durante l'orario di lavoro e, ove strettamente necessario, anche al di fuori dell'orario di lavoro.

**Personale a tempo parziale**

Il personale a tempo parziale partecipa alle iniziative formative con le stesse modalità del personale a tempo pieno. La presenza di tale personale ai corsi di formazioni è prevista, dove possibile, durante l'orario di lavoro. È consentito il recupero delle ore lavorate in eccedenza al normale orario di lavoro nei limiti individuali previsti dalle norme.

**Il ruolo del Responsabile della struttura**

È necessaria, al momento dell'iscrizione, una valutazione preventiva da parte del Dirigente relativa all'impegno di tempo da dedicare alla normale attività di servizio.

Al fine di un'ottimizzazione della formazione è importante il ruolo dei Responsabili di Struttura ai quali spetta **valutare le necessità formative del personale** non limitandosi quindi a convalidare semplicemente le scelte formative effettuate dal personale stesso.

Il Servizio per il Personale ha provveduto per il tramite di tsm ad inviare a tutti i Responsabili di Struttura, le necessarie informazioni per accedere al database "Gecoweb", affinché possano consultare lo storico dei corsi frequentati dal personale della propria struttura dall'anno 2007 ad oggi.

È importante, considerata questa fase di contenimento delle risorse, valutare attentamente le scelte formative favorendo quelle necessarie allo svolgimento dell'attività lavorativa.

Il diritto/dovere del dipendente a partecipare ai corsi matura già con l'iscrizione ed è quindi fondamentale che lo stesso partecipi alle iniziative nelle date assegnate. Il Responsabile della Struttura è chiamato pertanto,



nel periodo in cui si effettua l'iniziativa, ad un costante intervento di **stimolo e monitoraggio riguardo alla partecipazione** puntuale da parte del dipendente.

### Convocazioni – Ritiri – Sostituzioni – Recuperi

#### Convocazioni

La convocazione del personale iscritto ai corsi avviene, di norma, da parte di tsm tramite:

- una e-mail, che viene inviata alla Struttura di appartenenza del partecipante e in copia conoscenza al Referente della formazione della Struttura (o unicamente al Referente della formazione in caso di enti diversi dalla Provincia autonoma di Trento) contenente la lettera di convocazione apposita per le Strutture, il calendario delle edizioni in programma, l'elenco partecipanti da usare per eventuali sostituzioni;
- una e-mail ai partecipanti contenente la lettera di convocazione e il programma dell'edizione a cui risultano convocati. Ai partecipanti viene comunicato anche come comportarsi in caso di impossibilità di partecipazione ai corsi, di necessità di eventuali ausili per la partecipazione (per handicap) e per la firma delle presenze durante il corso.

#### Adempimenti dei partecipanti

- **Impossibilità di partecipazione**

Nel caso in cui non potesse partecipare al corso, il dipendente dovrà comunicarlo alla Segreteria della sua Struttura (o al Referente della formazione della sua Struttura, nel caso in cui prestasse servizio presso enti diversi dalla Provincia autonoma di Trento) **almeno tre giorni prima dell'inizio dell'edizione** (salvo ragioni improrogabili e urgenti che dovranno essere motivate dai soggetti sopra indicati).

La Segreteria (o il Referente nel caso di enti diversi dalla PaT) provvederà ad informare tsm.

Ogni comunicazione sulla impossibilità di partecipazione proveniente dai singoli partecipanti direttamente a tsm non verrà presa in considerazione.

- **Firma relativa alla presenza**

Il partecipante al corso dovrà firmare il foglio presenze. Se, durante la lezione, dovesse entrare posticipatamente o uscire anticipatamente dovrà indicarlo sul foglio stesso.

- **Necessità di eventuali ausili**

Se, per la frequenza al corso, siano necessari particolari ausili (per handicap di tipo visivo, uditivo, motorio o di altra natura) il partecipante è pregato di segnalarlo a tsm secondo le modalità che verranno fornite in sede di convocazione.

Tutti i dati personali e sensibili verranno trattati secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 sul trattamento dei dati personali.

### Adempimenti delle Strutture (o dei Referenti della formazione in caso di enti diversi dalla PaT)

#### Verifica di eventuale scambio

La Struttura (o il Referente della formazione in caso di enti diversi dalla PaT) dovrà verificare se sia possibile attingere dall'elenco sostituzioni ricevuto da tsm per effettuare uno scambio o una integrazione di partecipante (nel caso in cui l'elenco riporti anche partecipanti, considerati idonei, senza un'edizione assegnata).

- **Comunicazione a tsm**

La Struttura (o il Referente della formazione in caso di enti diversi dalla PaT) dovrà comunicare il ritiro, lo scambio o la sostituzione tra partecipanti **tempestivamente** a tsm tramite e-mail (preferibilmente a firma del Responsabile della Struttura) all'indirizzo **uff.formazionepersonale@tsm.tn.it** indicando nell'oggetto il nome del corso interessato.

- **Indicazioni da riportare nella comunicazione di ritiro**

In caso di ritiro del partecipante, la Struttura specificherà nella e-mail se lo stesso sia **temporaneo** (e se quindi si richiede il recupero dell'edizione persa in un'altra edizione) o se sia **definitivo**. Nel caso in cui non sia specificato, il ritiro s'intende definitivo.

Nel caso di ritiro definitivo del partecipante, ciascuna Struttura potrà richiedere, previa autorizzazione del Responsabile, la sostituzione con un nominativo che non risulta nell'elenco sostituzioni inviato. Il nuovo nominativo dovrà essere in possesso degli eventuali requisiti richiesti per la partecipazione al corso come specificati nel Programma annuale di formazione.

- **Informazioni da fornire al partecipante in caso di scambio**

In caso di scambio, la Struttura di appartenenza **fornirà ai partecipanti** interessati le informazioni sugli **aspetti organizzativi** (data, orario, luogo).

- **Comunicazioni su particolari partecipanti**

Qualora venga effettuata, da parte delle strutture della PaT, una richiesta di iscrizione (sostituzione o nuova iscrizione) per personale non dipendente direttamente della Provincia, l'indicazione dovrà essere riportata nella mail.

Tali iscrizioni dovranno risultare del tutto eccezionali e saranno comunque vagliate dal Servizio competente in materia di Personale.

- **Richieste per nuove iscrizioni in corso d'anno**

Le richieste di eventuali iscrizioni aggiuntive, in corso d'anno, dovranno essere inviate sempre alla casella di struttura all'indirizzo **uff.formazione@tsm.tn.it** indicando nell'oggetto il nome del corso interessato.

tsm darà riscontro alla richiesta sulla base delle disponibilità di posti e delle esigenze di natura organizzativa.

#### Altre indicazioni

- **Assenze ingiustificate**

In caso di assenza ingiustificata **potrà essere informato il Responsabile della Struttura** di appartenenza del partecipante e, per i dipendenti provinciali, anche il **Servizio per il Personale**.

- **Riscontro da parte di tsm**

tsm darà riscontro alla Struttura (o al referente nel caso di enti diversi dalla Pat) **unicamente in caso di mancata accettazione** delle richieste. In altro caso (per scambi, ritiri ecc.) qualora non pervenga riscontro negativo, la richiesta può considerarsi accettata.

- **Copertura dell' orario di presenza ed assenze durante i corsi di formazione**

La copertura degli orari di servizio per i dipendenti a tempo parziale e per i dipendenti a tempo pieno è disciplinata con le modalità indicate nei "Criteri per la realizzazione delle iniziative formative e per la relativa partecipazione del personale della Provincia" approvati con deliberazione n. 2015 del 3 settembre 2010 come da allegato.

- **Variazioni relative alle modalità di convocazione, ritiro, sostituzione, recupero**

tsm informerà le Strutture, i Referenti della formazione (e i partecipanti qualora interessati) di eventuali

variazioni, anche di natura operativa, che dovessero intervenire nelle modalità di convocazione, ritiro sostituzione e recupero sopra definite.

#### Formazione in rete (FAD)

Per i corsi *blended* (modalità mista aula e formazione a distanza) o *full on line* (tutti in formazione a distanza), si rimanda, per i dipendenti provinciali, alle disposizioni previste dalla circolare del Servizio per il Personale S007/11/202201/4.12/56-11 del 4 aprile 2011<sup>6</sup> avente ad oggetto "Formazione in rete (FAD) – prime modalità operative" e alle eventuali ulteriori comunicazioni che vengono fornite direttamente da tsm.

Si informa che per seguire un corso in Formazione a Distanza il PC del partecipante deve essere dotato di strumentazione idonea per fruire dei contenuti audio/video di ogni lezione (es. cuffie o altoparlanti).

Per quanto riguarda i corsi in modalità formazione a distanza valgono le procedure inerenti le Convocazioni – Ritiri – Sostituzioni – Recuperi che vengono comunicate in sede di convocazione.

<sup>6</sup> Allegato 3  
"Circolare Formazione in rete  
(FAD) – prime modalità operative"

## PARTE 2

### Il Programma di Formazione Annuale 2013

|                          |      |    |
|--------------------------|------|----|
| FORMAZIONE MANAGERIALE   | pag. | 39 |
| FORMAZIONE DEL PERSONALE | pag. | 47 |

## FORMAZIONE MANAGERIALE

### SCENARI

- LINEAMENTI E METODI DELLA VALUTAZIONE DI IMPATTO DELLE POLITICHE PUBBLICHE 40
- MISURE DI BENESSERE E LORO IMPIEGO NELLE DECISIONI PUBBLICHE 41
- GUIDARE E SOSTENERE IL CAMBIAMENTO 42

### STRUMENTI

- L'OMNIBUS DEL MANAGER: DALLA COACHING LEADERSHIP ALL'INNOVAZIONE 43
- SVILUPPO DELLA QUALITÀ DEL LAVORO E DELLE RELAZIONI ORGANIZZATIVE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 44

## LINEAMENTI E METODI DELLA VALUTAZIONE DI IMPATTO DELLE POLITICHE PUBBLICHE



13SC02



## MISURE DI BENESSERE E LORO IMPIEGO NELLE DECISIONI PUBBLICHE

40

### OBIETTIVI

La Provincia autonoma di Trento ha più volte manifestato l'intenzione di ampliare progressivamente il novero degli interventi sottoposti a valutazione. È risaputo che i migliori processi di valutazione di impatto sono quelli messi a punto congiuntamente al disegno delle singole misure di politica pubblica. Sotto questo profilo, i vari livelli della dirigenza della Pat possono svolgere un'azione assai più incisiva di quella di qualsiasi istituto di ricerca. Ciò per due buone ragioni. Ciascun dirigente e direttore nell'area di propria competenza, conosce meglio di qualunque studioso le premesse politiche e funzionali che sottostanno alla messa a punto di ogni intervento pubblico. Inoltre, la dirigenza della Pat rappresenta, per definizione, l'istanza tecnica più vicina alla politica e, dunque, quella più capace di tradurre le volontà in provvedimenti amministrativi adeguati. Occorre, inoltre, considerare che, proprio per questa sua posizione, la dirigenza della Pat potrebbe svolgere, qualora possedesse le competenze di base necessarie, un importante e cruciale ruolo di collegamento tra la politica e il mondo della ricerca valutativa. Il corso intende, pertanto, illustrare in modo semplice e divulgativo i fondamenti logici e i lineamenti delle principali strategie di valutazione d'impatto delle politiche pubbliche. Per questa ragione l'attività formativa partirà da esempi concreti di intervento nel campo delle politiche sociali, educative e del lavoro attuate in provincia di Trento che saranno integrati con riferimenti ad altre esperienze, anche straniere.

### CONTENUTI

- La valutazione d'impatto di un intervento pubblico: definizioni, concetti e logica di fondo
- La valutazione delle politiche di istruzione
- La valutazione delle politiche del lavoro
- La valutazione delle misure di contrasto alla povertà
- La valutazione d'impatto degli incentivi all'innovazione e alla produzione industriale

### A CHI SI RIVOLGE

Dirigenti e direttori

### DURATA

20 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

La formazione si articolerà su cinque incontri di tipo seminariale di quattro ore ciascuno

### MODALITÀ D'ISCRIZIONE

**Le modalità d'iscrizione verranno comunicate con apposita successiva informativa**

SCENARI

41

### OBIETTIVI

Da più parti, all'interno dell'Amministrazione provinciale si è sottolineata l'importanza di consolidare le capacità di analisi e di lettura dei dati socio-economici a carattere territoriale e di sviluppare autonome abilità di lettura e di interpretazione dei fenomeni.

### CONTENUTI

- definizione tecnica di grandezze e indicatori (definizione di Prodotto interno pro capite, reddito disponibile, misure in uso). Problematiche annesse
- misure in uso (semplici e aggregate) di benessere per le decisioni pubbliche

### A CHI SI RIVOLGE

Dirigenti

### DURATA

3 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

### MODALITÀ D'ISCRIZIONE

A questo percorso è possibile iscriversi fin d'ora

SCENARI


**OBIETTIVI**

Il contesto di riferimento delle Organizzazioni è sempre più dinamico, turbolento, a volte confuso. Le Strutture organizzative devono, quindi, saper governare frequenti processi di cambiamento in un clima di notevole incertezza.

Il percorso formativo si prefigge di offrire una visione d'insieme dei cambiamenti che stiamo affrontando e di analizzare e discutere le dimensioni individuali e organizzative del cambiamento. Intende, inoltre, offrire strumenti per sviluppare le capacità del management di interpretare, fronteggiare e facilitare i processi di cambiamento organizzativo.

Prevederà lezioni magistrali, alternate a interventi d'aula e testimonianze di storie organizzative, tenute da illustri personaggi di forte appeal nell'ambito dell'orientamento manageriale.

**CONTENUTI**

- Nuovi scenari di sviluppo: riflessione e stimoli per insolite provocazioni
- Le dimensioni del cambiamento: individuali, organizzative, manageriali

- Dinamiche psicologiche e resistenze nei processi di cambiamento
- Il cambiamento organizzativo orientato al risultato: coinvolgimento e motivazione delle persone
- Leadership per il cambiamento: le "parole chiave" del comportamento manageriale responsabile

Il dettaglio dei contenuti e della struttura di ciascun incontro (incluse lezioni magistrali e testimonianze) sarà reso noto con successiva comunicazione

**A CHI SI RIVOLGE**

Dirigenti

**DURATA**

La formazione si articolerà su cinque incontri di quattro ore ciascuno

**MODALITÀ DI ISCRIZIONE**

**Le modalità di iscrizione verranno comunicate con apposita successiva informativa**


**OBIETTIVI**

È tempo di rapidi cambiamenti per le organizzazioni. Il vero leader ha capacità di adattamento alle mutazioni interne ed esterne ed è focalizzato sulle opportunità piuttosto che sui problemi. Da qui la necessità di sviluppare continuamente nuove abitudini, comportamenti e acquisire nuove conoscenze: in altre parole innovare ed innovarsi.

Il corso fornirà ai partecipanti una pluralità di strumenti da poter utilizzare nella quotidianità professionale, dalla coaching leadership al problem solving strategico, ovvero l'arte di risolvere problemi complicati mediante soluzioni creative. Il corso si pone nell'ottica di completamento del percorso "Omnibus del manager" ma, data l'importanza strategica della tematica, è comunque aperto a tutti i direttori che intendono acquisire competenze specifiche sul tema della leadership e del cambiamento.

**CONTENUTI**

- La leadership in un mondo che cambia
- Strategie organizzative nell'ottica del cambiamento
- La gestione delle relazioni complesse
- Dalla persona alla performance
- Promuovere il cambiamento
- Il problem solving: dalla filosofia alle tecniche
- La creatività al servizio dell'innovazione

A completamento del percorso, in aggiunta alla

durata sotto indicata, i direttori interessati potranno frequentare le lezioni magistrali nell'ambito dell'orientamento manageriale relative al corso per dirigenti "Guidare e sostenere il cambiamento", che saranno tenute da illustri personaggi di forte appeal. Le modalità di iscrizione a tali lezioni verranno comunicate con apposita successiva informativa

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori

**DURATA**

18 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Due giornate di formazione d'aula e un follow-up di mezza giornata a distanza

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire dell'iniziativa in maniera più efficace dell'azione formativa, è consigliato, ma non obbligatorio, aver frequentato:

- il corso "L'Omnibus del manager: comunicazione, relazione, gruppo"
- il corso "L'Omnibus del manager: la motivazione"

**MODALITÀ DI ISCRIZIONE**

A questo percorso è possibile iscriversi fin d'ora



**OBIETTIVI**

Le Amministrazioni pubbliche stanno affrontando cambiamenti molto complessi riferiti al quadro istituzionale, alle politiche pubbliche e alle condizioni organizzative.

In questo scenario il lavoro rappresenta una risorsa fondamentale per le Organizzazioni e l'organizzazione del lavoro una variabile decisiva nella produzione dei servizi pubblici.

Altrettanto centrali in questo contesto sono le persone, che con le loro caratteristiche professionali e personali e il loro impegno, garantiscono, anche a volte a fronte di carenze strutturali e difficoltà operative, la qualità dei risultati e quindi i servizi resi ai cittadini e ai clienti interni.

Questo percorso ha l'obiettivo di porre al centro dell'attenzione l'organizzazione e la qualità del lavoro, la persona e le relazioni organizzative.

Intende migliorare conoscenza e sensibilità sul tema dei rischi psicosociali, nella prospettiva psicologica, medica e giuridica e sui fattori che influenzano la qualità della vita organizzativa. Propone metodi e strumenti per gestire conoscenze e competenze nella logica dello sviluppo organizzativo. Mira a stimolare nei partecipanti riflessioni sul senso del proprio lavoro, in termini di produttività, ma anche di utilità sociale e di leva motivazionale e a promuovere consapevolezza per migliorare la qualità delle relazioni umane e organizzative.

**A CHI SI RIVOLGE**

Dirigenti e direttori della Provincia Autonoma di Trento

**DURATA**

Ogni seminario ha una durata di 3 ore

**MODALITÀ DI ISCRIZIONE**

È possibile iscriversi ad uno o più tra i seguenti seminari, ma, è preferibile la partecipazione all'intero ciclo. **Le modalità di iscrizione verranno comunicate con apposita successiva informativa**

**1° seminario**

**Qualità della vita organizzativa e fattori di rischio psicosociale**

**OBIETTIVI**

Offrire un quadro dei fattori organizzativi che contribuiscono a mantenere elevata la qualità della vita organizzativa e il benessere delle persone coinvolte. Fornire una panoramica aggiornata sulle conoscenze scientifiche relative alla gestione delle risorse umane nei contesti organizzativi caratterizzati da innovazione e cambiamento continuo.

**CONTENUTI**

- La qualità della vita organizzativa e il benessere dei dipendenti come fattore strategico dello sviluppo organizzativo
- Fattori di rischio organizzativo e psicosociale
- Su quali leve operare per migliorare la qualità della vita organizzativa: la motivazione del personale; lo sviluppo professionale; l'iniziativa personale; il senso di appartenenza
- Su quali leve operare per mantenere accettabili livelli di benessere individuale nelle organizzazioni di lavoro: giustizia distributiva e procedurale; attribuzione di ruoli e compiti; sistema di relazioni e regolazione dei conflitti;
- Qualità della vita organizzativa e gestione del cambiamento

**2° seminario**

**Risvolti medici e profili giuslavoristici dei rischi psicosociali e organizzativi sul lavoro**

Prevede l'intervento di due relatori che affronteranno il tema dei rischi psicosociali, rispettivamente, nella prospettiva medica e in quella giuridica.

**OBIETTIVI**

Favorire la presa di coscienza, e la presa in carico, dell'impatto dei cambiamenti nel modo del lavoro sulla salute dei singoli e delle organizzazioni.

Fornire un quadro dei principali temi connessi al rischio psicosociale e organizzativo nella chiave del diritto del lavoro.

**CONTENUTI**

- Il contesto lavorativo attuale: terziario avanzato, tecnologie, globalizzazione, invecchiamento, orari e contratti, lavoro femminile, disabili
- Dai rischi fisici, chimici, biologici, biomeccanici, al prevalere dei rischi psicosociali
- Segnali di allarme e manifestazioni iniziali
- L'impatto sulla salute, in particolare cardiopatie, salute psichica
- Rischio psicosociale, progettazione e organizzazione del lavoro: il contributo dell'analisi giuridica
- Il rischio dal punto di vista delle fonti e della loro evoluzione: direttive europee, legislazione nazionale, contrattazione collettiva, codici di condotta, regolamenti di impresa e contrattazione individuale
- Il rischio dal punto di vista della casistica giurisprudenziale

**3° seminario**

**Gestire la conoscenza racchiusa nelle comunità di pratica per promuovere lo sviluppo organizzativo**

**OBIETTIVI**

Chi ha la responsabilità di un gruppo di lavoro, sia esso piccolo o grande, ha anche la responsabilità di predisporre una situazione lavorativa in cui le persone possano sviluppare le loro competenze e metterle a disposizione dell'amministrazione per un reciproco vantaggio. Il sapere pratico di queste persone è racchiuso e custodito entro le comunità di pratica ed il seminario si propone di stimolare una riflessione sui metodi e gli strumenti per gestire le conoscenze e sviluppare le competenze collettive.

**CONTENUTI**

- Come definire una comunità di pratica e delinearne i confini
- L'apprendimento organizzativo e la quotidianità del lavoro
- Come analizzare le pratiche lavorative
- L'empowerment della comunità ed il ruolo del responsabile di unità organizzativa
- Introduzione alle attività di laboratorio

**A completamento dell'iniziativa formativa, saranno attivati dei Laboratori di approfondimento.**

I laboratori sono metodi formativi e di apprendimento orientati a facilitare il conseguimento di specifici obiettivi, attraverso il supporto metodologico di consulenti esperti.

Nei laboratori sarà data particolare attenzione alla valorizzazione delle esperienze di lavoro maturate e, grazie alla condivisione e partecipazione, saranno raccolte, rielaborate e condivise le competenze organizzative.

Saranno attivate due tipologie di laboratorio:

**a) “Laboratori verticali”:** destinati a dirigenti/direttori di una stessa unità organizzativa (Dipartimento/Servizio/Ufficio), su richiesta

I laboratori verticali saranno costruiti “su misura” per l’unità organizzativa interessata, considerando le dimensioni della struttura e le problematiche da affrontare.

In linea generale, prevederanno le seguenti attività:

- conoscenza, raccolta dati e definizione del mandato/percorso specifico con il Responsabile dell’unità organizzativa richiedente
- individuazione di criticità/soluzioni con un gruppo campione o tutto il personale dell’unità organizzativa
- follow-up a distanza per il monitoraggio dell’esperienza di sviluppo organizzativo realizzata

**a) “Laboratori orizzontali”** destinati a dirigenti/direttori provenienti da vari Servizi/Uffici dell’Ente

I “laboratori orizzontali” saranno dei “luoghi di riflessione guidata”, con l’obiettivo iniziale di individuare le principali variabili che incidono sul rapporto fra la persona e il proprio contesto lavorativo. Saranno gestiti con metodologie partecipative ed esperienziali.

Nel corso del laboratorio ogni partecipante produrrà un “piano di intervento”, fatto di azioni che ritiene concretamente realizzabili nella sua Struttura di appartenenza.

Il “facilitatore” del “Laboratorio” seguirà i partecipanti nella fase di predisposizione, realizzazione e monitoraggio del piano d’intervento, affiancando al lavoro di gruppo un’attività di coaching personalizzato.

La fase di follow-up consentirà di condividere le esperienze realizzate, di evidenziare i risultati raggiunti e le criticità incontrate, per proseguire con ulteriori piani di miglioramento.

**Le modalità di iscrizione ai laboratori verranno comunicate con apposita successiva informativa.**

## FORMAZIONE PER IL PERSONALE

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| • AREA GIURIDICO – ECONOMICA       | 49  |
| • AREA COMPETENZE TRASVERSALI      | 75  |
| • AREA SICUREZZA                   | 117 |
| • AREA INFORMATICA                 | 137 |
| • FORMAZIONE IN AMBITO LINGUISTICO | 155 |



Nell'area giuridico-economica vengono proposte iniziative riguardanti l'assetto istituzionale e operativo dell'amministrazione pubblica, che viene considerato sia nei suoi profili giuridici, sia negli aspetti economico-finanziari che sempre più spesso assumono rilievo in riferimento ad esso. L'offerta formativa intende fornire ai dipendenti pubblici gli strumenti per approfondire e aggiornare la loro conoscenza degli istituti fondamentali dell'attività amministrativa, del sistema delle responsabilità pubbliche, del sistema dei controlli e della contabilità pubblica, tenendo conto anche degli importanti sviluppi tecnologici da cui questi ambiti sono interessati. Lo scopo fondamentale è quello di offrire delle occasioni utili per acquisire le conoscenze necessarie per fronteggiare in modo efficace la complessità derivante dai profondi mutamenti e dalla continua evoluzione che stanno interessando la disciplina normativa ed il funzionamento delle amministrazioni pubbliche.

L'offerta formativa presentata di seguito tiene conto dell'esigenza raccolta nell'analisi del fabbisogno di realizzare iniziative basate su argomenti focalizzati e attinenti il contesto lavorativo.

A questo scopo, per individuare meglio gli ambiti di maggiore importanza e quelli che presentano maggiori criticità, la progettazione dell'area è avvenuta con l'aiuto dei referenti istituzionali delle varie Strutture provinciali, che hanno consentito di monitorare i bisogni formativi specifici dei dipendenti in campo giuridico ed economico e di adeguare di conseguenza la proposta complessiva.

## SISTEMA-AUTONOMIA E GOVERNANCE

- RADICI, ATTUALITÀ E PROSPETTIVE DELL'AUTONOMIA TRENINA IN UNA FASE DI ECCEZIONALE CAMBIAMENTO 51

## ATTIVITA' AMMINISTRATIVA

- LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI: MODELLI, METODI E STRUMENTI 52
- LA REDAZIONE DELL'ATTO AMMINISTRATIVO 53

## CONTRATTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- LE NOVITÀ IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE 55
- COME REDIGERE UN CONTRATTO A PROVA DI CONTENZIOSO 59
- IL DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA (DURC) 60

## AMMINISTRAZIONE DIGITALE

- IL CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE: PRINCIPI GENERALI E APPLICAZIONI NELLA PA TRENINA 61

|  |    |
|--|----|
| <b>PRIVACY</b>   |    |
| • IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DA PARTE DEI SOGGETTI PUBBLICI | 62 |
| <b>CONTABILITA' PUBBLICA</b>                                       |    |
| • LA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI                           | 64 |
| <b>RUOLO E RESPONSABILITÀ DEL DIPENDENTE PUBBLICO</b>              |    |
| • LA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVO CONTABILE                       | 65 |
| • LE POLIZZE ASSICURATIVE DELLA PAT E GESTIONE DEI SINISTRI        | 66 |
| <b>SAP</b>   |    |
| • SAP PROVVEDIMENTI  | 67 |
| • SAP BILANCIO IMPEGNI ANAGRAFICA                                  | 68 |
| • SAP DOCUMENTO DI SPESA E LIQUIDAZIONI                            | 69 |
| • PAGAMENTI SOMME SOGGETTE A RITENUTA FISCALE                      | 70 |
| • SAP GESTIONE RICHIESTE D'ACQUISTO E GESTIONE CESPITI             | 71 |
| <b>LAVORARE PER PROGETTI</b>                                       |    |
| • IL PROJECT MANAGEMENT  | 72 |
| • L'ELABORAZIONE E GESTIONE DI UN PROGETTO EUROPEO                 | 73 |

13GA01



## RADICI, ATTUALITÀ E PROSPETTIVE DELL'AUTONOMIA TRENTINA IN UNA FASE DI ECCEZIONALE CAMBIAMENTO

### OBIETTIVI

L'autonomia del Trentino, nel quadro più generale delle autonomie speciali, sta attraversando un momento estremamente complesso e non privo di rischi. Per rispondere a questa delicata situazione, è essenziale agire su due versanti. Il primo è riaffermare i significati storico-giuridici che stanno alla base dello statuto speciale di autonomia della Regione Trentino Alto-Adige. Il secondo è richiamare i fattori su cui si fonda la convinzione che l'autonomia del Trentino sia stata ben gestita anche se gli spazi di miglioramento sono sempre ampi e possibili.

### CONTENUTI

- L'evoluzione storica dell'autonomia regionale dal 1946 al Secondo Statuto
- Le esperienze più recenti dal Secondo Statuto ad oggi
- I principali nodi (giuridici, finanziari e programmatici) con cui deve misurarsi oggi l'autonomia trentina
- Gli scenari futuri alla luce dei più recenti interventi normativi

### A CHI SI RIVOLGE

Personale di tutti i livelli

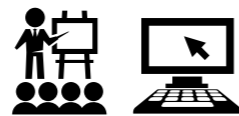
### DURATA

4 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale



**OBIETTIVI**

Illustrare i principali strumenti di semplificazione delle procedure e di accelerazione dell'attività amministrativa, con particolare riferimento a casi ed esperienze già realizzate nella Provincia autonoma di Trento, quali mezzi per:

- accrescere l'efficienza del settore pubblico
- eliminare gli sprechi e le attività "a non valore"
- ridurre i costi complessivi dell'attività amministrativa
- fornire al cittadino servizi di qualità
- ridurre gli oneri informativi e documentali attualmente previsti.

**CONTENUTI**

In e-Learning:

- Introduzione alla semplificazione: l'albero della semplificazione
- Le nuove logiche organizzative: valore per il cittadino, lavorazione a flusso continuo, lotta agli sprechi
- Le dieci attività che non generano valore per il cittadino e le imprese

In aula:

- Quadro normativo vigente (L.P. 23/92) con particolare riferimento a:
  - strumenti di semplificazione e di accelerazione delle procedure (analisi e reingegnerizzazione dei processi, Scia, autocertificazione, acquisizione d'ufficio, integrazione delle banche dati ecc.)

- l'utilizzo delle tecnologie nell'ottica della semplificazione amministrativa (la posta elettronica tradizionale e certificata, la Carta Provinciale dei Servizi, la modulistica e i servizi on line)
- il piano di misurazione degli oneri amministrativi (M.O.A.)
- Metodologie, modalità e tecniche per rilevare e ridisegnare in maniera semplificata i processi di lavoro

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori, funzionari e responsabili di procedimento

**PREREQUISITI**

Conoscenza di base degli istituti della L.P. 23/92 e D.P.R. 445/2000

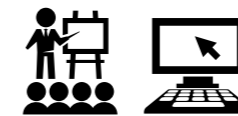
**DURATA**

8 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

1 ora in autoformazione e-learning e 7 ore aula  
Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale
- casistiche da analizzare
- esercitazioni applicative di ridisegno e semplificazione dei processi
- moduli in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni



**MODULO BASE - 13GA03a**

**OBIETTIVI**

Analizzare le caratteristiche degli atti amministrativi, dei loro elementi essenziali e dei corretti criteri redazionali e motivazionali degli stessi.

Fornire indicazioni per la redazione di atti amministrativi analizzandone elementi, i contenuti, le formule di stile, i riferimenti normativi di base ricorrenti, le modalità linguistico-espressive più efficaci.

**CONTENUTI**

- Il procedimento amministrativo concetto; fasi; partecipazione; decorrenza dei termini; obbligo di concludere il procedimento; comunicazione;
- I provvedimenti amministrativi nozione; caratteristiche, elementi distintivi e tipologie; esecutorietà ed esecutività; efficacia del provvedimento; motivazione
- Patologia dei provvedimenti amministrativi ipotesi di nullità e annullabilità; le patologie non invalidanti; vizi di merito: l'inopportunità; i provvedimenti di secondo grado: tipologia e presupposti
- Perché la capacità comunicativa dell'atto è importante per l'efficacia dell'azione amministrativa: ruolo della comunicazione della Pubblica amministrazione diffusione delle informazioni via web L'esecuzione del provvedimento da parte del destinatario e della P.A.

- Gli atti amministrativi della PaT: differenze nella redazione deliberazioni; determinazioni; decreti
- Aspetti strutturali e contenutistici degli atti amministrativi: parti del provvedimento contenuti del provvedimento
- Le formule di stile dell'atto amministrativo: preambolo, motivazione, dispositivo e finali
- Progettualità nella stesura dell'atto amministrativo: sapere a chi si scrive; per quale scopo; scegliere le idee; dare una gerarchia alle idee; tecniche di organizzazione del testo;
- Guida per la redazione di atti amministrativi: check list della corretta redazione dell'atto amministrativo aspetti linguistici ed espressivi; controllo finale del testo

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale addetto alla redazione o al controllo di atti amministrativi

**DURATA**

7 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- moduli in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video-lezioni e momenti di esercitazioni per il consolidamento degli apprendimenti

**MODULO APPLICATIVO - 13GA03b****OBIETTIVI**

Fornire strumenti pratici per la redazione dell'atto amministrativo.

**CONTENUTI**

Laboratorio di scrittura: si tratta di una vera e propria officina della scrittura, un luogo di confronto con lo scopo di identificare prassi operative da riportare nel proprio contesto, che mira in particolare a lavorare, attraverso un approccio orientato al "fare", su:

- analisi di alcune tipologie di provvedimento;
- la ricerca di tecniche di redazione degli atti amministrativi orientate al miglioramento degli aspetti comunicativi
- riscrittura di testi

Strumenti formativi sono i casi individuati dal docente e dagli stessi partecipanti

**TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI**

I suggerimenti e gli esempi oggetto del laboratorio confluiranno in un repository che verrà costantemente aggiornato e che terrà conto dei principali criteri di redazione dei testi redatti dall'Ente

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale addetto alla redazione o al controllo di atti amministrativi

**DURATA**

7 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in forma laboratoriale in aula

**LE NOVITÀ IN MATERIA DI CONTRATTI PUBBLICI DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE****MODULO BASE - 13GA04a****OBIETTIVI**

In seguito alle recenti modifiche della Legge provinciale n. 26/93 in materia di lavori pubblici e all'emanazione del Regolamento attuativo della medesima approvato con D.P.P. 11 maggio 2012, n. 9-84/Leg., si rende necessario programmare un'attività formativa di aggiornamento e approfondimento. In particolare si propone un corso base di aggiornamento normativo in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, propedeutico ai successivi corsi di approfondimento, orientati su temi specifici e suddivisi in due aree: "area amministrativa" e "area tecnica-lavori pubblici".

**CONTENUTI**

- principi generali in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture
- le fonti normative con particolare riferimento al nuovo regolamento provinciale in materia di lavori pubblici
- la scelta del contraente
- i criteri di aggiudicazione

**A CHI SI RIVOLGE**

Dirigenti, direttori e funzionari

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**MODULO AVANZATO - Area amministrativa****ADEMPIMENTI DELLA STAZIONE APPALTANTE NEI CONTRATTI DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE - 13GA04b****CONTENUTI**

- tracciabilità dei pagamenti
- rapporti con l'autorità di Vigilanza
- il DURC
- l'accesso agli atti
- i pagamenti
- le certificazioni
- le responsabilità solidali

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari di area amministrativa

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base "Le novità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture"

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**MODULO AVANZATO - Area amministrativa****L'OFFERTA ECONOMICA  
PIU' VANTAGGIOSA - 13GA04c****CONTENUTI**

- aspetti giuridici ed operativi del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa
- elementi di valutazione dell'offerta
- metodi di scelta dell'offerta
- sub-criteri, sub-pesi e criteri motivazionali
- suggerimenti per l'individuazione dei criteri di valutazione della finanza di progetto

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base "Le novità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture"

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**MODULO AVANZATO - Area amministrativa****IL CONTENZIOSO - 13GA04d****CONTENUTI**

- l'autotutela e il pre-contenzioso. Il nuovo regime pre-contenzioso: arbitrato, accordo bonario e pre-avviso di ricorso
- tutela giurisdizionale e altre forme di tutela
- la privazione degli effetti del contratto e le sanzioni alternative
- i poteri ed il ruolo del giudice amministrativo in relazione alla sorte del contratto
- il risarcimento del danno
- la nuova disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base "Le novità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture"

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**MODULO AVANZATO - Area amministrativa****ACQUISTI DI SERVIZI E FORNITURE - 13GA04e****CONTENUTI**

- le centrali di committenza
- la spending review

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base "Le novità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture"

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**MODULO AVANZATO - Area tecnica – Lavori pubblici****GLI INCARICHI PROFESSIONALI IN MATERIA  
DI LAVORI PUBBLICI - 13GA04f****CONTENUTI**

- dall'affidamento alla liquidazione

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari di area tecnico-amministrativa

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base "Le novità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture"

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**MODULO AVANZATO - Area tecnica – Lavori pubblici****IL PROGETTO DI UN'OPERA PUBBLICA - 13GA04g****CONTENUTI**

- tipologie progettuali in relazione alla gara
- la conferenza dei servizi nei lavori pubblici
- la verifica e la validazione

**DURATA**

4 ore

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari di area tecnico-amministrativa

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base "Le novità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture"

**MODULO AVANZATO - Area tecnica – Lavori pubblici****LA GESTIONE DEL CONTRATTO DI APPALTI - 13GA04h****CONTENUTI**

- varianti, riserve, sub-appalti
- la disciplina del nuovo regolamento sui lavori pubblici

**DURATA**

4 ore

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari di area tecnico-amministrativa

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base "Le novità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture"

13GA05

**COME REDIGERE UN CONTRATTO A PROVA DI CONTENZIOSO****OBIETTIVI**

Si intende fornire ai dipendenti che si occupano in modo specifico dell'attività contrattuale della p.a. una conoscenza approfondita degli elementi del contratto, al fine di prevenire problematiche che potrebbero sorgere durante l'esecuzione dello stesso.

**CONTENUTI**

- La definizione del contratto
- Le fonti di integrazione del contratto
- Gli elementi di cui si compone un contratto della p.a.
- La struttura del contratto
- La conclusione di contratti singoli
- La conclusione di contratti seriali
- La conclusione di contratti tra professionisti e p.a.
- I poteri gestori del contratto
- L'interpretazione del contratto
- La gestione del contratto

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale che si occupa di attività contrattuale della P.A.

**DURATA**

14 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

## IL DOCUMENTO UNICO DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA (DURC)



13GA06

### OBIETTIVI

Il Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) è un certificato unico che attesta la regolarità di un'impresa nei pagamenti e negli adempimenti previdenziali, assistenziali e assicurativi nonché in tutti gli altri obblighi previsti dalla normativa vigente nei confronti di INPS, INAIL e Casse Edili, verificati sulla base della rispettiva normativa di riferimento. L'iniziativa formativa è mirata a fornire indicazioni teoriche e pratiche sulle modalità di applicazione della normativa di riferimento nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

### CONTENUTI

- Premessa generale e aspetti normativi
- Ambito di applicazione soggettiva e oggettiva
- Fattispecie specifiche: quando non è necessaria l'acquisizione del Durc
- Validità temporale e utilizzo del Durc nel periodo di validità
- Soggetti richiedenti
- Modalità di richiesta
- Modalità di rilascio

### A CHI SI RIVOLGE

Personale che si occupa di attività contrattuale della P.A.

### DURATA

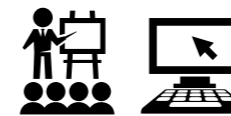
7 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

13GA07



## IL CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE: PRINCIPI GENERALI E APPLICAZIONI NELLA PA TRENINA

### OBIETTIVI

Il Codice dell'amministrazione digitale (CAD) stabilisce le regole per la dematerializzazione dei documenti amministrativi, per lo sviluppo dei sistemi informativi pubblici e dunque per la realizzazione di una "amministrazione digitale". Esso rappresenta dunque un passo fondamentale nel processo di modernizzazione dell'amministrazione pubblica, anche in relazione al suo modo di rapportarsi con i cittadini e con le imprese. L'obiettivo del corso è quello di fornire a tutti i dipendenti le conoscenze di base sui principali cambiamenti introdotti da questa normativa e di approfondire la tematica all'interno della pubblica amministrazione trentina.

### CONTENUTI

In e-Learning:

- Introduzione al Codice dell'amministrazione digitale. I principali cambiamenti introdotti dal CAD nella Pubblica Amministrazione
- Principali novità introdotte con il Decreto legislativo 235/2010 e principi ispiratori del nuovo CAD. Le opportunità e le applicazioni delle nuove disposizioni nella Pubblica Amministrazione
- L'iter del documento informatico (formazione, gestione e conservazione)
- Firme elettroniche
- Procedimento amministrativo informatico e modalità di partecipazione mediante l'uso delle tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione: percorso di adeguamento della PA e vantaggi
- La disciplina giuridica delle comunicazioni tra PA, cittadini e imprese
- La posta elettronica certificata
- Open data
- Gestione delle informazioni: autenticazione

informatica e identificazione informatica: analogie e differenze. Problematiche applicative

- I servizi on line

In aula:

- I contenuti obbligatori dei siti delle PA (art. 54 CAD)
- Moduli, formulari e procedimenti amministrativi on line (artt. 54 e 57 CAD; art. 9 L.P. 23/92)
- Indice degli indirizzi delle PA (art. 57 bis CAD). Presentazione di istanze e dichiarazioni per via telematica alla PA (art. 65 CAD)
- Come organizzare la gestione delle caselle di posta elettronica; il collegamento tra le caselle PEC ed il registro di protocollo
- Il concetto di interoperabilità, l'interoperabilità via PEC e l'interoperabilità semplificata all'interno del sistema di enti federati P.I.Tre
- Come effettuare le verifiche previste dalla delibera n. 1278/2012 "Direttive concernenti le comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e lo scambio di documenti per via telematica": verifiche sui formati e sui mezzi di trasmissione dei documenti

### A CHI SI RIVOLGE

Personale di tutti i livelli

### DURATA

7 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma prevede 3 ore in e-learning e 4 ore in aula e si basa su:

- moduli in autoformazione e-learning con l'ausilio di video lezioni
- attività d'aula basata su un approccio seminariale

## IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DA PARTE DEI SOGGETTI PUBBLICI



62

### MODULO BASE - 13GA08a

#### OBIETTIVI

Il decreto legislativo 30/6/2003 n.196 ha raccolto in un testo unico tutte le disposizioni in materia di protezione dei dati personali. Tra gli obblighi imposti ai titolari del trattamento – tra i quali rientrano anche le amministrazioni pubbliche, per le quali è prevista una disciplina specifica – assume una importanza essenziale la formazione del personale. Ciò in considerazione del fatto che sia il rispetto della disciplina sulla tutela della riservatezza, sia la protezione dai rischi che incombono sui dati dipendono in modo preponderante dal fattore umano.

L'azione formativa si propone di adempiere agli obblighi evidenziati e di migliorare nel tempo la consapevolezza rispetto a questo tipo di problematiche.

#### CONTENUTI

- Introduzione alla privacy e sua evoluzione storica e giuridica
- Definizioni e concetti base
- Tipi di dati
- Adempimenti: informativa e consenso
- Misure di sicurezza idonee e minime
- Responsabilità e sanzioni: responsabilità civile, sanzioni penali, sanzioni amministrative
- Funzioni e attività del Garante
- Privacy nel settore pubblico e nella pubblica amministrazione: casi di studio

#### A CHI SI RIVOLGE

Personale di tutti i livelli

#### DURATA

5 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio lezioni
- momenti di autovalutazione
- casistiche applicative della normativa nella quotidianità lavorativa
- faq (domande più frequenti) sull'argomento

Aggiornamento continuo

È presente uno spazio formativo dedicato all'aggiornamento continuo su questi temi, aperto a tutti i partecipanti del corso

PRIVACY



63

### MODULO AVANZATO GIURIDICO - 13GA08b

#### OBIETTIVI

Analizzare la casistica recente al fine di comprendere i comportamenti più corretti per garantire il rispetto della normativa nel proprio ambito lavorativo.

#### CONTENUTI

- Premessa generale e aspetti normativi
- Disciplina sulla protezione dei dati personali e organizzazione provinciale
- Riservatezza e provvedimenti del garante
- La privacy nella giurisprudenza

#### A CHI SI RIVOLGE

Personale di tutti i livelli

#### DURATA

3 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Attività d'aula basata su un approccio seminariale

#### CONOSCENZE CONSIGLIATE PER AFFRONTARE IL CORSO

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la normativa sulla privacy acquisite anche in precedenti percorsi formativi oppure
- aver frequentato il corso "Il trattamento dei dati personali da parte dei soggetti pubblici - modulo base" (autoformazione e-learning)

### MODULO AVANZATO INFORMATICO - 13GA08c

#### OBIETTIVI

Approfondire l'applicazione delle regole della riservatezza alle strumentazioni informatiche

#### CONTENUTI

- Misure minime di sicurezza: credenziali di autenticazione, difesa perimetrale e antivirus, aggiornamento del software, back up
- Pericoli in rete: virus e phishing
- Social network e privacy

#### A CHI SI RIVOLGE

Personale di tutti i livelli

#### DURATA

3 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- momenti di autovalutazione
- lo sviluppo di un vademecum contenente le "buone prassi" riguardanti la privacy durante le quotidiane attività lavorative

#### CONOSCENZE CONSIGLIATE PER AFFRONTARE IL CORSO

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la normativa sulla privacy acquisite anche in precedenti percorsi formativi oppure
- aver frequentato il corso "Il trattamento dei dati personali da parte dei soggetti pubblici - modulo base" (autoformazione e-learning)

PRIVACY



**OBIETTIVI**

Il legislatore ha introdotto una serie di obblighi finalizzati a garantire la tracciabilità dei flussi finanziari nei quali sono impegnate risorse pubbliche, con particolare riferimento a tutte le diverse forme di contribuzione pubblica e alle diverse tipologie contrattuali relative all'affidamento di lavori, servizi e forniture. Nell'ambito delle suddette disposizioni normative è stato previsto l'utilizzo di strumenti quali il Codice Unico di Progetto (CUP) e il Codice Identificativo Gara (CIG), che possono creare difficoltà interpretative e operative per il personale addetto alla contabilità. L'iniziativa formativa è mirata a fornire indicazioni teoriche e pratiche sull'uso degli strumenti di tracciabilità dei pagamenti al personale addetto alla contabilità, con riferimento sia ai contratti pubblici, sia ai finanziamenti e alle altre forme di contribuzione pubblica.

**CONTENUTI**

- Prerequisiti conoscitivi: appalti, lavori, forniture e servizi
- Concetti base: obblighi previsti dalla Legge 136/2010, il C.I.G. e il C.U.P.
- Ambito di applicazione: soggetti, appalti e concessioni
- Le modalità di attuazione delle regole della tracciabilità
- Aspetti operativi e fattispecie specifiche
- Esenzioni e sanzioni
- Approfondimento: novità riguardanti i cantieri

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale addetto alla contabilità e ai pagamenti

**DURATA**

5 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di video lezioni
- faq (domande più frequenti) sull'argomento

**MODULO BASE - 13GA10a****OBIETTIVI**

Esaminare le forme di responsabilità. Migliorare le performances ed il livello qualitativo delle prestazioni dei dipendenti. Suggestire modelli comportamentali che favoriscano un progetto di legalità.

**CONTENUTI**

- Natura della responsabilità amministrativa: risarcimento o sanzione?
- Soggetti sottoposti al giudizio della Corte dei Conti: tendenze evolutive
- Gli elementi costitutivi della responsabilità
- L'evoluzione del danno erariale
- La colpa grave
- Esame casistica giurisprudenziale

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**MODULO AVANZATO - 13GA10b****OBIETTIVI**

Individuare gli ambiti in cui è possibile non incorrere in responsabilità. Determinare il nesso tra condotta illegittima e possibili utilità per l'ente.

**CONTENUTI**

- Carattere contrattuale della responsabilità amministrativa
- Legittimità, discrezionalità e merito: individuazione dei limiti di intervento del giudice contabile
- Vantaggi dell'Amministrazione e quantificazione del danno erariale
- Esame della casistica giurisprudenziale

**A CHI SI RIVOLGE**

Direttori e funzionari

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**OBIETTIVI**

Si intende offrire ai dipendenti che si occupano in modo specifico della gestione delle polizze assicurative una conoscenza approfondita dei contenuti delle polizze assicurative della Provincia Autonoma di Trento e dei criteri per una corretta gestione dei sinistri. Si ritiene infatti importante affrontare in modo sistematico e approfondito la tematica della gestione dei sinistri al fine di ottimizzare i tempi e i costi dei risarcimenti dei danni.

Principale obiettivo è conoscere i contenuti delle polizze assicurative (rischi assicurati e gestione dei sinistri) al fine di migliorare e velocizzare le procedure di risarcimento dei danni.

**CONTENUTI**

- Il programma assicurativo della PaT: descrizione delle polizze e dei relativi ambiti di copertura
- Analisi dei rischi in carico alla PaT: danni di natura materiale e patrimoniale, tutela dei beni, tutela delle persone
- Linee guida per una corretta apertura e gestione dei sinistri
- Approfondimenti di casi specifici

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale della Provincia autonoma di Trento (a partire dalla categoria C) che si occupa della gestione dei sinistri assicurativi

**DURATA**

8 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale

**OBIETTIVI**

Acquisire le competenze per utilizzare il sistema SAP nella gestione dei provvedimenti della Provincia autonoma di Trento, quali determinazioni, deliberazioni, decreti del Presidente.

Il corso avrà un taglio pratico, ma sarà preceduto da una premessa teorica sulle tipologie di provvedimenti e sul loro iter di adozione per meglio comprendere le varie funzioni informatizzate di SAP.

**CONTENUTI**

- Gestione dei provvedimenti nella PaT
- Caratteristiche generali del sistema SAP
- Flusso delle delibere e delle determinazioni soggette e non al controllo contabile e ruoli nella struttura
- Integrazione con il sistema contabile nelle diverse fasi di iter
- Predisposizione e modifica del provvedimento
- Conferma, approvazione o annullamento del provvedimento
- Stampe della determinazione
- Gestione elenchi (di invio e di ricevimento)

- Gestione specificità delle delibere
- Gestione anagrafica persone e ruoli
- Gestione documenti di validazione
- Visualizzazione dei dati derivanti dalle fasi di controllo previste dall'iter
- Report di supporto

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale che ha competenze sull'iter dei provvedimenti amministrativi nell'ambito dell'attività delle strutture provinciali e delle agenzie

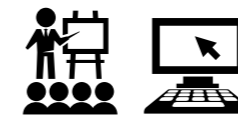
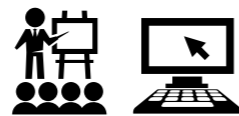
**DURATA**

8 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di esercitazioni applicative

**OBIETTIVI**

Permettere di gestire in COP e in DDG le fasi contabili in carico alle Strutture provinciali.

Acquisire le conoscenze generali sul sistema informativo contabile, in particolare per la gestione degli impegni, della cassa, dell'anagrafica dei fornitori, degli accertamenti e la consultazione della gestione del bilancio.

**CONTENUTI**

In e-learning:

- Aspetti giuridico-finanziari del sistema di contabilità provinciale
- Caratteristiche generali del sistema SAP
- Visualizzazione dati bilancio
- Variazioni di stanziamento
- Variazioni di cassa
- Reportistica

In aula:

- Anagrafica fornitori
- Prenotazione fondi

- Impegni e sub impegno
- Dati Anagrafe Interventi Finanziari (ANFI)
- Adattamento valore
- Integrazione
- Integrazione con gestione provvedimenti
- Blocco fondi
- Accantonamenti di cassa

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale provinciale e delle agenzie addetto alla contabilità

**DURATA**

18 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma prevede 4 ore in e-learning e 14 ore in aula e si basa su:

- moduli in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- didattica in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di esercitazioni applicative

**OBIETTIVI**

Evidenziare il processo della liquidazione a seguito dell'introduzione della firma digitale

Spiegare le funzioni relative alla registrazione del documento di spesa, dell'imputazione della voce di spesa del piano dei conti e dei centri di costo, della gestione delle evidenze informatiche e della liquidazione

Chiarire i collegamenti con i dati dei Piani settoriali, dei programmi periodici di spesa e dei progetti  
Illustrare alcune funzionalità collegate alla gestione delle ritenute

**CONTENUTI**

In aula:

- Caratteristiche generali del sistema SAP
- Documento di spesa
- Documento di spesa con ritenute
- Collegamento con i dati dei piani, programmi periodici di spesa e progetti
- Poste di liquidazione
- Report documento di spesa e poste
- Storni poste e documento di spesa
- Evidenze
- Rilevare evidenze su documenti di spesa
- Report elenchi
- Esercitazioni pratiche sulle liquidazioni
- Integrazione evidenze

- Report lista (poste, liquidazioni, ciclo passivo)
- Storno di liquidazione
- Liquidazione con rate

In e-learning:

- Liquidazione
- Processo di firma
- Voci di spesa e centri di costo

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale provinciale e delle agenzie addetto alla contabilità che predispongono le liquidazioni e inserisce nel sistema documenti di spesa, poste di liquidazione e liquidazioni

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso SAP Bilancio impegni anagrafe

**DURATA**

18 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma prevede 14 ore in aula e 4 ore in e-learning e si basa su:

- didattica in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di esercitazioni applicative
- moduli in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni



**MODULO TEORICO - 13GA15a**

**OBIETTIVI**

Illustrare il trattamento fiscale dei redditi assimilati a quello di lavoro dipendente (collaborazioni coordinate e continuative, pubbliche funzioni, borse di studio, ecc.) e delle altre somme da assoggettare a ritenuta (in particolare lavoro autonomo occasionale, lavoro autonomo professionale, ecc.).

**CONTENUTI**

- Inquadramento e trattamento fiscale dei redditi assimilati a quelli di lavoro dipendente
- Inquadramento e trattamento fiscale dei redditi di lavoro autonomo professionale e occasionale
- Cenno alle altre tipologie di pagamenti
- Analisi di casi pratici

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale provinciale che formalizza incarichi, programma erogazioni di somme soggette a ritenute fiscali, predispone i relativi pagamenti o li controlla

**DURATA**

9 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di esercitazioni applicative

**MODULO PRATICO - 13GA15b**

**OBIETTIVI**

Illustrare nell'ambito del sistema contabile integrato

COP, le modalità di gestione dei pagamenti relativi ai redditi assimilati a quello di lavoro dipendente (collaborazioni coordinate e continuative, pubbliche funzioni, borse di studio, ecc.) e alle altre somme da assoggettare a ritenuta (in particolare lavoro autonomo occasionale, lavoro autonomo professionale, ecc.). Le funzioni saranno illustrate solo per l'aspetto pratico/informatico

**CONTENUTI**

- La gestione delle ritenute nelle funzionalità del documento di spesa
- La stampa del cedolino
- Esercitazioni pratiche

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale provinciale e delle agenzie addetto alla contabilità che predispone pagamenti relativi a redditi assimilati a quelli di lavoro dipendente e redditi di lavoro autonomo che inserisce nel sistema SAP documenti di spesa o poste di liquidazioni

**PREREQUISITI**

Aver frequentato i corsi Pagamenti somme soggette a ritenuta fiscale – teorico e conoscere l'ambiente SAP con particolare riguardo alla creazione di documenti di spesa

**DURATA**

4 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di esercitazioni applicative

**OBIETTIVI**

Il corso è inquadrato all'interno delle attività previste per il ciclo passivo della Provincia autonoma di Trento, progetto finalizzato all'ottimizzazione ed omogeneità delle procedure operative di funzionamento dei processi d'acquisto svolti all'interno della Provincia e in relazione con la Centrale Acquisti.

**CONTENUTI**

- Creazione richiesta d'acquisto per l'acquisto di beni e servizi, cancelleria e prelievi da magazzino: da un modello; mediante parametrizzazioni; ex novo
- Workflow di approvazione della richiesta d'acquisto: approvazione richiesta d'acquisto; controllo stato richiesta d'acquisto e verifica documenti successivi; conferma entrata merci; storno entrata merce; reso al fornitore di merce non conforme all'ordine
- Gestione cespiti: visualizzazione singolo cespiti; visualizzazione di massa localizzazione (ZSTAMPA); estrapolazione anagrafica cespiti (ZANAG); buono di scarico; modifica del numero di piano, stanza e utente responsabile all'interno della propria Struttura; verifica se un bene è inventariabile; creazione cespiti non da ordine d'acquisto; inserimento dati relativo all'ubicazione del bene; valorizzazione cespiti non da ordine d'acquisto; creazione cespiti da ordine d'acquisto; valorizzazione cespiti da ordine d'acquisto

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di tutti i livelli che utilizzano SAP (ciclo passivo). Il corso è disponibile per i nuovi utenti del modulo SAP ciclo passivo come formazione iniziale, ma è anche fruibile nell'ambito della "formazione permanente" da tutti coloro che utilizzano il sistema

**DURATA**

3 ore e 30 minuti

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su un approccio di autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni. Tutti i materiali saranno a disposizione del partecipante in forma permanente a partire dall'attivazione dell'iniziativa formativa. Non sarà quindi fissata una scadenza, per consentire approfondimenti successivi legati alla propria attività lavorativa



**OBIETTIVI**

Lo scopo dell'iniziativa è far comprendere l'efficacia della gestione per progetti al fine di raggiungerne gli obiettivi attraverso l'applicazione di strumenti quali la Work Breakdown Structure (Struttura di scomposizione del lavoro). Gli obiettivi didattici che caratterizzano la proposta formativa sono:

- approfondire la possibilità di adottare il Project Management quale filosofia di gestione operativa ed evidenziarne i benefici;
- illustrare le principali tecniche e metodologie di gestione per progetti e il possibile utilizzo in diversi campi applicativi;
- comprendere la logica del ciclo di vita del progetto e l'uso di strumenti e tecniche di gestione dei progetti.

**CONTENUTI**

- Cos'è un progetto?
- Cos'è il Project Management
- Le fasi di Project Management
  - Avvio
  - Pianificazione
  - Esecuzione
  - Monitoraggio
  - Chiusura
- Obiettivi e attività

- Definizione delle priorità e tempistica
  - Tempi e durate
  - Priorità fra tempi, risorse e costi
- Gli strumenti prioritari di Project Management
  - WBS e WP
  - Diagramma di Gantt
  - Matrice di responsabilità
- Controllo e monitoraggio
  - Principali attività di controllo
  - Documenti e dati di avanzamento
- La chiusura del progetto
  - Valutare i risultati

**A CHI SI RIVOLGE**

Dirigenti, Direttori, coordinatori di gruppi di lavoro che, lavorando per progetti, vogliono sviluppare le conoscenze e le competenze di base del Project Management

**DURATA**

14 ore

**MODALITÀ D'EROGAZIONE**

Il programma si basa su una didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti esercitazioni guidate.

**OBIETTIVI**

Mentre il corso base "I finanziamenti europei" realizzato nel 2012 si poneva come obiettivo quello di fornire ai partecipanti una panoramica generale teorica sulle opportunità di finanziamento dell'Unione Europea, la presente iniziativa approfondirà gli aspetti legati alla elaborazione, presentazione e gestione di un progetto europeo con richiami alle modalità operative proprie dell'amministrazione provinciale. Obiettivo è dunque quello di fornire una preparazione che permetta, a chi ha già partecipato al corso base, di muoversi in maniera autonoma nella elaborazione di una proposta progettuale da presentare per la richiesta di finanziamento su un bando europeo e nella successiva gestione del progetto stesso.

Attraverso un'esercitazione pratica guidata i partecipanti si confronteranno con la ricerca del bando più idoneo all'idea progettuale, l'individuazione del partenariato, l'elaborazione e la scrittura di una proposta e quindi gli adempimenti necessari alla presentazione della stessa. Verranno poi affrontate le diverse modalità di gestione delle attività progettuali, in particolare nei rapporti con il partenariato (sia transnazionale sia locale), nei rapporti con gli organismi di gestione dei Programmi europei e nella rendicontazione delle spese effettuate.

Verranno poi affrontate le diverse modalità di gestione delle attività progettuali, in particolare nei rapporti con il partenariato (sia transnazionale sia locale), nei rapporti con gli organismi di gestione dei Programmi europei e nella rendicontazione delle spese effettuate.

**CONTENUTI**

- La presentazione di un progetto
  - Richiami in merito alla partecipazione ai bandi europei e alle principali opportunità di finanziamento
  - Esercitazione pratica di redazione di una proposta progettuale: dall'individuazione del bando all'elaborazione del progetto

- La gestione di un progetto europeo
  - Dal negoziato con la Commissione alla stipula del Grant Agreement
  - Il partenariato transnazionale e il partenariato locale
  - Coordinamento del progetto e gestione del partenariato
  - Strumenti e tecniche di programmazione e gestione delle attività
  - Preparazione reportistica
  - La Provincia autonoma di Trento nei progetti europei
- Gestione del budget e rendicontazione
  - Il budget per tipo di spesa e per tipo di attività
  - Suddivisione del budget tra i partner
  - Costi eligibili e categorie di costi
  - Gestione degli scostamenti dal bilancio preventivo
  - Audit e certificazione delle spese

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale operante nei settori coinvolti nell'erogazione di finanziamenti europei

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso base "I finanziamenti europei" realizzato nel 2012

**DURATA**

16 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su una didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti esercitazioni guidate

Le competenze trasversali rappresentano quel bagaglio di conoscenze, abilità e qualità che le persone portano con loro nelle varie situazioni personali e professionali e che le rende capaci di immaginare e progettare soluzioni più vicine agli scopi che vogliono e devono conseguire in uno specifico contesto.

La proposta formativa vuole dare un contributo da cui derivare indicazioni per l'uso quotidiano nel lavoro, che possiamo ancorare ad alcune parole chiave:



- la **relazione**, ovvero sulla capacità di gestire i rapporti con gli altri, comprendendone le esigenze e modulando il proprio comportamento alle loro caratteristiche, al ruolo, agli obiettivi;
- la **comunicazione**, lavorando sull'acquisizione di metodi per esprimere e descrivere idee e progetti in modo chiaro, strutturato e mirato;
- la **gestione di situazioni** in momenti di **conflitto**;
- l'importanza di porsi **obiettivi** chiari, specifici e stimolanti e nell'impegnarsi con energia nel loro raggiungimento mettendo attenzione ai dettagli e al monitoraggio nello svolgimento delle attività;
- il **problem solving**, trovando soluzioni quanto più possibile semplici a problemi complessi;
- la capacità di pianificare è quella di **gestire i tempi**, darsi delle priorità e rispettare le scadenze.

Ci si riferisce, dunque, a risorse di differente natura che sono concettualmente distinte, ma nella realtà intrecciate e collegate da relazioni di influenza reciproca.

Ingrediente fondamentale e contemporaneamente esito di una formazione incentrata sulle competenze trasversali, è la consapevolezza di sé stessi che deriva dall'ascolto e dalla riflessione sul proprio agire, dall'osservazione dei propri comportamenti rispetto al contesto in cui ci si trova.

La scelta delle proposte formative è strettamente legata alla storia formativa dell'individuo, al possesso di esperienze conoscitive sviluppate e organizzate con gradi di significatività diversa, a una serie di orientamenti cognitivi e affettivi che ha elaborato rispetto al lavoro.

Il piano di quest'anno cerca di facilitare la ricerca del percorso formativo, mettendo in evidenza, attraverso la seguente mappatura:

- i percorsi formativi proposti suddivisi in aree tematiche di riferimento;
- le conoscenze consigliate per poter meglio fruire dell'offerta formativa in oggetto;
- il collegamento e gli intrecci con altri percorsi formativi proposti a piano nel corso del 2013 o del 2014.

#### CREARE RELAZIONI INTERPERSONALI POSITIVE

- I FONDAMENTI DELLA COMUNICAZIONE (2013) 80
- LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA (2013) 81
- CURARE LA COMUNICAZIONE NELLE RELAZIONI LAVORATIVE (2013) 82
- IL CONFLITTO COME RISORSA RELAZIONALE (2013) 84
- IMPARARE A NEGOZIARE (2013) 85

#### LE RELAZIONI NEI GRUPPI DI LAVORO

- LA GESTIONE DELLA RIUNIONE (2013) 87
- LA LEADERSHIP NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI ORGANIZZATIVE (2013) 89
- RICONOSCERE LO STILE DI LEADERSHIP (2013) 91
- L'ORIENTAMENTO AI RISULTATI (2013) 92
- IL LAVORO DI GRUPPO (2014) 93
- DELEGARE CON SUCCESSO (2014) 95
- GLI STRUMENTI DELLA DELEGA (2014) 96

#### LA GESTIONE DEL RUOLO PROFESSIONALE

- FORMAZIONE D' INGRESSO (2013) 97
- L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE (2013) 98
- DALLA PIANIFICAZIONE DI UN EVENTO ALLA VALUTAZIONE DEI RISULTATI (2013) 99

- PROBLEM SOLVING (2014) 100
- RICONOSCERE E AFFRONTARE I PROBLEMI (2014) 102
- TIME MANAGEMENT (2014) 103
- GESTIRE LA RISORSA TEMPO (2014) 105

#### STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

- LA COMUNICAZIONE SCRITTA EFFICACE (2013) 106
- SCRIVERE E-MAIL EFFICACI (2013) 108
- LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE TELEFONICA (2013) 109
- LA COMUNICAZIONE NEL TELELAVORO (2013) 110
- PUBLIC SPEAKING: ORGANIZZARE E GESTIRE PRESENTAZIONI EFFICACI (2014) 111

#### CONTESTI ORGANIZZATIVI

- CONTESTI ORGANIZZATIVI E DIFFERENZE DI GENERE (2013) 113
- L'ANALISI DELLE COMPETENZE TRASVERSALI NEL LAVORO CON LE PERSONE CON DISABILITÀ O DISAGIO (2013) 115

L'offerta formativa è presentata nella colonna centrale.

A sinistra sono indicate le conoscenze per poter fruire in maniera più efficace del corso o i prerequisiti formativi previsti.

A destra le iniziative che rappresentano il principale sviluppo o approfondimento del corso.

| CONOSCENZE PREGRESSE                                       | TITOLO CORSO   | POSSIBILI SVILUPPI                |
|--|--|-----------------------------------|
| <b>CREARE RELAZIONI INTERPERSONALI POSITIVE</b>            |  |                                   |
|  | i fondamenti della comunicazione                           | la comunicazione assertiva        |
| i fondamenti della comunicazione                           | la comunicazione assertiva                                 |                                   |
| i fondamenti della comunicazione                           | curare la comunicazione nelle relazioni lavorative         |                                   |
| i fondamenti della comunicazione                           | il conflitto come risorsa relazionale                      | imparare a negoziare              |
| la comunicazione assertiva                                 |  |                                   |
| il conflitto come risorsa relazionale                      | imparare a negoziare                                       |                                   |
| <b>LE RELAZIONI NEI GRUPPI DI LAVORO</b>                   |  |                                   |
| il lavoro di gruppo  | la gestione della riunione                                 |                                   |
| il lavoro di gruppo  | la leadership nella gestione delle relazioni organizzative | delegare con successo (2014)      |
|  |  | gli strumenti della delega (2014) |
| il lavoro di gruppo  | riconoscere lo stile di leadership                         | orientamento ai risultati         |
| il lavoro di gruppo<br>riconoscere lo stile di leadership  | orientamento ai risultati                                  |                                   |
| fondamenti della comunicazione                             | il lavoro di gruppo (2014)                                 |                                   |
| la leadership nella gestione delle relazioni organizzative | delegare con successo (2014)                               |                                   |
| il lavoro di gruppo  | gli strumenti della delega (2014)                          |                                   |
| riconoscere lo stile di leadership                         |  |                                   |

| CONOSCENZE PREGRESSE                                     | TITOLO CORSO  | POSSIBILI SVILUPPI   |
|--|---|--|
| <b>LA GESTIONE DEL RUOLO PROFESSIONALE</b>               |   |  |
|  | formazione d'ingresso   |  |
| fondamenti della comunicazione                           | l'orientamento al cliente   | il conflitto come risorsa relazionale                            |
| la comunicazione assertiva                               |   |  |
|  | dalla pianificazione di un evento alla valutazione dei risultati                          |  |
|  | problem solving (2014)  |  |
|  | riconoscere e affrontare i problemi (2014)  |  |
|  | time management (2014)  |  |
|  | gestire la risorsa tempo (2014)   |  |
| <b>STRUMENTI DI COMUNICAZIONE</b>                        |   |  |
|  | la comunicazione scritta efficace - base  | la comunicazione scritta efficace - avanzato                     |
| la comunicazione scritta efficace - base                 | la comunicazione scritta efficace - avanzato  |  |
|  | scrivere e-mail efficaci  |  |
| i fondamenti della comunicazione                         | la gestione della comunicazione telefonica  |  |
| la comunicazione scritta efficace                        | la comunicazione nel telelavoro   |  |
| i fondamenti della comunicazione                         | public speaking (2014)  |  |
| la comunicazione assertiva                               |   |  |
| <b>CONTESTI ORGANIZZATIVI</b>                            |   |  |
| contesti organizzativi e differenze di genere - base     | contesti organizzativi e differenze di genere - approfondimento                           | contesti organizzativi e differenze di genere - follow up (2014) |
| contesti organizzativi e differenze di genere - avanzato | contesti organizzativi e differenze di genere - follow up                                 |  |
|  | l'analisi delle competenze trasversali nel lavoro con le persone con disabilità o disagio |  |



## I FONDAMENTI DELLA COMUNICAZIONE



13CT01

### OBIETTIVI

La comunicazione è alla base delle relazioni. Può essere appresa e migliorata, partendo da una riflessione sul proprio modo di agire e di mettersi in relazione con gli altri. È importante diventare consapevoli della nostra comunicazione, degli effetti che essa ha su di noi, sui nostri interlocutori e sulle nostre relazioni per trasformarla in comunicazione efficace.

### CONTENUTI

- Le regole della comunicazione  
Le principali proprietà della comunicazione, per conoscere, utilizzare, diagnosticare meglio il proprio e altrui modo di comunicare
- Comunicazione verbale, non verbale, paraverbale  
Tutto il comportamento, non solo le parole, è comunicazione. Individuare i fattori che influenzano il comportamento è alla base di una efficace comunicazione
- Dare e ricevere feedback  
L'individuo va considerato all'interno della rete di relazioni in cui si trova, rete in cui le variazioni di un elemento si ripercuotono su tutti gli altri e viceversa secondo un dinamismo circolare: l'effetto della comunicazione su chi la riceve e l'effetto che la reazione di chi riceve ha su chi trasmette, sono eventi inscindibili

- L'importanza dell'ascolto  
L'ascolto punta a migliorare la comprensione di ciò che l'altro dice, a manifestare interesse per quanto dice, a capire ciò che l'altro prova emotivamente
- Trasferibilità degli apprendimenti  
Sintesi dei principali aspetti trattati e indicazione, attraverso alcune domande "guida", di alcune buone prassi da esercitare nella pratica delle relazioni

### A CHI SI RIVOLGE

Tutti coloro che per la prima volta si trovano ad affrontare la tematica della comunicazione

### DURATA

2 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

### EROGAZIONE

2013

13CT02



## LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

### OBIETTIVI

La comunicazione assertiva non è una caratteristica personale, ma una caratteristica del comportamento comunicativo e per tale motivo può essere appresa da tutti per facilitare il benessere individuale e della stessa organizzazione. L'atteggiamento assertivo è sempre collaborativo, consapevole dei limiti di uno stile acritico, accondiscendente, imitativo, passivo o di uno stile aggressivo, impositivo, egocentrico, manipolativo. La proposta formativa si propone di mostrare i vantaggi dello stile assertivo, ponendoli a confronto con altre tipologie di atteggiamento, per dare modo al partecipante di riconoscerne i tratti nella gestione delle relazioni.

### CONTENUTI

- Cosa si intende per comunicazione assertiva  
Come possiamo rispettare noi stessi, esprimendo con chiarezza le nostre credenze e valori e contemporaneamente rispettare l'altro permettendogli di sentirsi libero di esprimersi?
- Come praticare la comunicazione assertiva  
Ascoltare e rispettare l'altro; esprimere con chiarezza (ma senza asprezza) ciò che si desidera (bisogni) e ciò che si sente (vissuti)
- Formulare domande  
Essere specifici, non dare per scontato. Formulare delle ipotesi e sottoporle a falsificazione o verifica
- Dire di no  
Saper dire "no" al momento giusto caratterizza la persona con una buona autostima che sa riconoscere e dunque affermare ciò che è disposta a fare o non fare, avendo ben chiare le sue priorità, le sue esigenze e la sua disponibilità
- Trasferibilità degli apprendimenti  
Sintesi dei principali aspetti trattati e indicazione, attraverso alcune domande "guida", di alcune

buone prassi da esercitare nella pratica delle relazioni

### A CHI SI RIVOLGE

Tutti coloro che intendono rafforzare le proprie abilità comunicative, sia per essere compresi al meglio, sia per poter interpretare correttamente le esigenze dei propri interlocutori

### DURATA

1 ora

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- Un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- Momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio atteggiamento assertivo
- Casistiche da analizzare per allenarsi nell'individuazione delle caratteristiche dell'atteggiamento assertivo

L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

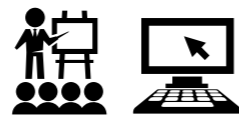
### CONOSCENZE CONSIGLIATE

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la comunicazione acquisite anche in precedenti percorsi formativi;
- oppure
- aver frequentato il corso "I fondamenti della comunicazione" (autoformazione e-learning)

### EROGAZIONE

2013



**OBIETTIVI**

La conoscenza approfondita del proprio modo di comunicare e di quello degli altri permette di comprendere meglio atteggiamenti e priorità dei propri interlocutori.

Il corso propone strumenti pratici (facilmente applicabili alle situazioni di vita comunicativa nell'Ente) che consentono di comunicare e venire compresi con più immediatezza, ottimizzando le relazioni interpersonali e gestendo in maniera positiva i rapporti quotidiani in azienda.

**CONTENUTI**

- Dalle capacità comunicative alla competenza comunicativa
  - Elementi che compongono la competenza comunicativa
  - Differenza fra comunicare e informare
  - Differenti fonti e scopi dell'informazione
  - Gestione dei flussi e della qualità informativa

- Stili di comunicazione
  - Conoscere il proprio stile di comunicazione
  - Identificare i punti efficaci di ogni stile per saperli utilizzare con efficacia
  - Evitare gli elementi di debolezza nello stile comunicativo
  - Riconoscere lo stile comunicativo degli altri
- Oltre la parola: la comunicazione non verbale
- Tecniche per gestire con efficacia il linguaggio del corpo nelle relazioni interpersonali
- Ascolto: uno strumento chiave per il miglioramento continuo del proprio stile di comunicazione
  - Osservare il proprio interlocutore per capirne la modalità di ascolto
  - Ascolto delle parole e ascolto delle emozioni
  - Regole per favorire il proprio ascolto attivo
  - I diversi tipi di riformulazione
- Modulo e-Learning
  - La comunicazione assertiva (autoformazione)
- Come sviluppare un piano d'azione personale
  - Formulare un programma di analisi delle possibilità di aumentare l'efficacia comunicativa
  - Automonitoraggio dei propri risultati nel tempo

**A CHI SI RIVOLGE**

A chi ha la necessità di approfondire aspetti e risvolti del processo di comunicazione nel contesto professionale, allo scopo di valorizzare le proprie prestazioni e il clima organizzativo

**DURATA**

12 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma prevede 11 ore in aula e 1 ora in e-learning e si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza
- strumenti di autovalutazione per aumentare la propria consapevolezza rispetto allo stile comunicativo adottato
- definizione di un piano personale di sviluppo che può accompagnare con continuità il partecipante
- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la comunicazione acquisite anche in precedenti percorsi formativi;

oppure

- aver frequentato il corso "I fondamenti della comunicazione" (autoformazione e-learning)

**EROGAZIONE**

2013



**OBIETTIVI**

La parola conflitto continua a evocare nella nostra cultura concetti legati allo scontro, all'aggressività, alla violenza, alla guerra.

Nel percorso formativo proposto, il conflitto viene proposto come un elemento generativo, una risorsa all'interno della costruzione di relazioni che non possono prescindere dal valorizzare la diversità. In tutto ciò emerge però la difficoltà di capire le ragioni degli altri, di accettare la divergenza, la compresenza di visioni diverse, e proprio su questo si concentreranno i momenti di approfondimento ed esercitazione.

**CONTENUTI**

- Cos'è il conflitto  
Vivere la diversità come momento di crescita e non più come un fattore di paura e di minaccia
- Quali sono i generatori del conflitto  
Che cosa scatena i conflitti in ambito professionale? Analisi delle cause più comuni
- Il mio punto di vista nella relazione  
Come lo descrivo, come lo valorizzo nella relazione con l'altro?
- Il punto di vista dell'altro  
Spesso tendiamo ad abolire il conflitto contrastando direttamente chi lo porta invece di affrontare la situazione; si può cambiare la prospettiva prendendo atto dell'esistenza di una situazione critica o di un problema e provare ad affrontarlo, chiedendo magari la collaborazione all'altro

**A CHI SI RIVOLGE**

- Responsabili, Manager di Progetto, team leader
- Tutti coloro che hanno rapporti con persone interne ed esterne all'Ente e con l'esigenza di sviluppare e mantenere relazioni virtuose

**DURATA**

14 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza
- uso di strumenti di autovalutazione per aumentare la propria consapevolezza rispetto al riconoscimento del conflitto e agli interessi in gioco
- roleplaying: si analizzano e attivano modalità di comportamento efficaci a partire da esperienze attivate in aula su casistiche di conflitto

**TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI**

Dopo la conclusione del percorso formativo, saranno disponibili in modalità e-learning una sintesi dei principali aspetti trattati e un'indicazione di buone prassi da esercitare nella pratica professionale

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la comunicazione acquisite anche in precedenti percorsi formativi;
- oppure
- aver frequentato il corso "I fondamenti della comunicazione" (autoformazione e-learning)
- aver frequentato il corso "La comunicazione assertiva" (autoformazione e-learning)

**EROGAZIONE**

2013

**OBIETTIVI**

Viviamo immersi nella conflittualità e non siamo liberi di scegliere ciò che ci succede, ma sicuramente siamo liberi di scegliere come relazionarci con ciò che ci accade individuando sempre nuove modalità relazionali, praticabili, efficaci, soddisfacenti e realisticamente sostenibili. La negoziazione ci permette di trovare soluzioni per continuare a costruire accordi nelle relazioni quotidiane e il corso ha come obiettivo quello di allenare questo tipo di competenza.

**CONTENUTI**

- Il modello win win
  - Lo scopo della negoziazione win-win (io vinco - tu vinci), è trovare una soluzione accettabile da entrambe le parti, che lasci a tutte e due la sensazione di aver vinto, di aver ottenuto, almeno in parte, ciò che si desidera
- I passi della negoziazione
  - Pianificazione: significa identificare l'obiettivo ideale, ma anche minimo a cui tendere in fase di negoziazione
  - Condotta: analisi dei propri bisogni e dei bisogni altrui
  - Chiusura della trattativa: come fissare gli obiettivi e come monitorarli
- Come sviluppare un piano d'azione personale
  - Formulare un programma per migliorare
  - Autonitoraggio dei propri risultati

**A CHI SI RIVOLGE**

Figure che nella loro gestione dell'attività sono chiamate a raggiungere accordi con interlocutori diversi e ottenere obiettivi professionali che richiedono la collaborazione altrui

**PREREQUISITI**

- Essere iscritto o aver frequentato il corso "Il conflitto come risorsa relazionale"
- Aver frequentato il corso "La gestione dei conflitti" in anni precedenti
- Aver frequentato altri percorsi inerenti il conflitto

**DURATA**

11 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza di gestione della negoziazione
- uso di strumenti di auto – valutazione per aumentare la propria consapevolezza rispetto alla modalità di gestione della negoziazione
- roleplaying: si analizzano e attivano modalità di comportamento efficaci a partire da esperienze attivate in aula su casi appositamente individuati per la gestione di situazioni negoziali
- definizione di un piano personale di sviluppo che può proseguire in maniera continuativa nel tempo e accompagnare il partecipante nella gestione di situazioni lavorative

**TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI**

Dopo la conclusione del percorso formativo, saranno disponibili in modalità e-learning una sintesi dei principali aspetti trattati e un'indicazione di buone prassi da esercitare nella pratica professionale

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la comunicazione acquisite anche in precedenti percorsi formativi;

oppure

- aver frequentato il corso “I fondamenti della comunicazione” (autoformazione e-learning)
- aver frequentato il corso “La comunicazione assertiva” (autoformazione e-learning)

**EROGAZIONE**

2013

13CT06

**LA GESTIONE DELLA RIUNIONE****OBIETTIVI**

Le riunioni sono uno degli strumenti più utilizzati negli uffici e spesso scandiscono le giornate lavorative. In certe occasioni si ha l'impressione che siano utili e che velocizzino il lavoro; in altre, al contrario, si torna alla propria scrivania pensando di avere perso tempo. La riuscita della riunione, in qualità di strumento “sociale”, dipende anche dalla natura del gruppo di lavoro, dallo stadio di integrazione del gruppo, dalla relazione tra le aspettative dei partecipanti, dalle loro motivazioni, dagli obiettivi e dalla possibilità di rendere effettive decisioni e scelte condivise. La proposta formativa mette al centro tali dimensioni e si propone di fornire strumenti utili per la gestione efficace di questi preziosi momenti di lavoro, affinando strumenti e tecniche facilmente applicabili.

**CONTENUTI**

- Variabili da considerare nella gestione di una riunione
  - Fattori strutturali, come l'individuazione degli obiettivi e dell'ordine del giorno
  - Fattori che dipendono da un'equilibrata relazione tra gli obiettivi e le modalità di svolgimento e conduzione
  - Fattori che dipendono dalla cultura e della storia organizzativa
  - Fattori che dipendono dalle relazioni in gioco e dunque dalla capacità dei gruppi di lavorare insieme
- Definire l'obiettivo della riunione quale è la motivazione per cui ci riuniamo: aggiornamento, informazione, condivisione, confronto, decisione
- Organizzare la riunione

la preparazione: i materiali, gli strumenti, le informazioni, lo spazio, i ruoli, il tempo

- Condurre la riunione l'andamento della riunione e gli esiti attesi: compiti, ruoli, responsabilità, attenzioni da fare, raccolta di feed-back
- Il post-riunione chiusura: riassunto, indicazione e assegnazione di compiti e responsabilità, appuntamenti, monitoraggio, verifica

**A CHI SI RIVOLGE**

- Responsabili, Team leader, Project Manager
- Personale che coordina e gestisce riunioni di lavoro

**DURATA**

7 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza
- uso di strumenti di auto – valutazione per aumentare la propria consapevolezza nella gestione di future riunioni
- roleplaying: si analizzano e attivano modalità di comportamento efficaci a partire da esperienze attivate in aula e individuate ad hoc per un allenamento legato alla gestione di momenti di riunione

**TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI**

Dopo la conclusione del percorso formativo, saranno disponibili in modalità e-learning una sintesi dei principali aspetti trattati e un'indicazione di buone prassi da esercitare nella pratica professionale

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio, avere conoscenze pregresse inerenti il lavoro di gruppo acquisite anche in precedenti percorsi formativi

**EROGAZIONE**

2013

13CT07

**LA LEADERSHIP NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI ORGANIZZATIVE****OBIETTIVI**

La complessità dei contesti lavorativi rende sempre più necessario promuovere all'interno delle organizzazioni una leadership capace di sostenere e migliorare gli obiettivi organizzativi. Il corso ha come obiettivo principale quello di attivare nei partecipanti una riflessione e un'evoluzione nelle abilità di gestione e autorevolezza nel proprio contesto lavorativo. Saranno esplorate sia la dimensione personale che quella relazionale della leadership.

L'intento è quello di allenarsi a comprendere che non esiste una risposta universalmente valida per essere dei bravi leader, ma ciascuno è in grado di ricercare la propria espressione e di declinarla nel contesto in cui lavora.

**CONTENUTI**

- Leader con un proprio stile
  - Elementi chiave della leadership e competenze da sviluppare
  - Autodiagnosi del proprio stile di leadership
- Leadership nel contesto lavorativo
  - Rapporto tra la propria leadership e il contesto organizzativo
  - Influenza del proprio comportamento nei confronti degli altri
  - Integrare obiettivi aziendali e motivazioni individuali
  - Stimolare i collaboratori nell'assunzione delle responsabilità
  - Creare un ambiente favorevole alle innovazioni e ai miglioramenti
  - Dare il buon esempio

- La leadership diffusa
  - Creare le condizioni per favorire l'assunzione di responsabilità
  - Saper individuare il grado di autonomia dei collaboratori
  - Evitare l'eccesso di leadership per non inibire l'azione dei collaboratori
- Leadership nei momenti di incertezza, crisi, cambiamento
  - Stress del leader e del gruppo
  - Azioni per affrontare situazioni di stress
  - Comportamento del leader in situazione di crisi
- Come sviluppare un piano d'azione personale
  - Formulare un programma per migliorare se stessi e il proprio gruppo
  - Autonitoraggio dei propri risultati

**A CHI SI RIVOLGE**

- Figure che svolgono funzioni di coordinamento e possono trovare nell'approfondimento dell'esercizio della leadership un fattore evolutivo per la gestione della propria quotidianità lavorativa
- Chi desidera approfondire i comportamenti da adottare per costruire la propria autorevolezza e ottenere il consenso all'interno del gruppo
- Capi progetto

**DURATA**

14 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza
- uso di strumenti di auto – valutazione per aumentare la propria consapevolezza rispetto allo stile di leadership attivato
- definizione di un piano personale di sviluppo

**MODULO DI SUPPORTO:**

Dopo la conclusione del percorso formativo, per chi vorrà implementare le conoscenze apprese, sarà disponibile in modalità autoformazione e-learning il modulo di supporto:

- Riconoscere lo stile di leadership (autoformazione e-learning)

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio, avere conoscenze pregresse inerenti il lavoro di gruppo acquisite anche in precedenti percorsi formativi

**EROGAZIONE**

2013

13CT08

**RICONOSCERE LO STILE DI LEADERSHIP****OBIETTIVI**

La leadership è la modalità di gestione quotidiana del gruppo di lavoro. Essere leader significa esercitare un potere che va oltre quello formale, significa guidare il proprio gruppo verso il raggiungimento di un obiettivo, in un clima relazionale positivo e di fiducia reciproca, basandosi sul riconoscimento da parte del gruppo. Significa essere sempre un modello da seguire.

**CONTENUTI**

- Cos'è la leadership  
Leader si nasce o si diventa? Cosa significa esercitare la leadership?
- Stili di leadership  
Che cosa è uno stile di Leadership  
Quali sono gli stili di leadership e quando utilizzarli
- Autovalutazione  
Da quale stile parto? Quale stile esercito in maniera preferenziale? Su quali altri stili potrei concentrare la mia attenzione?

**TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI**

Sintesi dei principali aspetti trattati e indicazione, attraverso alcune domande “guida”, di alcune buone prassi da esercitare nella pratica delle relazioni

**A CHI SI RIVOLGE**

Chi desidera avere un'introduzione ai temi della leadership in modalità di autoformazione

**DURATA**

1 ora

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
  - momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio stile di leadership
  - casistiche da analizzare per allenarsi nell'individuazione delle caratteristiche della leadership
- L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio, avere conoscenze pregresse inerenti il lavoro di gruppo acquisite anche in precedenti percorsi formativi

**EROGAZIONE**

2013

## ORIENTAMENTO AI RISULTATI



13CT09

### OBIETTIVI

Lavorare sulla qualità del servizio che si offre, a qualsiasi livello, significa anche partire dal risultato che si vuole ottenere, capendone caratteristiche e implicazioni. Per questo l'offerta formativa si propone di sostenere le competenze di orientamento ai risultati, approfondendo il tipo di relazione da costruire con i propri collaboratori e interlocutori.

### CONTENUTI

- Fissare gli obiettivi  
Costruire consenso rispetto agli obiettivi da perseguire
- Fissare scadenze  
Costruire responsabilizzazione rispetto ai tempi di raggiungimento dell'obiettivo
- Individuare i criteri su cui monitorare l'andamento dell'attività  
Individuare e condividere le variabili, i parametri, i criteri su cui comunemente monitorare l'evolversi dell'attività e la qualità del risultato finale
- Individuare momenti di feedback  
La tecnica del rinforzo e del riorientamento per sostenere le persone nel raggiungimento degli obiettivi

### A CHI SI RIVOLGE

A chi desidera approfondire i comportamenti da adottare per gestire processi di delega e responsabilizzazione nella propria comunità professionale

### DURATA

2 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio agire professionale
- casistiche da analizzare per allenarsi nell'individuazione di modalità adeguate di orientamento al risultato

L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

### TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI

Sintesi dei principali aspetti trattati e indicazione, attraverso alcune domande "guida", di alcune buone prassi da esercitare nella pratica professionale

### CONOSCENZE CONSIGLIATE

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti il lavoro di gruppo acquisite anche in precedenti percorsi formativi;
- oppure
- aver frequentato il corso "Riconoscere lo stile di leadership" (autoformazione e-learning)

### EROGAZIONE

2013



## LAVORO DI GRUPPO

**ATTIVATO NEL 2014**

*Iscrizioni nel 2013. vedi nota erogazione*

### OBIETTIVI

Il lavoro di gruppo costituisce un valore aggiunto alle qualità e competenze di qualsiasi ruolo professionale, ma può anche rappresentare motivo di tensione, di logorio quotidiano, di insoddisfazione e scarso rendimento. Il corso ha l'obiettivo di sensibilizzare all'importanza delle proprie qualità, del proprio ruolo all'interno del gruppo, fornire strumenti e suggerimenti per motivarsi nel raggiungere gli obiettivi di gruppo, accrescere e rinforzare lo spirito collaborativo.

### CONTENUTI

- Cos'è un gruppo  
A partire dalle esperienze dei partecipanti si va ad individuare quali siano gli aspetti e le variabili caratterizzanti il gruppo, il gruppo di lavoro, il lavoro di gruppo
- Il valore del gruppo  
Lavorare in gruppo è sempre vantaggioso? Che senso ha lavorare in gruppo? In quali occasioni? In quali condizioni?
- L'oggetto di lavoro  
Su cosa lavora questo gruppo? Quali obiettivi si dà? Che cosa ci si aspetta da chi fa parte di questo gruppo?
- Le dinamiche di gruppo  
Decidere, agire, difendersi sono comportamenti sempre presenti in un gruppo. Come riconoscerli e come gestirli da partecipante o da conduttore di quel gruppo?
- I ruoli nel gruppo  
Ruoli divergenti, convergenti, operativi, di leadership e contro-leadership: caratteristiche distinte
- Le fasi di vita di un gruppo  
Un gruppo non nasce già come un gruppo

"funzionante" e se lo è non è detto che riesca a mantenere incondizionatamente questa condizione. Quali sono dunque le fasi che un gruppo attraversa? Quali i momenti su cui porre attenzione e che determinano la finalizzazione e il benessere di quel gruppo?

- Esercitazioni  
Simulare situazioni di gruppo che permettano di approfondire le riflessioni e praticare indicazioni emergenti dal corso

### A CHI SI RIVOLGE

Tutti coloro che si trovano a operare in gruppi di lavoro e desiderano dare il miglior contributo a partire da una gestione consapevole del proprio ruolo e delle dinamiche attivabili con gli altri ruoli

### DURATA

11 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza con particolare attenzione al riconoscimento del proprio ruolo nelle dinamiche gruppalì e all'analisi delle relazioni in gioco
- uso di strumenti di auto – valutazione per aumentare la propria consapevolezza nell'intervenire nel contesto di gruppo
- roleplaying: si analizzano e attivano modalità di comportamento efficaci a partire da esperienze attivate in aula che si basano sull'attivazione di situazioni di gruppo

**TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI**

Dopo la conclusione del percorso formativo, saranno disponibili in modalità e-learning una sintesi dei principali aspetti trattati e un'indicazione di buone prassi da esercitare nella pratica professionale

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la comunicazione acquisite anche in precedenti percorsi formativi;
- oppure
- aver frequentato il corso "I fondamenti della comunicazione" (autoformazione e-learning)

**EROGAZIONE**

**2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del "Programma annuale di formazione 2014"**

**DELEGARE CON SUCCESSO****ATTIVATO NEL 2014***Iscrizioni nel 2013. vedi nota erogazione***OBIETTIVI**

Sviluppare autonomia nella realizzazione dei compiti di ogni collaboratore, facilitando l'assunzione di responsabilità nei processi di lavoro. L'obiettivo della proposta è quello di approfondire le modalità e criteri per delegare ruoli e compiti, con particolare attenzione a comprendere le modalità per supportare chi lavora con noi, fissando e misurando obiettivi.

**CONTENUTI**

Principi della gestione della delega

- Delega come strumento di pianificazione e sviluppo
- Fissare e monitorare gli Obiettivi
  - Fissare i tempi
  - Delegare compiti e responsabilità
- Principali comportamenti di supporto
  - Ascoltare
  - Sostenere
  - Facilitare una risoluzione autonoma dei problemi
- Accertarsi che aspettative e obiettivi siano chiari
- Osservare e supervisionare le prestazioni
  - Fissare obiettivi intermedi
  - Individuare variabili condivise
  - Responsabilizzarsi reciprocamente nell'osservazione e nella raccolta dei dati

**COME SVILUPPARE UN PIANO D'AZIONE PERSONALE**

- Formulare un programma di analisi delle possibilità di aumentare la delega, analizzandone pro e contro
- Automonitoraggio dei propri risultati nel tempo

**A CHI SI RIVOLGE**

- Figure che svolgono funzioni di coordinamento complesse che non hanno frequentato in passato percorsi sulla delega

- Chi desidera approfondire i comportamenti da adottare per gestire processi di delega e responsabilizzazione nella propria comunità professionale

**DURATA**

11 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- Didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza
- Uso di strumenti di auto – valutazione per aumentare la propria consapevolezza
- La definizione di un piano personale di sviluppo che può supportare nella gestione dei processi di delega sul campo

**MODULO DI SUPPORTO**

Dopo la conclusione del percorso formativo, per chi vorrà implementare le conoscenze apprese, sarà disponibile in modalità autoformazione e-learning il modulo di supporto:

- Orientare ai risultati (autoformazione e-learning)
- Gli strumenti della delega (autoformazione e-learning)

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio, avere conoscenze pregresse inerenti la leadership acquisite anche in precedenti percorsi formativi

**EROGAZIONE**

**2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del "Programma annuale di formazione 2014"**



## GLI STRUMENTI DELLA DELEGA

### ATTIVATO NEL 2014

Iscrizioni nel 2013. vedi nota erogazione



#### OBIETTIVI

Una delega andata a buon fine ha avuto ben tre successi: ha raggiunto l'obiettivo professionale, ha messo in luce il potenziale di un collaboratore e ha messo in evidenza la vostra abilità di gestire quella delega.

#### CONTENUTI

- Selezionare i potenziali delegati  
Non tutti i collaboratori sono in qualsiasi momento oggetto di delega. È utile soffermarsi e riflettere sulle caratteristiche dei membri del proprio gruppo
- Selezionare il tipo di compiti da delegare  
I compiti si classificano per importanza, complessità e urgenza
- Comunicare al candidato l'intenzione di delega e fissare le condizioni della delega  
La delega come opportunità e non come "scariabarile". Per questo definire e comunicare adeguatamente i motivi della scelta è un passaggio cruciale per motivare e per trovare momenti e occasioni di supporto alla delega
- Fornire il supporto necessario  
È possibile osservare da lontano e rendersi disponibile all'occorrenza?
- Valutare gli esiti della delega  
Come organizzare un momento di valutazione degli elementi di successo e insuccesso della delega  
Check list: motivi che si oppongono alla delega e motivi che la favoriscono  
Autovalutazione per agevolare l'analisi delle situazioni in ambito professionale

#### A CHI SI RIVOLGE

- Chi desidera approfondire i comportamenti da adottare per gestire processi di delega e responsabilizzazione nella propria comunità professionale

#### DURATA

2 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- Un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di video lezioni
- Momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio agire professionale

L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

#### TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI

Sintesi dei principali aspetti trattati e indicazione, attraverso alcune domande "guida", di alcune buone prassi da esercitare nella pratica delle relazioni

#### CONOSCENZE CONSIGLIATE

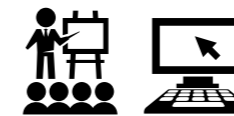
Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti il lavoro di gruppo acquisite anche in precedenti percorsi formativi;  
oppure
- aver frequentato il corso "Riconoscere lo stile di leadership" (autoformazione e-learning)

#### EROGAZIONE

**2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del "Programma annuale di formazione 2014"**

13CT10



## FORMAZIONE D'INGRESSO

#### OBIETTIVI

Fornire conoscenze e ausili necessari a orientare l'attività professionale del neo-assunto, sia sotto il profilo organizzativo, sia rispetto al sistema di prassi e norme, sia per quanto riguarda l'attenzione alla relazione con una rete di soggetti interni ed esterni alla Pubblica Amministrazione.

#### CONTENUTI

In aula:

- La Provincia e lo Statuto di Autonomia, l'organizzazione della PaT  
Le caratteristiche del contesto di lavoro, a partire dalle peculiarità passate e attuali, per poter dare senso e significato all'appartenenza organizzativa, che si basa su valori di semplificazione e trasparenza
  - Il piano di miglioramento  
Autovalutare le proprie competenze rispetto alle attese dell'Ente e ipotizzare una o più priorità di sviluppo, su cui basare eventualmente la scelta formativa futura.
- In e-learning:
- Il rapporto di lavoro  
Disposizioni contrattuali e codice di comportamento che regolano i diritti e i doveri del lavoratore della PaT
  - Aspetti normativi e regolamentari sotto il profilo organizzativo, finanziario e di programmazione del lavoratore della PaT  
Panoramica sul bilancio della PaT, legge sulla programmazione, programma di gestione.
  - Il trattamento dei dati personali da parte dei soggetti pubblici  
Formazione di base sulla legge riguardante il

trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ad aumentare la consapevolezza rispetto alla normativa sulla privacy.

- Formazione sulla salute e sicurezza dei lavoratori  
Formazione di base in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- I fondamenti della comunicazione  
La comunicazione è alla base delle relazioni. Può essere appresa e migliorata, partendo da una riflessione sul proprio modo di agire e di mettersi in relazione con gli altri, in particolare nel momento in cui ci si inserisce in un nuovo ambiente di lavoro.

#### A CHI SI RIVOLGE

Personale neo-assunto che entra in un'organizzazione amministrativa nuova

#### DURATA

17 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

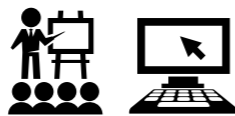
Il programma prevede 3 ore in aula e 14 ore in e-learning e si basa su:

- attività d'aula basata su un approccio seminariale
- un approccio in autoformazione con l'ausilio di audio/video lezioni
- momenti di autovalutazione
- casistiche applicative della normativa nella quotidianità lavorativa
- faq (domande più frequenti) sull'argomento

#### EROGAZIONE

2013

## L'ORIENTAMENTO AL CLIENTE



13CT11

## OBIETTIVI

Comprendere e mettere in pratica la cultura del servizio al cliente è da tempo il must della pubblica amministrazione. Sostenere le figure professionali che si relazionano con l'utente è l'obiettivo fondamentale di questo corso, aiutandole a trovare spunti per valorizzare l'immagine dell'Ente attraverso una relazione positiva con il pubblico.

## CONTENUTI

In aula:

- I bisogni del cliente  
Il cliente si presenta con delle domande più o meno espresse. È necessario identificarle per poter corrispondere un servizio capace di soddisfarlo
  - I bisogni di chi eroga il servizio  
Erogare un servizio richiede responsabilità e competenze che di volta in volta vanno valorizzate nella relazione con il cliente
  - La qualità del servizio  
Su quali variabili si monitora la qualità del servizio? Cosa è importante considerare? Cosa considera il cliente?
  - Imparare dalla gestione dei casi difficili  
Quali sono le fonti di difficoltà nell'erogazione del servizio? Come si può far fronte a tali difficoltà? Quali informazioni e indicazioni ci possono fornire questi casi? Come riportare queste informazioni alle figure di responsabilità?
- In e-learning
- Scrivere e-mail efficaci
  - La gestione della comunicazione telefonica

## A CHI SI RIVOLGE

- Personale di front office
- Addetti allo sportello
- Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico

## DURATA

14 ore

## MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma prevede 11 ore in aula e 3 ore in e-learning e si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza
- uso di strumenti di auto – valutazione per aumentare la propria consapevolezza nella gestione delle relazioni verso l'esterno
- un approccio in autoformazione con l'ausilio di audio/video lezioni

## CONOSCENZE CONSIGLIATE

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la comunicazione acquisite anche in precedenti percorsi formativi;
- oppure
- aver frequentato il corso "I fondamenti della comunicazione" (autoformazione e-learning)
  - aver frequentato il corso "La comunicazione assertiva" (autoformazione e-learning)

## EROGAZIONE

2013

13CT12



## DALLA PIANIFICAZIONE DI UN EVENTO ALLA VALUTAZIONE DEI RISULTATI

## OBIETTIVI

Il corso propone una metodologia di base per affrontare le varie fasi di organizzazione di un evento: dall'ideazione allo studio delle varie componenti dell'incontro, dalla progettazione alla preparazione del piano operativo, dall'elaborazione del budget alla preparazione del consuntivo, dalla definizione degli obiettivi alla valutazione dei risultati dell'evento. Al centro della proposta formativa viene messa la definizione delle soluzioni in termini di qualità per l'organizzazione dell'evento, scegliendo di volta in volta la migliore tipologia in base agli obiettivi.

## CONTENUTI

- Ideazione di un evento
  - Ruolo degli eventi nella comunicazione d'impresa
  - Che cosa si intende per "evento": tipologie e Obiettivi
  - Parti in causa o stakeholder
- Processo di pianificazione dell'evento
  - Variabili organizzative
  - Definizione delle attività, dei ruoli e della tempistica
  - Momenti di controllo e interscambio
- Preparazione di un piano operativo  
Strumenti a disposizione per pianificare l'attività  
Guida alla costruzione dell'evento
  - Definizione degli step operativi previsti in ciascuna fase dell'evento
  - Stesura dell'agenda
- Elaborazione del budget
  - Messa a punto del preventivo
- Ruolo della comunicazione
  - La promozione di un evento
  - Comunicare un evento

- Valutazione dei risultati dell'evento
  - Pianificazione della valutazione
  - Raccolta e analisi dei dati
  - Preparazione della relazione finale: comunicare per valorizzare i risultati ottenuti
- Procedure interne PAT
  - Aspetti amministrativi e contabili
  - Spese di comunicazione: deliberazioni e direttive

## A CHI SI RIVOLGE

- Responsabili eventi
- Responsabili comunicazione
- Personale interessato alla gestione generale di un evento
- Assistenti e Segretarie coinvolte nell'organizzazione di eventi

## DURATA

14 ore

## MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti esercitazioni guidate

## TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI

Dopo la conclusione del percorso formativo, saranno disponibili in modalità e-learning una sintesi dei principali aspetti trattati e un'indicazione di buone prassi da esercitare nella pratica professionale

## EROGAZIONE

2013

## PROBLEM SOLVING

### ATTIVATO NEL 2014

Iscrizioni nel 2013. vedi nota erogazione



#### OBIETTIVI

Il corso si pone la finalità di agevolare l'acquisizione del metodo del Problem Solving (l'insieme dei processi per analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche) come comportamento di base per superare le convinzioni limitanti, fronteggiare le situazioni difficili e affrontare i problemi operativi.

#### CONTENUTI

Un problema di definizioni

- Definizione di problema
- Definizione di soluzione
- Individuare le proprie risorse

Una questione di Obiettivi

- A cosa servono gli Obiettivi
- Desideri e Obiettivi
- Obiettivi S.M.A.R.T.
- Gestire obiettivi complessi

Filtri e modus operandi

- Il Sistema Mentale di Riferimento
- Le convinzioni limitanti
- Lavorare sul linguaggio
- La percezione
- Le relazioni difficili

Dalla reattività alla proattività

- L'intelligenza emotiva
- La competenza sociale
- Riconoscere le emozioni

Problem solving & C

- Le componenti del problem solving
- Problem setting
- Decision making

Usiamo la testa!

- I tre livelli del cervello
- I due emisferi
- Stili di relazione
- Punti di forza e aree di miglioramento

Parola d'ordine: creatività

- Innovazione e creatività
- Il pensiero laterale
- Il brainstorming
- I sei cappelli per pensare
- Mappe mentali
- La matrice di Ishikawa
- What if...

Essere padroni del proprio tempo

- Il cerchio della vita
- Per non procrastinare
- La matrice di Eisenhower

#### A CHI SI RIVOLGE

Personale che si trova a rapportarsi con situazioni in cui è necessaria una risoluzione strutturata dei problemi

#### DURATA

18 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma prevede 10 ore in aula e 8 ore di follow up di verifica a distanza delle competenze acquisite e si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti esercitazioni guidate
- simulazioni e di un follow up a distanza (verifica delle competenze apprese) comprensivo di laboratorio, in cui verranno privilegiate l'interazione dialogica e il "fare"

#### MODULO DI SUPPORTO

Dopo la conclusione del percorso formativo, per chi vorrà implementare le conoscenze apprese, sarà disponibile in modalità autoformazione e-learning il modulo di supporto:

- Riconoscere e affrontare i problemi (autoformazione e-learning)

#### EROGAZIONE

**2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del "Programma annuale di formazione 2014"**

## RICONOSCERE E AFFRONTARE I PROBLEMI

### ATTIVATO NEL 2014

Iscrizioni nel 2013. vedi nota erogazione



#### OBIETTIVI

I problemi nelle organizzazioni sono di natura diversa: tecnici, organizzativi, relazionali, etc. il problem solving si traduce nella possibilità di trovare soluzioni nel presente, ma anche di lavorare in un'ottica di continuo miglioramento e innovazione futura. Per questo motivo consolidare un metodo per affrontare le problematiche diviene una competenza da sviluppare costantemente per impattare micro e macro cambiamenti organizzativi. Distinguere quindi tra diverse tipologie di problemi e uscire dagli schemi imbriglianti quando necessario, diventano gli elementi trasversali su cui porre attenzione e che sono il centro di questa proposta formativa.

#### CONTENUTI

- Riconoscere il problema  
Distinguere tra diverse tipologie di problema. Individuare i paradigmi abituali e i vincoli autoimposti e cristallizzati, che spesso allontanano dalle soluzioni più efficaci  
Affrontare i problemi
  - Prendere decisioni a valle della scomposizione del problema evitando errori costosi
  - Con quale "mappa" ci accingiamo a risolvere problemi? La risoluzione dei problemi e la presa di decisione coerente è un processo strutturato schematizzabile e riproducibile
  - Stabilire un piano d'azione per la messa in opera della soluzione scelta
- Metodi per affrontare in maniera creativa i problemi  
Aumentare la creatività attraverso tecniche applicabili nella pratica lavorativa
- Apprendere dai successi e dagli insuccessi  
Valutare l'impatto delle decisioni
- Trasferibilità degli apprendimenti

Sintesi dei principali aspetti trattati e indicazione, attraverso alcune domande "guida", di alcune buone prassi da esercitare nella pratica quotidiana rispetto all'affrontare i problemi e la loro risoluzione

#### A CHI SI RIVOLGE

Chi necessita di un modello efficace per analizzare i problemi e per identificare le soluzioni più idonee a risolverli

#### DURATA

3 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

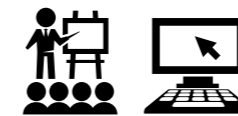
Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione in e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio agire professionale

L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

#### EROGAZIONE

**2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del "Programma annuale di formazione 2014"**



## TIME MANAGEMENT

### ATTIVATO NEL 2014

Iscrizioni nel 2013. vedi nota erogazione

## MODULO A

#### OBIETTIVI

Il percorso formativo, rivolto a personale con mansioni prevalentemente esecutive e di concetto, mette al centro gli aspetti legati alle tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo in modo da poterli applicare con immediatezza nel proprio contesto lavorativo con l'ausilio di una parte laboratoriale in aula dedicata alla declinazione quotidiana delle tecniche apprese.

#### CONTENUTI

In e-learning:

- Gestire la risorsa tempo

In aula:

- Analisi delle attività: presa di coscienza sull'attuale impiego del proprio tempo
  - Pianificazione: pianificazione e definizione degli obiettivi, delle strategie, dei piani d'azione e loro collegamento con le attività giornaliere
  - Uso dell'agenda: metodologia di lavoro, sezione impegni, definizione priorità, piano di lavoro giornaliero, attività dominanti
  - Definizione delle priorità: comuni distorsioni nella scelta delle priorità nelle attività giornaliere e gestione dei fattori "ruba tempo"
- Come sviluppare un piano d'azione personale
  - Formulare un programma di analisi delle possibilità di aumentare l'efficacia nella gestione del tempo
  - Automonitoraggio dei propri risultati nel tempo

#### A CHI SI RIVOLGE

Personale con mansioni prevalentemente esecutive e di concetto

#### DURATA

13 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma prevede 11 ore in aula e 2 ore in e-learning e si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni riguardo alle variabili di attenzione da presidiare rispetto alla gestione del tempo
- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di verifica di applicazione delle tecniche nel proprio lavoro
- uso di strumenti di autovalutazione per aumentare la propria consapevolezza rispetto allo stile comunicativo adottato
- definizione di un piano personale di sviluppo che può accompagnare con continuità il partecipante

#### EROGAZIONE

2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del "Programma annuale di formazione 2014"

## MODULO B

#### OBIETTIVI

Il percorso formativo, diretto a personale con mansioni prevalentemente direttive, intende evidenziare i fattori percettivi che intervengono in modo automatico e sfavorevole sia sui processi di attribuzione temporale alle attività di lavoro sia nella gestione organizzata di se stessi e delle relazioni con i collaboratori. Il corso si propone inoltre di esplicitare le disfunzioni comportamentali soggettive e ambientali che influiscono sulla

definizione ed utilizzo del tempo nel contesto lavorativo. I partecipanti potranno conoscere e sperimentare tecniche di rilevazione quantitativa e qualitativa delle proprie attività (al fine di averne un quadro sia globale sia di dettaglio) e tecniche di prioritizzazione dei propri compiti.

#### CONTENUTI

In e-learning:

- Gestire la risorsa tempo

In aula:

- I riferimenti mentali che dimensionano il tempo personale

La storia e le esperienze della nostra vita ci hanno resi abili ed esperti nel muoverci sull'asse astratto ed ineluttabile del tempo. I buoni esiti ci hanno convinti della bontà dei nostri assunti mentali e del nostro rapporto con il tempo, la sua valutazione e la sua organizzazione. Tuttavia le cose non stanno propriamente così: nei nostri assunti dimentichiamo sempre tutti gli errori che abbiamo compiuto e continuiamo a ripetere. Potremmo migliorare?

- Job Analysis del nostro tempo di lavoro  
Come rilevare e analizzare l'utilizzo del tempo di lavoro per avere un'immagine obiettiva di cosa, quanto e come realmente operiamo e, conseguentemente, poter ipotizzare e definire interventi necessari per migliorare efficienza ed efficacia

- Una matrice per attribuire ai nostri compiti un peso e un ordine

Attività e compiti con origini e finalità diverse si accumulano sulla nostra scrivania sino a imprigionarci e renderci sempre più "esecutori" e sempre meno "generatori di pensiero, progetti, organizzazione". Come possiamo attribuire le giuste priorità?

- L'influsso nefasto dei nostri comportamenti e di quelli ... dei nostri collaboratori  
Siamo tutti consapevoli che "perdiamo molto tempo". Dove e come lo perdiamo? Chi ci aiuta a perderlo? Possiamo certamente recuperarne una buona parte. Si può partire dall'idea che i nostri comportamenti come nostro modo di organizzarci possono essere cambiati e migliorati

#### A CHI SI RIVOLGE

Personale con mansioni prevalentemente direttive (Dirigenti, Direttori, Funzionari o mansioni equivalenti)

#### DURATA

13 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma prevede 11 ore in aula e 2 ore in e-learning e si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni riguardo le variabili di attenzione da presidiare rispetto alla gestione del tempo
- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di verifica di applicazione delle tecniche nel proprio lavoro

#### EROGAZIONE

**2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del "Programma annuale di formazione 2014"**



## GESTIRE LA RISORSA TEMPO

**ATTIVATO NEL 2014**

*Iscrizioni nel 2013. vedi nota erogazione*

#### OBIETTIVI

Aumentare la propria efficienza operativa richiede di gestire con consapevolezza il tempo, a fronte di obiettivi personali e professionali, nel rispetto dei propri vincoli e valori. Individuare quindi generatori di interferenze e interruzioni, imparare a dire no su aspetti non prioritari diviene fondamentale per potersi organizzare efficacemente.

Il percorso formativo mette al centro gli aspetti legati alle tecniche di pianificazione e di programmazione del tempo in modo da poterli applicare con immediatezza nel proprio contesto lavorativo.

#### CONTENUTI

- La gestione del tempo quotidiano sul lavoro  
Quali sono i fattori che incidono sulla gestione del tempo?
- Istruzioni per l'uso del tempo  
A cosa prestare attenzione nella propria organizzazione del tempo
- Trappole mentali a cui prestare attenzione  
Quali sono stereotipi e preconcetti in cui si rischia di cadere? Da cosa difendersi per migliorare?
- Organizzare le proprie attività  
Autovalutazione della propria gestione del tempo e individuazione di azioni di miglioramento

#### A CHI SI RIVOLGE

- Figure che intendono completare la propria formazione su aspetti legati al time management, che cercano un metodo e degli strumenti pratici per rendere più produttivo il proprio tempo
- Figure trasversali interessate a dotarsi di strumenti per la gestione del tempo

#### DURATA

2 ore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione con l'ausilio di audio/video lezioni
- momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio agire professionale nella gestione del tempo

L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

#### EROGAZIONE

**2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del "Programma annuale di formazione 2014"**



**MODULO BASE - 13CT13a**

**OBIETTIVI**

L'importanza della comunicazione scritta e del processo di scrittura sono aspetti fondamentali in ambito professionale e in particolare per una Pubblica Amministrazione. Scrivere in maniera comprensibile ed efficace, tenendo in considerazione il target di riferimento è importante per migliorare efficienze ed economicità nell'attività lavorativa.

Il percorso si pone come obiettivo principale quello di semplificare la comunicazione scritta cartacea e via e-mail nei documenti ad uso interno ed esterno, promuovendo la realizzazione di testi semplici, snelli, chiari ed esaustivi.

**CONTENUTI**

- Peculiarità della scrittura.  
La comunicazione scritta interna ed esterna
- L'efficacia della comunicazione e i suoi vantaggi  
Scrivere con chiarezza  
Predisposizione di un testo: organizzazione, strutturazione, chiarezza, correttezza, stesura finale
- Accorgimenti grafici e leggibilità dei testi  
Regole e metodi per ottimizzare il lay-out del testo

**A CHI SI RIVOLGE**

A tutti coloro che nella propria attività professionale sono chiamati a utilizzare la scrittura come mezzo di comunicazione rilevante e che desiderano iniziare a riflettere su come strutturare meglio la propria modalità di comunicazione scritta

**DURATA**

14 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti esercitazioni guidate
- uso di strumenti per aumentare la propria consapevolezza nella redazione di testi di uso quotidiano nell'ambito lavorativo

**TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI**

Dopo la conclusione del percorso formativo, sarà disponibile in modalità e-learning una sintesi dei principali aspetti trattati e un'indicazione di buone prassi da esercitare nella pratica professionale

**MODULO DI SUPPORTO**

Dopo la conclusione del percorso formativo, per chi vorrà implementare le conoscenze apprese, sarà disponibile in modalità autoformazione e-learning il modulo di supporto:

- Scrivere e-mail efficaci (autoformazione e-learning)

**EROGAZIONE**

2013

**MODULO AVANZATO - 13CT13b**

**OBIETTIVI**

Il contesto comunicativo è oggi particolarmente complesso. Assume dunque sempre maggiore importanza per testi complessi, accanto alla dimensione linguistica, anche la progettazione e una corretta gestione delle informazioni.

Il corso si propone di ripercorrere, con un approccio pratico, le fasi reali della composizione di testi complessi utilizzati nell'attività professionale: dalla documentazione che l'autore compie sulle fonti, alla progettazione del testo, alla formulazione linguistica, all'editing, alla revisione, in modo tale da dotarsi di un metodo per valutare la qualità di un testo.

**CONTENUTI**

- Il metodo
- Le fonti
- La selezione delle informazioni e la loro classificazione
- La progettazione di un documento complesso
- Le parti del documento: indice, note, questioni grafiche, eventuale sintesi, etc.
- Le buone prassi

**A CHI SI RIVOLGE**

Coloro che intendono migliorare le capacità di comunicazione scritta in particolare nella stesura di documenti complessi, in modo da aumentare positivamente l'impatto sui propri interlocutori

**DURATA**

14 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti esercitazioni guidate
- uso di strumenti per aumentare la propria consapevolezza nella progettazione e costruzione di testi, con particolare attenzione all'elaborazione di un nuovo criterio di classificazione delle informazioni dei testi professionali
- raccolta di buone pratiche che verranno costantemente messe a disposizione dei partecipanti

**TRASFERIBILITÀ DEGLI APPRENDIMENTI: I CRITERI CONDIVISI DI QUALITÀ DEI TESTI**

Dopo la conclusione del percorso formativo, saranno disponibili in modalità e-learning una sintesi dei principali aspetti trattati e un'indicazione di buone prassi da esercitare nella pratica professionale

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso "La comunicazione scritta efficace modulo base"

**EROGAZIONE**

2013



**OBIETTIVI**

Le relazioni interne, ma anche l'erogazione del servizio si costruiscono sempre più attraverso il web. Cosa cambia nella modalità di interazione? Quali sono gli accorgimenti per lavorare efficacemente anche in questo contesto relazionale? Quali errori evitare? L'offerta formativa cerca di lavorare su queste domande fornendo spunti per la gestione della comunicazione via mail.

**CONTENUTI**

- Mettersi nei panni del destinatario  
Troppo spesso il mittente fa l'errore di scrivere e-mail che per lui sono chiare, ma che per il destinatario sono oscure. Lavorare su questo aspetto è il prerequisito della stesura di una e-mail.
- Curare l'oggetto della e-mail  
Perché la comunicazione via posta elettronica inizia proprio dall'oggetto. Come scrivere un oggetto che funziona?
- Formula di apertura  
Come iniziare una e-mail?
- Dire immediatamente la cosa più importante  
Scrivere e-mail efficaci significa soprattutto scrivere messaggi sintetici e chiari, evidenziando gli aspetti più rilevanti, evitando di perdersi in lunghi preamboli.
- Le regole del web writing
- Rispettare la Netiquette
  - Salutare
  - Firmare
  - Allegare i documenti in modo opportuno

**A CHI SI RIVOLGE**

A coloro che intendono migliorare il proprio approccio comunicativo via mail e che intrattengono relazioni interne ed esterne basate anche su questa modalità comunicativa

**DURATA**

1 ora

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione con l'ausilio di audio/video lezioni
- momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio agire professionale

L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

**EROGAZIONE**

2013

**OBIETTIVI**

Se la relazione si costruisce telefonicamente quali sono gli accorgimenti e gli errori da evitare? L'offerta formativa propone un rapido apprendimento rispetto agli accorgimenti da adottare nella pratica della comunicazione telefonica.

**CONTENUTI**

- Utilizzo della voce come strumento di facilitazione della comunicazione efficace  
Come lo strumento della voce può essere massimizzato nella gestione della telefonata
- Tecniche per comprendere lo stato d'animo del proprio interlocutore  
Indicazioni ed esercitazioni
- Le fasi della comunicazione telefonica
  - Ascoltare
  - Domandare
  - Riformulare
  - Concludere
- Riportare con efficacia il contenuto della conversazione telefonica  
Le fasi salienti e la conclusione della telefonata possono essere oggetto di comunicazione ad altri interlocutori: regole e criteri utili

**A CHI SI RIVOLGE**

- Personale di sportello e di front office

- Trasversalmente a chiunque sia interessato a gestire con maggior incisività le proprie telefonate.
- A personale che utilizza nel proprio lavoro il mezzo telefonico e che si interfaccia internamente ed esternamente all'organizzazione

**DURATA**

1 ora

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione con l'ausilio di video-lezioni
- momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio agire professionale

L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative.

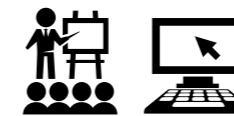
**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- aver frequentato il corso "I fondamenti della comunicazione" (autoformazione e-learning)

**EROGAZIONE**

2013



**OBIETTIVI**

In una situazione di lavoro a distanza, la mancanza di controllo diretto, fisico, sulle persone con cui si collabora, il flusso informativo e la comunicazione, svolgono un ruolo essenziale nella gestione del lavoro finalizzata alla migliore efficacia del servizio erogato e della qualità del lavoro pubblico. Cambiano le modalità, ma non necessariamente l'impatto della comunicazione, a patto di prestare attenzione ad alcuni accorgimenti che il corso si propone di fornire.

**CONTENUTI**

- La cornice comunicativa  
Il passaggio dal controllo del processo al controllo del risultato non significa assenza di comunicazione tra responsabile e collaboratori, tra colleghi distanti, tra un obiettivo raggiunto e l'altro, ma modifica delle modalità di comunicazione
- La gestione della comunicazione  
Quando nella comunicazione si inserisce la variabile "distanza" occorre valorizzare gli indispensabili momenti di riunione faccia a faccia dando ascolto alle problematiche emerse nelle giornate di telelavoro. Il modulo presenta l'insieme delle applicazioni e delle soluzioni software che in aggiunta al telefono o alla videoconferenza consentono in vari modi di gestire virtualmente i rapporti con i propri collaboratori
- Simulazioni  
Presentazione di alcuni casi di utilizzo

**A CHI SI RIVOLGE**

Responsabili funzionali e operativi, team leader che debbano condurre momenti di confronto con i propri collaboratori, figure che per questioni lavorative si trovano a collaborare con colleghi che usufruiscono del telelavoro  
Figure professionali che hanno fatto la scelta di lavorare in modalità di telelavoro o che stanno valutando di operare tale scelta

**DURATA**

2 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione con l'ausilio di audio/video lezioni

L'oggetto formativo può essere fruito autonomamente o in abbinamento consigliato ad altre proposte formative

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la comunicazione scritta acquisite anche in precedenti percorsi formativi

**EROGAZIONE**

2013

**OBIETTIVI**

La capacità di comunicare determina la nostra efficacia e i nostri risultati. Parlare in pubblico, essere a proprio agio davanti a un gruppo di persone è sempre più parte integrante della nostra vita lavorativa. L'arte del discorso, soprattutto se è svolto in pubblico, s'impara seguendo tecniche appropriate, alla portata di ciascuno. Non è sufficiente una cultura media e una facilità di parola per diventare un buon comunicatore e il corso si propone di mettere a disposizione un metodo per poter parlare in pubblico, saper comunicare con efficacia durante una riunione, essere a proprio agio davanti a un gruppo di persone utilizzando le leve in grado di colpire con efficacia il proprio pubblico.

**CONTENUTI**

In e-learning

- Progettazione ed esposizione nel parlare in pubblico  
Ci sono molte ragioni per fare una presentazione che includono:
  - Informare
  - Educare
  - Intrattenere
  - Ispirare
  - Convincere
 Di volta in volta va scelto uno stile appropriato per poter raggiungere l'obiettivo prefissato.
- Obiettivo della presentazione  
Definire l'oggetto di esposizione e pulirlo da eventuali divagazioni
- Audience  
È necessario sempre considerare che l'audience potenziale sarà proporzionale a come e cosa

saranno le loro aspettative. Quali informazioni diventano rilevanti da raccogliere?

- Preparazione del materiale  
Organizzare le tre parti della presentazione (Apertura, Corpo del discorso, e Conclusione)
- Comunicare, coinvolgere, chiedere è consentito  
Aspetti di comunicazione da curare. Esempi e prove
- Tecniche per superare la paura di parlare in pubblico  
Esercizi pratici e principali tecniche adottabili
- Laboratorio di progettazione  
Identificare un ambito pratico su cui costruire la propria presentazione, seguendo le indicazioni dei moduli in autoformazione, per poi poterlo sperimentare in aula con la supervisione del docente e del gruppo in formazione

In aula  
Simulare presentazioni attraverso prove in aula che prevedono feedback e approfondimenti anche supportati dalla ripresa video. Le simulazioni ripercorreranno tutti i passaggi affrontati in autoformazione, attraverso la proposta da parte dei partecipanti di casi applicativi

**A CHI SI RIVOLGE**

Tutti coloro che devono parlare di fronte a diversi tipi di pubblico (riunioni ristrette o allargate, convegni, convention, meeting in genere) e che desiderano acquisire sicurezza e capacità di influenza nei confronti degli ascoltatori, aumentando il proprio successo professionale e imparando a tenere sotto controllo lo stress

**DURATA**

16 ore



**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma prevede 5 ore in e-learning e 11 ore in aula e si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza
- uso di strumenti di auto – valutazione per aumentare la propria consapevolezza
- momenti di autovalutazione per ipotizzare aree di miglioramento e focalizzare suggerimenti per orientare il proprio agire professionale basandosi anche sull'uso della videoregistrazione con telecamera. La registrazione delle presentazioni effettuata in aula appartiene al partecipante e viene consegnata come utile strumento di continua verifica e feed back

**CONOSCENZE CONSIGLIATE**

Per poter fruire in maniera più efficace dell'azione formativa è consigliato, ma non obbligatorio:

- avere conoscenze pregresse inerenti la comunicazione acquisite anche in precedenti percorsi formativi
- oppure
- aver frequentato il corso “I fondamenti della comunicazione” (autoformazione e-learning)
  - aver frequentato il corso “La comunicazione assertiva” (autoformazione e-learning)

**EROGAZIONE**

**2014: sarà possibile iscriversi a questo percorso nell'autunno 2013, in seguito all'approvazione del “Programma annuale di formazione 2014”**

**CONTESTI ORGANIZZATIVI E DIFFERENZE DI GENERE****MODULO APPROFONDIMENTO - 13CT17a****OBIETTIVI**

Approfondire il confronto tra le/i partecipanti, incrementando la consapevolezza della differenza di genere.

Sviluppare l'atteggiamento della complementarietà tra i generi.

Valorizzare l'apporto delle risorse “femminili” per il miglioramento dei contesti organizzativi e sviluppare la volontà di esprimerle.

Migliorare le competenze comunicative ed in particolare la capacità di gestire i conflitti.

**CONTENUTI**

- I contesti organizzativi “al maschile” e “al femminile”:  
analisi critica delle caratteristiche e proposte di miglioramento nell'ottica di una cultura di genere che valorizzi l'apporto del “femminile”
- Il conflitto come componente della vita organizzativa  
è importante gestirlo attraverso la negoziazione come strumento che valorizza le diversità e migliora i rapporti interpersonali
- Sviluppo dell'autostima e della propensione al cambiamento  
è importante acquisire consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza per crescere e migliorarsi
- la complementarietà tra i generi e la flessibilità relazionale  
Differenza non significa disuguaglianza

**A CHI SI RIVOLGE**

Ai dipendenti che hanno frequentato il modulo base negli scorsi anni

**PREREQUISITO**

Aver frequentato il corso “Contesti organizzativi e differenze di genere – modulo base”

**DURATA**

18 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- Momenti teorici con sussidi audiovisivi allo scopo di fornire un quadro teorico di riferimento che, partendo da un approccio interdisciplinare, offra elementi di concettualizzazione ed indicazioni metodologiche
- Momenti esperienziali con esercitazioni verbali e non verbali e role-playing videoripresi
- Momenti di osservazione dei comportamenti agiti e riflessione sui vissuti emozionali

**EROGAZIONE**

2013

**MODULO DI FOLLOW UP - 13CT17b****OBIETTIVI**

Verificare se gli stimoli ricevuti dai corsi precedenti sono stati trasferiti nella pratica professionale e quanto.

Scoprire, anche a livello dell'agito corporeo, qual è il rapporto con il proprio "femminile" e con l'affermazione di sé come presenza nel mondo professionale. Assumere consapevolmente nuovi atteggiamenti comunicativi che riconoscano e valorizzino le diversità. Acquisire maggiore sicurezza nella comunicazione interpersonale, maggiore autostima e maggiore capacità/volontà di incidere nel contesto organizzativo, contribuendo a sviluppare una cultura di genere che riconosca e valorizzi nello specifico l'apporto del "femminile".

**CONTENUTI**

- Identità di genere  
Riflessione, sul potere "maschile e "femminile" e sul processo di formazione e potenziamento dell'autostima personale
- Linguaggio del corpo  
Si porrà l'attenzione all'importanza della lettura dei segnali emessi (corpo osservato) e alla possibilità di modificare gli atteggiamenti (corpo agito)
- Stili personali  
Punti di forza da riconoscere ed esprimere nel proprio contesto organizzativo e punti di debolezza da accettare e/o su cui lavorare per migliorarsi

**A CHI SI RIVOLGE**

Ai dipendenti che hanno frequentato il modulo avanzato nel 2012

**PREREQUISITO**

Aver frequentato il corso "Contesti organizzativi e differenze di genere – modulo avanzato" nel 2012

**DURATA**

18 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- Momenti di riflessione teorica che costituiranno la base su cui si collocheranno le esperienze pratiche
- Momenti esperienziali attraverso l'utilizzo di linguaggi non verbali e performance videoriprese
- Momenti di messa in comune dei vissuti emozionali e di osservazione dei comportamenti agiti

**EROGAZIONE**

2013

**OBIETTIVI**

Il percorso mira all'esplicitazione delle competenze presenti e utili per la gestione ed il reclutamento di persone con disabilità e disagio nel lavoro.

Attraverso l'approfondimento e la lettura delle esperienze si potranno individuare sia le buone prassi in atto che i nodi di criticità presenti sviluppando ipotesi di risposta.

Nello specifico gli obiettivi saranno:

- analisi generale delle azioni compiute nell'operatività d'ufficio, nelle relazioni e nei rapporti con i soggetti assunti ai sensi della LP 68/99;
- approfondimento in due gruppi delle attività di gestione (dall'assegnazione all'integrazione) per individuare le prassi e le competenze;
- condivisione degli elementi di forza individuati e delle criticità nell'operatività;
- rilancio di gruppo sui bisogni formativi legati alle competenze necessarie individuate nel percorso.

**CONTENUTI**

- Affrontare alcune questioni rilevanti quali: ruoli, mandati ed operatività nel reclutamento e nella gestione di persone con disabilità. In particolare
  - Chi siamo come organizzazione
  - Cosa facciamo
  - Come lo faccio io
  - Criticità e potenzialità del mio/nostro lavoro
- Si cercherà d'individuare, con i partecipanti, le prassi legate ai processi di reclutamento e

gestione, definendo i limiti e le competenze necessarie per il loro svolgimento

- Individuare quali elementi riducono l'efficacia del lavoro e su quali ulteriori competenze e prassi sia necessario lavorare. Il gruppo dovrebbe giungere alla co-costruzione di eventuali altri percorsi formativi necessari di natura trasversale ripartendo dai bisogni emersi

**A CHI SI RIVOLGE**

Ai dipendenti di tutti i livelli che collaborano o gestiscono situazioni lavorative con persone con disabilità o disagio

**DURATA**

18 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di auto-osservazione guidata della propria esperienza
- uso di strumenti di auto – valutazione
- roleplaying: si analizzano e attivano modalità di comportamento efficaci a partire da esperienze attivate in aula su situazioni specifiche

**EROGAZIONE**

2013

La tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, disciplinata principalmente dal Decreto Legislativo del 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i., consiste nella messa in atto di una serie di misure di prevenzione e protezione che devono essere adottate per garantire ai lavoratori un luogo di lavoro sicuro e sano, con lo scopo finale di evitare, o ridurre il più possibile, infortuni e/o malattie professionali e di migliorare le condizioni di lavoro. La formazione dei lavoratori è una delle principali misure preventive individuate per raggiungere tale importante obiettivo.

La presente area comprende pertanto le iniziative formative previste dalle vigenti normative in materia. In ottemperanza a quanto previsto dalle norme, l'attestato di frequenza alle iniziative formative viene rilasciato unicamente al dipendente che abbia frequentato il corso per il monte ore stabilito e previo superamento con esito positivo delle prove di valutazione ove richieste.

La percentuale di frequenza minima obbligatoria per tutti i corsi è del 90%, ad esclusione dei corsi antincendio (addetti, addetti aggiornamento e coordinatori addetti) che prevede la frequenza minima obbligatoria del 100%. L'offerta formativa è strutturata come segue:

## FORMAZIONE DI BASE

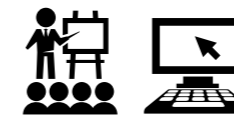
|   |     |
|---|-----|
| • FORMAZIONE DEI LAVORATORI: GENERALE E SPECIFICA | 119 |
| • FORMAZIONE DATORI DI LAVORO E DIRIGENTI         | 121 |
| • FORMAZIONE DEI PREPOSTI                         | 122 |
| • ADDETTI PRIMO SOCCORSO                          | 123 |
| • ADDETTI ANTINCENDIO                             | 124 |
| • COORDINATORI ADDETTI ANTINCENDIO                | 125 |
| • ACCESSO IN SICUREZZA AI CANTIERI                | 126 |

## AGGIORNAMENTI OBBLIGATORI

|   |     |
|---|-----|
| • FORMAZIONE LAVORATORI   | 127 |
| • RESPONSABILI ED ADDETTI AL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE | 128 |
| • RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA                  | 129 |
| • ADDETTI PRIMO SOCCORSO  | 130 |
| • ADDETTI ANTINCENDIO   | 131 |
| • SICUREZZA CANTIERI  | 132 |

**FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO**

- UTILIZZO ATTREZZATURA SPECIALE E GUIDA IN SICUREZZA DI MEZZI SPECIALI 134
  - CORSO PER ADDETTI ALLA GUIDA DI CARRELLI ELEVATORI/UTILIZZATORI DI GRU
  - CORSO PER UTILIZZATORI DI PARANCHI/CARRIPONTE
  - CORSO PER LA GUIDA IN SICUREZZA DEI MEZZI FUORISTRADA/S.U.V.
  
- LAVORATORI CHE SVOLGONO ATTIVITÀ IN AMBIENTE PERICOLOSO 135
  - CORSO DI PROGRESSIONE SU PERCORSI RIPIDI ED ESPOSTI
  - CORSO PER L'UTILIZZO ATTREZZATURA INVERNALE
  - CORSO PER LA PROGRESSIONE IN ALVEO E ATTIVITÀ IN AMBIENTE FLUVIALE
  - CORSO PER LAVORI IN QUOTA SU FUNI

**FORMAZIONE DEI LAVORATORI****OBIETTIVI**

Fornire ai lavoratori una formazione adeguata in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in merito ai rischi specifici come previsto dall'art. 37 del Decreto legislativo 9 aprile 2008, n 81 e s.m.i. Con l'introduzione dell'Accordo della Conferenza Stato Regioni n. 221/2011 il percorso formativo destinato ai lavoratori si articola in due momenti distinti: un modulo generale, comune a tutte le mansioni (della durata minima di 4 ore) ed un modulo specifico distinto per specifiche mansioni e settori di rischio (della durata minima di 4, 8 o 12 ore). La formazione generale costituisce credito formativo permanente. È invece soggetta a ripetizioni/integrazioni la formazione specifica in attinenza all'evoluzione dei rischi o all'insorgenza di nuovi rischi o cambiamento mansione.

**MODULO GENERALE - 13SI01****CONTENUTI**

- Concetti di rischio e sua valutazione
- Danno
- Prevenzione
- Protezione
- Organizzazione della prevenzione aziendale
- Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali
- Organi di vigilanza, controllo e assistenza
- Gestione delle emergenze

**A CHI SI RIVOLGE**

Tutto il personale che non ha ricevuto la formazione prevista dal D. Lgs. n. 81/2008, con particolare attenzione ai neo assunti

**DURATA**

4 ore per tutti i settori di rischio

**OBBLIGO DI FREQUENZA**

90% delle ore del corso

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
  - momenti di autovalutazione
- Per i lavoratori non dotati di computer il corso verrà erogato in aula

**MODULO SPECIFICO****CONTENUTI**

I contenuti terranno conto di quanto previsto dall'Accordo n. 221/2011.

Vengono individuate tre tipologie di attività formative in base al settore di appartenenza e della specificità del rischio: rischio basso, rischio medio e rischio alto. La trattazione dei rischi sopra indicati sarà declinata secondo la loro effettiva presenza nel settore di appartenenza e subordinata alla **valutazione dei rischi effettuata dal datore di lavoro**

**TIPOLOGIA DI CORSI**

- Rischio basso - 13SI01a
- Rischio medio - 13SI01b
- Rischio alto - 13SI01c

Per le indicazioni relative all'appartenenza dei lavoratori ai gruppi sopra descritti ciascuna Struttura potrà rivolgersi ai propri Responsabili del servizio di prevenzione e protezione

**A CHI SI RIVOLGE**

Tutto il personale che non ha ricevuto la formazione prevista dal D. Lgs. n. 81/2008, con particolare attenzione ai neo assunti, ogni qual volta sia effettuato un trasferimento o un cambiamento di mansione o in caso di introduzione di nuove attrezzature di lavoro, di nuove tecnologie, di sostanze e preparati pericolosi e coloro i quali devono integrare la formazione generale

**PREREQUISITI**

Aver frequentato corsi sulla formazione salute e sicurezza sul luogo di lavoro con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008

**DURATA**

In base alla classificazione dei settori di rischio (individuazione macrocategorie di rischio e corrispondenze ATECO 2002-2007):

- Rischio basso: 4 ore
- Rischio medio: 8 ore *(o maggiore in relazione alla specificità dei settori di provenienza)*
- Rischio alto: 12 ore *(o maggiore in relazione alla specificità dei settori di provenienza)*

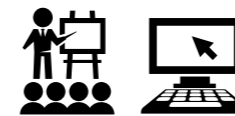
**OBBLIGO DI FREQUENZA**

90% delle ore del corso

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

In aula

13SI02

**FORMAZIONE DATORI DI LAVORO E DIRIGENTI****OBIETTIVI**

Acquisire le conoscenze necessarie per adempiere correttamente alle funzioni previste in capo alle varie figure per lo svolgimento in sicurezza delle attività lavorative, come previsto dall'articolo 37, comma 7 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Il decreto individua nel "datore di lavoro" la figura più importante per l'attuazione della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

Il datore di lavoro riveste un ruolo strategico nelle politiche rivolte a fornire e diffondere la cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il decreto prevede che anche altre figure svolgano ruoli di responsabilità. Tra questi il "dirigente ai fini prevenzionistici" che attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa.

La formazione per i dirigenti costituisce credito formativo permanente.

**CONTENUTI**

In base all'Accordo 221/2011 la formazione dei datori e dirigenti è strutturata in quattro moduli sulle seguenti aree tematiche di riferimento:

- Contesto giuridico – normativo
- Gestione ed organizzazione della sicurezza
- Individuazione e valutazione dei rischi
- Comunicazione, formazione e consultazione dei lavoratori

**A CHI SI RIVOLGE**

Soggetti che secondo la vigente normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro esercitano ruoli di responsabilità nei confronti di lavoratori loro sottoposti. Per i dirigenti ai fini prevenzionistici la formazione è obbligatoria.

**DURATA**

La durata minima è di 16 ore

**OBBLIGO DI FREQUENZA**

90% delle ore del corso

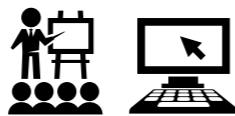
**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

In aula

Il corso potrà prevedere delle parti in modalità Formazione a distanza

**VERIFICA DI APPRENDIMENTO**

L'attestato di frequenza viene rilasciato previo superamento della prova di verifica che in base all'Accordo 221/2011 è obbligatoria solo per i Dirigenti



**OBIETTIVI**

Acquisire le conoscenze necessarie per adempiere correttamente alle funzioni previste in capo alle varie figure per lo svolgimento in sicurezza delle attività lavorative, come previsto dagli articoli 19 e 37, comma 7 del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i.

La formazione del preposto deve comprendere quella per i lavoratori (generale e specifica) e deve essere integrata da una formazione particolare, che deve quindi declinarsi sugli specifici ambiti e competenze in relazione ai compiti da lui esercitati in materia di salute e sicurezza sul lavoro: gli obblighi, i fattori e la valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione.

Tale formazione costituisce credito formativo permanente salvo nei casi in cui si sia determinata una modifica del rapporto di preposizione.

**CONTENUTI**

- Principali soggetti del sistema di prevenzione aziendale: compiti, obblighi, responsabilità
- Relazioni tra i vari soggetti interni ed esterni del sistema di prevenzione
- Definizione ed individuazione dei fattori di rischio
- Incidenti e infortuni mancati
- Tecniche di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori
- Valutazione dei rischi, con particolare riferimento al contesto in cui il preposto opera
- Individuazione misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione
- Modalità di esercizio della funzione di controllo e di uso dei mezzi di protezione collettivi e individuali

**A CHI SI RIVOLGE**

Soggetti che secondo la vigente normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro esercitano ruoli di responsabilità nei confronti di lavoratori loro sottoposti, nello specifico preposti

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il modulo di formazione generale e di formazione specifica o esserne stati esonerati in virtù del riconoscimento di una formazione pregressa ritenuta valida

**DURATA**

8 ore

**OBBLIGO DI FREQUENZA**

90% delle ore del corso

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

In aula  
Il corso potrà prevedere delle parti in modalità Formazione a distanza

**VERIFICA DI APPRENDIMENTO**

L'attestato di frequenza viene rilasciato previo superamento della prova di verifica obbligatoria in base all'Accordo 221/2011

**OBIETTIVI**

Formare i dipendenti designati alla gestione dell'emergenza, secondo quanto previsto dal D.M. 15 luglio 2003 n. 388.

Il D.M. 388/2003 reca disposizioni sul pronto soccorso aziendale in merito alle caratteristiche minime delle attrezzature di primo soccorso, ai requisiti del personale addetto e alla sua formazione in relazione alla natura dell'attività, al numero dei lavoratori occupati ed ai fattori di rischio.

**CONTENUTI**

- Aspetti generali del Primo Soccorso
- Allertamento del sistema di emergenza sanitario 118
- Funzioni vitali ed il supporto di base delle funzioni vitali (BLS: Basic Life Support)
- Aspetti concettuali e primo soccorso in caso di: ferite ed emorragie spontanee; traumi muscoloscheletrici; traumi cranici, vertebrali, toracici ed addominali; lesioni da agenti fisici
- Addestramento alle tecniche principali di primo soccorso (emostasi, medicazione, mobilitazione, posizione di sicurezza, esposizione accidentale ad agenti chimici e biologici)
- Rischi specifici dell'attività svolta: previsione dei pericoli evidenti e di quelli probabili
- Tecniche di auto protezione del personale addetto al soccorso
- Avvelenamenti
- Illustrazione e uso dei presidi contenuti nella cassetta di primo soccorso

- Verifica delle abilità acquisite da ciascun partecipante

**TIPOLOGIA DI CORSI**

- **Formazione dei lavoratori designati al pronto soccorso per le strutture di gruppo A - 13SI04a**
- **Formazione dei lavoratori designati a pronto soccorso per le Strutture di gruppo B - 13SI04b**

Per le indicazioni relative all'appartenenza dei lavoratori ai gruppi sopra descritti ciascuna Struttura potrà rivolgersi ai propri Responsabili del servizio di prevenzione e protezione

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale designato dalle Strutture di appartenenza alla gestione dell'emergenza, secondo quanto indicato dal D.M. 388/2003

**DURATA**

A seconda delle distinte tipologie previste dal D.M. 388/2003 il corso ha una durata di:

- 16 ore per le strutture appartenenti al gruppo A
- 12 ore per le strutture appartenenti al gruppo B

**OBBLIGO DI FREQUENZA**

90% delle ore del corso

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

In aula, con addestramento pratico

## ADDETTI ANTINCENDIO



13SI05

### OBIETTIVI

Formare in maniera adeguata gli addetti antincendio fornendo loro indicazioni su misure preventive e protettive contro i rischi di incendio nonché metodi per affrontare situazioni di rischio e per gestire le emergenze, come previsto dal D.M. 10 marzo 1998.

### CONTENUTI

- L'incendio
- La prevenzione incendi
- La protezione antincendio
- La gestione delle emergenze
- Procedure da adottare in caso di incendio
- Esercitazioni pratiche

### A CHI SI RIVOLGE

Personale delle varie Strutture designato dal datore di lavoro per l'espletamento delle funzioni relative alla prevenzione e gestione incendi (attività a medio rischio) secondo le indicazioni inserite nel piano di emergenza

### DURATA

8 ore

### OBBLIGO DI FREQUENZA

100% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

In aula, con esercitazioni pratiche

13SI06



## COORDINATORI ADDETTI ANTINCENDIO

### OBIETTIVI

Formare i coordinatori antincendio in caso di emergenza al ruolo e alle funzioni previste dal piano di evacuazione.

Per gestire adeguatamente le emergenze incendio, oltre agli addetti è opportuna la formazione di una figura specifica che coordini l'attività degli addetti stessi.

Si tratta di una figura non specificatamente prevista dalla normativa, ma che assume importanza strategica soprattutto presso gli edifici complessi occupati da più strutture.

L'intervento formativo garantisce ai partecipanti una preparazione base per assolvere il compito di coordinatore delle squadre antincendio in caso di emergenze ed alle funzioni previste dal piano di emergenza nei luoghi di lavoro.

Considerato il ruolo svolto, è opportuno che i coordinatori abbiano frequentato il corso destinato agli addetti antincendio.

### CONTENUTI

- Aspetti legati all'organizzazione degli interventi di emergenza
- Comunicazione con gli addetti e i lavoratori in caso di emergenza
- Modalità di controllo

- Incendio e prevenzione incendi
- Protezione antincendio
- Procedure da adottare in caso di incendio
- Piano emergenza specifico
- Esercitazioni pratiche

### A CHI SI RIVOLGE

Personale di tutte le Strutture designato dal datore di lavoro per l'espletamento delle funzioni relative al coordinamento delle operazioni antincendio

### PREREQUISITI

Aver partecipato al corso "Addetti antincendio"

### DURATA

3 ore

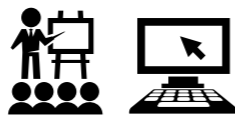
### OBBLIGO DI FREQUENZA

100% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

In aula, con esercitazioni pratiche

## ACCESSO IN SICUREZZA AI CANTIERI



13SI07

### OBIETTIVI

I cantieri sono un luogo di lavoro che, seppur ben organizzato, espongono i lavoratori ed anche le persone che vi accedono in maniera saltuaria a rischi di natura infortunistica e d'igiene.

Presso la Provincia autonoma di Trento operano molti tecnici e funzionari che per varie ragioni professionali accedono ai cantieri pur non avendo già effettuato un percorso formativo specifico sulle caratteristiche dell'organizzazione degli stessi e sui rischi presenti. Per tale ragione questo corso intende fornire ai partecipanti conoscenze e competenze riguardanti soprattutto l'organizzazione di un cantiere, i rischi presenti e le misure preventive e protettive da adottare per accedere in sicurezza agli stessi.

### CONTENUTI

In e-learning:

- Testo unico sulla sicurezza sul lavoro: il D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.
- Cenni riguardanti le caratteristiche generali e le figure operanti presso i cantieri
- I rischi più diffusi (analisi delle situazioni di pericolo)
- Dispositivi di protezione individuale
- I rischi da interferenza

In aula:

- Modelli di comportamento
- Misure di prevenzione e protezione

### A CHI SI RIVOLGE

Personale tecnico di strutture che accede, anche saltuariamente, ai cantieri e non ha ricevuto formazione specifica sui rischi presenti e le modalità di prevenzione e protezione dagli stessi

### DURATA

8 ore

### OBBLIGO DI FREQUENZA

90% delle ore del corso

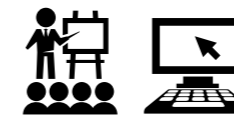
### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma prevede 4 ore in e-learning e 4 ore in aula e si basa su:

- moduli in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio lezioni
- momenti di autovalutazione
- didattica in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di esercitazioni

### AGGIORNAMENTO CONTINUO

È presente uno spazio formativo dedicato all'aggiornamento continuo su questi temi, aperto a tutti i partecipanti del corso; è inoltre disponibile un forum di discussione che permette di dialogare con un esperto in materia



## FORMAZIONE LAVORATORI AGGIORNAMENTO

### OBIETTIVI

Fornire ai lavoratori un aggiornamento relativo alla formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e in merito ai rischi specifici, illustrando le modifiche introdotte dal D. Lgs. n. 81/2008, come previsto dall'Accordo 221/2011.

È previsto un aggiornamento quinquennale, di durata minima di 6 ore, per tutti e tre i livelli di rischio.

### CONTENUTI

Oltre ad un aggiornamento dei contenuti del corso base, verranno trattate evoluzioni e innovazioni, applicazioni pratiche e/o approfondimenti.

In e-learning:

- Approfondimenti giuridico-amministrativi con particolare riferimento al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.
  - Aggiornamenti su organizzazione e gestione della sicurezza
  - Fonti di rischio e relative misure di prevenzione
  - Gestione delle emergenze
- In aula:
- Aggiornamenti tecnici sui rischi ai quali sono esposti i lavoratori
  - Benessere organizzativo

### TIPOLOGIA DI CORSI

- **Rischio basso** - 13SI08a
- **Rischio medio** - 13SI08b
- **Rischio alto** - 13SI08c

Per le indicazioni relative all'appartenenza dei lavoratori ai gruppi sopra descritti ciascuna Struttura potrà rivolgersi ai propri Responsabili del servizio di prevenzione e protezione

### A CHI SI RIVOLGE

A tutto il personale che ha fruito della formazione di base in materia di salute e sicurezza sul lavoro prima del 2009

### PREREQUISITI

Aver già fruito della formazione di base in materia di salute e sicurezza sul lavoro

### DURATA

La durata minima è di 6 ore per tutti i settori di rischio

### OBBLIGO DI FREQUENZA

90% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma prevede:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/videolezioni
- momenti di autovalutazione
- attività d'aula

Per i lavoratori non dotati di computer il corso verrà erogato completamente in aula



## RESPONSABILI ED ADDETTI AL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE AGGIORNAMENTO



13SI09

### OBIETTIVI

Fornire ai Responsabili ed agli Addetti al servizio di prevenzione e protezione un adeguato aggiornamento in relazione ai propri compiti in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

La normativa vigente prevede infatti l'obbligo di aggiornamento pari a 40 ore in 5 anni per i Responsabili e di 28 ore in 5 anni per gli Addetti al servizio di prevenzione e protezione.

### CONTENUTI

- Approfondimenti di carattere giuridico-normativo
- Approfondimenti di carattere tecnico-organizzativo
- Formazione informazione e comunicazione
- Approfondimenti in materia di responsabilità delle specifiche figure

### A CHI SI RIVOLGE

Responsabili e Addetti dei vari Servizi di Prevenzione e Protezione

### DURATA

fino a 16 ore

### OBBLIGO DI FREQUENZA

90% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

In aula

13SI10



## RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA AGGIORNAMENTO

### OBIETTIVI

Il corso è finalizzato ad aggiornare, nonché approfondire le competenze del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza per metterlo in grado di corrispondere al meglio i compiti di partecipazione attiva, consultazione, informazione che il T.U. gli riserva (art. 37 D.Lgs 81/2008).

### CONTENUTI

- Approfondimenti di carattere giuridico-normativo
- Approfondimenti di carattere tecnico-organizzativo
- Formazione informazione e consultazione
- Approfondimenti in materia di responsabilità

### A CHI SI RIVOLGE

Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza

### DURATA

fino a 16 ore

### OBBLIGO DI FREQUENZA

90% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

In aula

## ADDETTI PRIMO SOCCORSO AGGIORNAMENTO



13SI11

### OBIETTIVI

Aggiornare i dipendenti designati alla gestione dell'emergenza secondo quanto previsto dal D.M. 15 luglio 2003 n. 388 (Disposizioni sul Pronto Soccorso Aziendale).

Per quanto attiene alla capacità di intervento pratico l'aggiornamento dovrà essere svolto ogni 3 anni.

### CONTENUTI

- Recupero concettuale mirato con utilizzo di un test preliminare
- Addestramento pratico relativamente:
  - al supporto delle funzioni vitali (BLS: Basic Life Support)
  - alla posizione di sicurezza, la posizione di autotrasfusione, l'emostasi (compressione, bendaggio compressivo e laccio emostatico), l'immobilizzazione dell'arto superiore e inferiore, la mobilizzazione del traumatizzato con sospetta lesione vertebrale
- Illustrazione del contenuto della cassetta di primo soccorso e del pacchetto di medicazione

### A CHI SI RIVOLGE

Personale designato dalle Strutture di appartenenza alla gestione dell'emergenza, secondo quanto indicato dal D.M. 388/2003 che necessita dell'aggiornamento triennale

### PREREQUISITI

Aver frequentato il corso "Addetti primo soccorso"

### DURATA

A seconda delle distinte tipologie previste dal D.M. 388/2003 il corso ha una durata di:

- 6 ore per le strutture appartenenti al gruppo A
- 4 ore per le strutture appartenenti al gruppo B

### OBBLIGO DI FREQUENZA

90% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

In aula, con addestramento pratico

13SI12



## ADDETTI ANTINCENDIO AGGIORNAMENTO

### OBIETTIVI

Aggiornare gli addetti antincendio sulle tematiche sia teoriche che pratiche in materia di prevenzione incendi ed evacuazione (D.M. 10 marzo 1998).

Si consiglia di prevedere l'aggiornamento del personale interessato ogni 3 anni.

### CONTENUTI

- L'incendio
- La prevenzione incendi
- La protezione antincendio
- Procedure da adottare in caso di incendio
- Esercitazioni pratiche

### A CHI SI RIVOLGE

Personale delle varie Strutture designato dal datore

di lavoro per l'espletamento delle funzioni relative alla prevenzione e gestione incendi (attività a medio rischio) secondo le indicazioni inserite nel piano di emergenza

### PREREQUISITI

Aver frequentato il corso "Addetti antincendio"

### DURATA

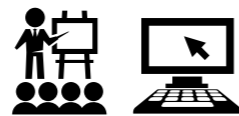
5 ore

### OBBLIGO DI FREQUENZA

100% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

In aula, con esercitazioni pratiche



**MODULO 40 ORE - 13SI13a**

**OBIETTIVI**

L'attività in cantiere è tra quelle che maggiormente espone i lavoratori a rischi per la loro sicurezza. Per affrontare in modo sistematico le situazioni dove sono maggiormente presenti i rischi per i lavoratori, la Provincia Autonoma di Trento è da più di un decennio impegnata nella realizzazione di corsi specifici indirizzati al personale tecnico delle strutture che svolgono o sovrintendono ad attività cantieristica (Titolo IV D.Lgs. 81/08 e s.m.i.). L'iniziativa formativa si propone di fornire conoscenze e competenze in materia di sicurezza nei cantieri. Il corso vale anche come aggiornamento quinquennale di 40 ore previsto per i coordinatori della sicurezza.

**CONTENUTI**

In aula:

- Testi unici sulla sicurezza sul lavoro: il D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.
- D.P.R. 207/2010 dal punto di vista della sicurezza cantieri
- CEI 64-17: impianti elettrici di cantiere
- Gli obblighi formativi in materia di sicurezza
- I costi della sicurezza
- Esercitazioni pratiche: P.S.C. e D.U.V.R.I.
- Approfondimenti sugli argomenti trattati in e-learning

In e-learning:

- Le figure della sicurezza
- Il P.S.C.
- Pi.M.U.S. /Ponteggi

- Il P.O.S.
- D.P.R. 207/2010 dal punto di vista della Sicurezza Cantieri
- CEI 64-17: impianti elettrici di cantiere
- Titolo IV capo II – Impiantistica e attrezzatura
- All. XVII – Art. 26 e D.U.V.R.I.
- Il ruolo dell'impresa – Lavori stradali
- Problematiche geologiche/geotecniche

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale tecnico di strutture che si occupano della gestione di cantieri ai sensi del Titolo IV del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

**DURATA**

40 ore

**OBBLIGO DI FREQUENZA**

90% delle ore del corso

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma prevede 20 ore e 30 minuti in aula e 19 ore e 30 minuti in e-learning e si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di esercitazioni guidate individuali e di gruppo
- casistiche applicative della normativa nella quotidianità lavorativa
- moduli in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- momenti di autovalutazione

**MODULO INTEGRATIVO 5 ORE - 13SI13b**

**OBIETTIVI**

Ai fini dell'aggiornamento obbligatorio (40 ore) previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i) viene erogato un modulo formativo che integra la formazione iniziata con il corso sicurezza cantieri (Titolo IV D.Lgs. 81/2008 e s.m.i) presente nel Programma annuale di formazione del 2009, 2010 e 2011. Il corso intende offrire un aggiornamento sulle novità normative introdotte di recente.

**CONTENUTI**

In e-learning

- D.P.R. 207/2010 dal punto di vista della Sicurezza Cantieri
- CEI 64-17: impianti elettrici di cantiere

In aula

- Gli obblighi formativi in materia di sicurezza

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale tecnico di strutture che si occupano della gestione di cantieri ai sensi del Titolo IV del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

**PREREQUISITI**

Aver frequentato il corso "Sicurezza cantieri" erogato nel 2009 o 2010 o 2011

**DURATA**

5 ore

**OBBLIGO DI FREQUENZA**

90% delle ore del corso

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma prevede 3 ore in e-learning e 2 ore in aula si basa su:

- moduli in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni
- momenti di autovalutazione
- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti di esercitazioni guidate
- casistiche applicative della normativa nella quotidianità lavorativa

## UTILIZZO ATTREZZATURA SPECIALE E GUIDA IN SICUREZZA DI MEZZI SPECIALI



## LAVORATORI CHE SVOLGONO ATTIVITÀ IN AMBIENTE PERICOLOSO

134

### OBIETTIVI

Fornire ai lavoratori gli elementi conoscitivi e comportamentali per l'utilizzo corretto e la guida in sicurezza dei mezzi speciali sopra indicati.

La presente iniziativa, articolata in più tipologie di corso, fornisce formazione ed addestramento a coloro che si trovano a dover svolgere una mansione che richiede la movimentazione corretta e la guida in sicurezza di mezzi speciali, quali carrelli elevatori, gru, carriponte e paranchi. L'azione tratta altresì la guida in sicurezza dei mezzi fuoristrada e dei s.u.v. (sport utility vehicles), ossia i veicoli dotati di trazione integrale ma non specificatamente dedicati alla guida fuoristrada, su percorsi fuoristrada e su normali percorsi stradali.

### CONTENUTI GENERALI

- Brevi cenni normativi in materia di sicurezza
- Controlli da effettuare prima dell'utilizzo del mezzo
- Principali componenti di funzionamento del mezzo
- Dispositivi di sicurezza e loro corretto utilizzo
- Regole generali e particolari di sicurezza per la movimentazione corretta e la guida in sicurezza di mezzi speciali
- Lavori di manutenzione e pericoli connessi
- Gestione situazioni di emergenza
- Addestramento ed esercitazione pratica

### TIPOLOGIA DI CORSI

- **Corso per addetti alla guida di carrelli elevatori / utilizzatori di gru - 13SI14a**
- **Corso per utilizzatori di paranchi / carriponte - 13SI14b**
- **Corso per la guida in sicurezza dei mezzi fuoristrada / s.u.v. - 13SI14c**

I contenuti specifici e la durata dei singoli corsi saranno definiti sulla base delle particolari esigenze delle Strutture, in collaborazione con i Responsabili dei Servizi di prevenzione e protezione ed ai sensi della normativa vigente

### A CHI SI RIVOLGE

Personale addetto all'utilizzo o alla guida di veicoli speciali (carrelli elevatori, gru, carriponte e paranchi, nonché mezzi fuoristrada e s.u.v.)

### OBBLIGO DI FREQUENZA

90% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il corso è articolato con una parte teorica ed esercitazioni pratiche

135

### OBIETTIVI

Fornire ai lavoratori gli elementi conoscitivi e comportamentali idonei allo svolgimento di attività che li espongono a rischio cadute.

L'azione prevede più tipologie di corso, secondo il tipo di rischio e di attività svolta dai lavoratori.

Ogni singolo percorso formativo, di diversa durata, prevede, oltre ad un inquadramento normativo, un'approfondita analisi delle modalità di valutazione del rischio da parte dei lavoratori, ed inoltre una parte pratica di addestramento alle tecniche più opportune da utilizzare nelle varie situazioni lavorative e all'uso dei dispositivi di protezione individuali.

### CONTENUTI GENERALI

- Decreto legislativo n. 81/2008
- Conoscenza dei materiali
- Uso dei materiali
- Tecniche di progressione
- Tecniche di assicurazione
- Progressione in sicurezza in salita e discesa
- Esercitazioni
- Addestramento uso Dispositivi di Protezione Individuali

### TIPOLOGIA DI CORSI

- **Corso di progressione su percorsi ripidi ed esposti (compresa l'arrampicata) - 13SI15a**
- **Corso per l'utilizzo attrezzatura invernale (sci, ecc.) - 13SI15b**
- **Corso per la progressione in alveo e attività in ambiente fluviale - 13SI15c**
- **Corso per lavori in quota su funi: in siti naturali o artificiali, su alberi - 13SI15d**

I contenuti specifici e la durata dei singoli corsi saranno definiti sulla base delle particolari esigenze delle Strutture, in collaborazione con i Responsabili dei Servizi di prevenzione e protezione ed ai sensi della normativa vigente

### A CHI SI RIVOLGE

Personale di strutture che, ai sensi della valutazione dei rischi, opera in ambienti ove è presente il rischio di cadute

### OBBLIGO DI FREQUENZA

90% delle ore del corso

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il corso è articolato con una parte teorica ed esercitazioni pratiche

All'interno dell'Area Informatica rientrano una serie di iniziative volte, da un lato a rafforzare le conoscenze riguardo gli applicativi utilizzati per l'attività lavorativa mediante percorsi di aggiornamento, dall'altro a fornire le conoscenze degli strumenti che verranno in futuro adottati dall'Amministrazione.

L'offerta formativa dell'area, a partire da questa annualità, si avvarrà in maniera significativa dell'e-learning in modalità permanente. Significa quindi che, al termine dell'iniziativa formativa, i contenuti rimarranno a disposizione del partecipante in qualsiasi momento vi sia una necessità. Gli oggetti formativi saranno mirati e snelli, concepiti per consentire un utilizzo continuativo, dettato dalle necessità di aggiornamento/apprendimento di ognuno.

L'area informatica si suddivide in quattro sotto-aree:

*Office Automation, Sistemi operativi, Comunicazione elettronica, Protocollo informatico.*



Vengono di seguito presentate le singole iniziative.

## OFFICE AUTOMATION

- OPENOFFICE.ORG WRITER 140
- OPENOFFICE.ORG CALC 141
- OPENOFFICE.ORG IMPRESS 142
- MICROSOFT WORD 144
- MICROSOFT EXCEL 145
- MICROSOFT POWERPOINT 146

**SISTEMI OPERATIVI**

- WINDOWS 7 147

**COMUNICAZIONE ELETTRONICA**

- LOTUS NOTES 148
- E-WORKS 150

**PROTOCOLLO INFORMATICO**

- P.I.TRE 151

La Provincia autonoma di Trento con la Legge Provinciale n. 16 del 27 luglio 2012 (Disposizioni per la promozione della società dell'informazione e dell'amministrazione digitale e per la diffusione del software libero e dei formati di dati aperti) si pone l'obiettivo di adottare e utilizzare software libero e a codice sorgente aperto (Art. 3).

L'iniziativa formativa, propedeutica ad un'eventuale migrazione verso la suite di office automation con licenza *floss* (libera, senza costi di licenza), si colloca in un contesto in cui molte pubbliche amministrazioni trentine utilizzano regolarmente Open Office come unico programma per la generazione di documenti, fogli elettronici e presentazioni.

Proprio per questo motivo diventa indispensabile, soprattutto per gli uffici provinciali che scambiano regolarmente documenti con queste amministrazioni, introdurre le iniziative formative relative all'applicativo per l'ufficio *open source* più utilizzato: OpenOffice.org.

La formazione su OpenOffice.org viene erogata interamente mediante oggetti didattici disponibili all'interno della piattaforma di e-learning.

La formazione si concentrerà su tre applicativi:

- *OpenOffice.org Writer*: elaborazione di testi (in termini di funzionalità è paragonabile al software *Microsoft Word*)
- *OpenOffice.org Calc*: tabelle e fogli di lavoro (in termini di funzionalità è paragonabile al software *Microsoft Excel*)
- *OpenOffice.org Impress*: presentazioni (in termini di funzionalità è paragonabile al software *Microsoft Powerpoint*)

**MODALITÀ DI EROGAZIONE E ISCRIZIONE**

Il programma di ogni iniziativa si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni che descrivono l'utilizzo del software e passibili di costanti aggiornamenti
- momenti di esercitazione individuale e di autovalutazione

Per ciascuno degli applicativi sono disponibili due tipologie di intervento:

- uno spazio formativo "classico" incentrato sulla presentazione di tutte le caratteristiche e funzionalità dell'applicativo
- uno spazio formativo basato sulla presentazione delle differenze di utilizzo da Microsoft Office a OpenOffice.org. L'iniziativa è rivolta a coloro che sanno già utilizzare il pacchetto Office e hanno bisogno di conoscere come sfruttare al meglio gli strumenti corrispondenti in OpenOffice.org

È possibile iscriversi alle singole iniziative. Al termine del corso tutti i materiali rimarranno a disposizione in forma permanente, per consentire in qualsiasi momento approfondimenti legati alla propria attività lavorativa.

Le iniziative formative previste sono riportate di seguito.



**OBIETTIVI**

Acquisire le competenze di base per utilizzare Writer, il software per l'elaborazione di testi della suite OpenOffice.org.

Si imparano le funzionalità di base di Writer, a partire dai componenti dell'interfaccia, come creare e salvare un nuovo documento, inserire e formattare un testo e un paragrafo, gestire l'aspetto di una pagina, inserire e modificare tabelle, immagini, stampare e esportare un documento.

**CONTENUTI**

- Interfaccia di Writer e principali strumenti
- Formattazione dei caratteri e del testo
- Formattazione dei paragrafi
- Formattazione delle pagine
- Creazione e modifica di una tabella
- Inserimento oggetti e immagini
- Esportazione in PDF e altri formati
- La stampa

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di ogni livello che necessita di conoscere le nozioni di base dell'elaboratore di testi OpenOffice.org Writer

**PREREQUISITI**

Conoscenza delle operatività fondamentali dell'ambiente Windows

**DURATA**

8 ore

**TIPOLOGIA CORSO**

Modulo base

**OBIETTIVI**

Acquisire le competenze di base per utilizzare Calc, il software per la gestione di tabelle e fogli di lavoro della suite OpenOffice.org.

Si imparano le funzionalità di base di Calc, a partire dai componenti dell'interfaccia, come creare un nuovo foglio di lavoro, le proprietà del foglio di lavoro e delle celle, inserire dati e formule matematiche, formattare una cella e un intero foglio, inserire e stampare un grafico.

**CONTENUTI**

- Interfaccia di Calc e principali strumenti
- Inserimento di dati
- Proprietà delle celle
- Operazioni sui fogli di lavoro
- Le funzioni
- Formattazione delle celle
- Creazione di un grafico
- La stampa

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di ogni livello che necessita di conoscere le nozioni di base dell'elaboratore di fogli di lavoro OpenOffice.org Calc

**PREREQUISITI**

Conoscenza delle operatività fondamentali dell'ambiente Windows

**DURATA**

8 ore

**TIPOLOGIA CORSO**

Modulo base



**OBIETTIVI**

Acquisire le competenze di base per utilizzare Impress, il software per la gestione di diapositive e presentazioni della suite OpenOffice.org. Si imparano le funzionalità di base di Impress, a partire dai componenti dell'interfaccia, come creare una nuova presentazione, inserire una nuova diapositiva, inserire e formattare il testo all'interno di una diapositiva, inserire immagini, oggetti e grafici all'interno di una diapositiva, applicare animazioni e transizioni, stampare e visualizzare una presentazione. Sono inoltre a disposizione alcune lezioni che spiegano l'utilizzo del software Draw, per la gestione di oggetti grafici.

**CONTENUTI**

- Interfaccia di Impress e principali strumenti
- Proprietà della diapositiva
- Formattazione del testo
- Inserimento immagini, oggetti, grafici
- Sfondi della diapositiva
- Inserimento di animazioni e transazioni
- La stampa
- Draw: gestione di oggetti grafici

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di ogni livello che necessita di conoscere le nozioni di base dell'elaboratore di presentazioni OpenOffice.org Impress

**PREREQUISITI**

Conoscenza delle operatività fondamentali dell'ambiente Windows

**DURATA**

8 ore

**TIPOLOGIA CORSO**

Modulo base

La formazione riguardante Microsoft Office viene erogata interamente mediante oggetti didattici disponibili all'interno della piattaforma di e-learning.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE E ISCRIZIONE**

Il programma di ogni iniziativa si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni che descrivono l'utilizzo del software e passibili di costanti aggiornamenti
- momenti di esercitazione individuale e di autovalutazione
- manuali completi di utilizzo degli applicativi

È possibile iscriversi alle singole iniziative. Al termine del corso tutti i materiali rimarranno a disposizione in forma permanente, per consentire in qualsiasi momento approfondimenti legati alla propria attività lavorativa.

Le iniziative formative previste sono riportate di seguito.



**OBIETTIVI**

Il modulo illustra l'uso di Word, programma per l'elaborazione di testi. Si impara a effettuare le operazioni ordinarie legate alla creazione, formattazione e rifinitura di brevi documenti e a copiare e spostare testi all'interno di un documento e fra documenti diversi. Infine, si impara a usare le funzionalità per la creazione di tabelle, disegni, immagini e gli strumenti per l'invio di documenti a una lista di distribuzione.

**CONTENUTI**

- Interfaccia di Word e principali strumenti
- Inserimento di testo e principali funzionalità
- Formattazione del testo e dei paragrafi
- Inserire tabelle e immagini
- Stampa unione
- La stampa

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di ogni livello che necessita di conoscere le nozioni di base dell'elaboratore di testi Microsoft Word

**PREREQUISITI**

Conoscenza delle operatività fondamentali dell'ambiente Windows

**DURATA**

10 ore

**TIPOLOGIA CORSO**

Modulo base

**NOTA**

La formazione riguarda Office Word 2003

**OBIETTIVI**

Il modulo illustra il concetto di foglio elettronico e cartella di lavoro. Si impara a elaborare, formattare e modificare un foglio elettronico, a elaborare e ad applicare formule matematiche e logiche di base usando semplici funzioni; infine, si impara a creare e a formattare i grafici.

**CONTENUTI**

- Interfaccia di Excel e principali strumenti
- Inserimento di dati e principali funzionalità
- Formattazione delle celle
- Operazioni sui fogli di lavoro
- Le funzioni
- Creazione di un grafico
- La stampa

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di ogni livello che necessita di conoscere le nozioni di base dell'elaboratore di fogli di calcolo Microsoft Excel

**PREREQUISITI**

Conoscenza delle operatività fondamentali dell'ambiente Windows

**DURATA**

10 ore

**TIPOLOGIA CORSO**

Modulo base

**NOTA**

La formazione riguarda Office Excel 2003

**OBIETTIVI**

Il modulo illustra l'uso di PowerPoint. Si impara a creare, formattare, modificare e preparare presentazioni usando diapositive di diverso genere da distribuire a stampa o a video e a copiare e spostare testi, disegni, immagini e grafici all'interno di presentazioni attive; infine, si imparano le operazioni standard associate a immagini, grafici e oggetti e ad usare effetti speciali.

**CONTENUTI**

- Interfaccia di PowerPoint e principali strumenti
- Proprietà della diapositiva
- Inserimento e formattazione del testo
- Inserimento immagini, oggetti, grafici
- Inserimento di transizioni e animazioni
- La stampa

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di ogni livello che necessita di conoscere le nozioni di base dell'elaboratore di presentazioni Microsoft PowerPoint

**PREREQUISITI**

Conoscenza delle operatività fondamentali dell'ambiente Windows

**DURATA**

7 ore

**TIPOLOGIA CORSO**

Modulo base

**NOTA**

La formazione riguarda Office PowerPoint 2003

**OBIETTIVI**

Il modulo descrive l'utilizzo del Sistema Operativo Windows 7 (primi passi con il computer, uso delle icone, uso delle finestre); la gestione dei file (concetti fondamentali, file e cartelle, operare con i file, duplicare -spostare, eliminare-ripristinare, ricerca); l'utilità (compressione dei file, antivirus); la gestione delle stampe (impostazioni, stampare).

**CONTENUTI**

- Introduzione a Windows 7
- Gestione delle finestre
- Gestire le cartelle
- Gestire i file
- Comprimere file e cartelle
- Stampare

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di ogni livello che necessita di conoscere le nozioni di base del sistema operativo Microsoft Windows 7

**DURATA**

3 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il partecipante ha l'accesso a uno spazio formativo che fornisce tutte le informazioni necessarie per utilizzare al meglio il sistema operativo Windows 7. Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni che descrivono l'utilizzo del software e passibili di costanti aggiornamenti
- momenti di esercitazione individuale e autovalutazione

Al termine del corso tutti i materiali rimarranno a disposizione in forma permanente, per consentire in qualsiasi momento approfondimenti legati alla propria attività lavorativa

**TIPOLOGIA CORSO**

Modulo base



**MODULO BASE - 13IN08a**

**OBIETTIVI**

Fornire le conoscenze per utilizzare le funzionalità essenziali di Lotus Notes 8.5.

**CONTENUTI**

- Navigare in Lotus Notes
- Personalizzare la Home page
- Eseguire funzioni di ricerca
- Creare e inviare posta
- Impostare le notifiche Assenza dall'ufficio
- Gestire la posta In entrata e creare cartelle
- Operare con gli allegati
- Stampare messaggi
- Utilizzare il quadro di anteprima
- Impostare le regole della posta
- Creare un elenco di contatti
- Operare con i calendari

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale di ogni livello

**PREREQUISITI**

Conoscenza dell'ambiente Windows con particolare riferimento all'utilizzo elementare di un qualsiasi strumento di posta elettronica

**DURATA**

4 ore

**MODULO AVANZATO - 13IN08b**

**OBIETTIVI**

Introdurre le funzionalità avanzate di Lotus Notes 8.5 per comunicare in modo più efficiente.

**CONTENUTI**

- Eseguire funzioni di formattazione di testo avanzate
- Creare aree sensibili da testo o da grafiche
- Incorporare oggetti in una nota
- Creare pulsanti di azione
- Aggiungere pop-up di testo a una nota
- Espandere il testo con sezioni
- Importare testo, grafiche e documenti in formato HTML in Notes
- Esportare file di testo in Microsoft Word e Microsoft Excel
- Utilizzare opzioni di stampa avanzate
- Eseguire il controllo ortografico nella lingua nativa e nelle lingue straniere

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale che già conosce Lotus Notes ma ha la necessità di apprendere le sue funzionalità avanzate

**PREREQUISITI**

Conoscenza dell'ambiente Windows e Lotus Notes a livello base

**DURATA**

4 ore

La formazione riguardante Lotus Notes viene erogata interamente mediante oggetti didattici disponibili all'interno della piattaforma di e-learning. Il partecipante avrà l'accesso a un corso di livello *base* ed uno di livello *avanzato* riguardanti le funzionalità dell'applicativo.

- momenti di esercitazione individuale e autovalutazione

È possibile iscriversi alle singole iniziative. Al termine del corso tutti i materiali rimarranno a disposizione in forma permanente, per consentire in qualsiasi momento approfondimenti legati alla propria attività lavorativa.

Le iniziative formative previste sono riportate di seguito.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE E ISCRIZIONE**

Il programma di ogni iniziativa si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni che descrivono l'utilizzo del software e passibili di costanti aggiornamenti

**OBIETTIVI**

e-Works è una piattaforma integrata per la videocomunicazione e per la condivisione di dati e documenti on line che la Provincia autonoma di Trento sta introducendo all'interno delle proprie Strutture, anche a supporto di alcuni progetti, come il telelavoro.

Con e-Works è possibile interagire tramite chat e videochiamate e programmare riunioni o incontri tra più partecipanti a distanza; è possibile condividere immagini, documenti o altre applicazioni presenti sul proprio desktop.

Il modulo formativo descrive l'utilizzo di e-Works, dalle sue funzionalità basilari agli strumenti più avanzati.

**CONTENUTI**

- Installazione suite e-Works
- Gestione Lista contatti e servizi di chat
- Videoconferenza Rapida
- Programmazione e Gestione di Videoconferenze avanzate (creazione, invito, registrazione)
- Gestire l'invito per utenti ospiti
- Videochiamata verso sistemi di videoconferenza *legacy*
- Funzioni integrate tra e-Works e sistema telefonico aziendale

**A CHI SI RIVOLGE**

Personale che utilizza il software e-Works

**PREREQUISITI**

Conoscenza delle operatività fondamentali dell'ambiente Windows

**DURATA**

2 ore

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni che descrivono l'utilizzo del software e passibili di costanti aggiornamenti

Al termine del corso tutti i materiali rimarranno a disposizione in forma permanente, per consentire in qualsiasi momento approfondimenti legati alla propria attività lavorativa

Il progetto P.I.Tre. (Protocollo Informativo Trentino) è stato avviato dalla Provincia autonoma di Trento nel 2009, coinvolgendo in aula un gran numero di partecipanti provenienti da varie Amministrazioni Pubbliche. Le iniziative formative previste per il 2013 hanno l'obiettivo da un lato di formare i nuovi utenti all'uso del protocollo, dall'altro di aggiornare gli attuali utilizzatori alle nuove funzionalità dell'applicativo.

Le iniziative formative previste sono riportate di seguito.

## P.I.TRE. – CORSO BASE

Formazione gestita dalla Provincia autonoma di Trento



## P.I.TRE. – CORSO AGGIORNAMENTO

Formazione gestita dalla Provincia autonoma di Trento

### OBIETTIVI

Dal 2009 sono state formate in aula tutte le persone che hanno necessità di protocollare documenti. Emerge ora l'esigenza di formare all'uso del protocollo il personale che inizialmente non era stato individuato per queste mansioni o il personale neo-assunto. L'obiettivo è fornire le basi per l'utilizzo dell'applicativo di protocollazione e gestione documentale, al fine di consentire agli utenti di protocollare documenti, di creare fascicoli, effettuare ricerche, inserire corrispondenti in rubrica, gestire lo scarico della casella di posta elettronica certificata al fine di procedere alla protocollazione, trasmettere e spedire documenti tramite P.I.Tre.

### CONTENUTI

- La protocollazione in ingresso, in uscita e interna
- Il documento non protocollato
- La ricerca di documenti
- Il fascicolo: creazione e ricerca
- La gestione della rubrica: creazione di un nuovo corrispondente, utilizzo e ricerca dei corrispondenti presenti in rubrica
- Le trasmissioni e i modelli di trasmissione, la trasmissione rapida
- La gestione della PEC in P.I.Tre.: lo scarico della casella, la protocollazione del predisposto, la spedizione del documento in partenza
- L'interoperabilità semplificata fra enti aderenti al P.I.Tre.

### A CHI SI RIVOLGE

A tutto il personale che necessita di utilizzare le funzioni di protocollazione e gestione documentale P.I.Tre.

### DURATA

14 ore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- didattica esperienziale in aula: i partecipanti alternano momenti dedicati all'approfondimento con il docente a momenti esercitazioni guidate

Il corso verrà attivato su richiesta delle Strutture/Enti che hanno utenti da formare e al raggiungimento di un numero adeguato di partecipanti

### MODALITÀ D'ISCRIZIONE

La richiesta di partecipazione al corso può essere inviata all'indirizzo [pitre@provincia.tn.it](mailto:pitre@provincia.tn.it)

### OBIETTIVI

Fornire a chi ha già frequentato il corso base la formazione relativa alle nuove funzioni che vengono periodicamente rilasciate in P.I.Tre. Al momento sono disponibili i moduli relativi alle funzioni di "Interoperabilità semplificata" e di "Personalizzazione delle griglie di ricerca". Al rilascio di nuove funzionalità potranno essere attivati ulteriori moduli formativi.

### A CHI SI RIVOLGE

A tutto il personale che utilizza P.I.Tre.

### PREREQUISITI

Frequenza del corso base in aula e/o buona conoscenza dell'applicativo

### DURATA

Variabile a seconda della complessità o degli argomenti

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il programma si basa su:

- un approccio in autoformazione e-learning con l'ausilio di audio/video lezioni che descrivono l'utilizzo del software e passibili di costanti aggiornamenti

Al termine del corso tutti i materiali rimarranno a disposizione in forma permanente, per consentire in qualsiasi momento approfondimenti legati alla propria attività lavorativa

### MODALITÀ D'ISCRIZIONE

È possibile iscriversi all'iniziativa seguendo le modalità che sono state comunicate dalla Provincia autonoma di Trento ad ottobre 2012

Con deliberazione n. 2015 di data 3 settembre 2010, la Giunta provinciale ha introdotto nuove regole per la partecipazione alle iniziative formative in campo linguistico.

Tale tipologia formativa prevede la **diretta iscrizione** del dipendente provinciale a Scuole/Soggetti di formazione in ambito provinciale, con la possibilità di richiedere all'Amministrazione il parziale rimborso della spesa sostenuta per la quota di iscrizione/frequenza e per l'acquisto dei libri di testo.

L'attivazione della procedura, le modalità operative per accedere ai corsi e per ottenere l'eventuale rimborso, sono state comunicate con apposita **circolare del Servizio per il Personale** prot. n. S007/11/449736/4.12/82-11 di data 27 luglio 2011<sup>7</sup>.

La circolare è altresì disponibile sul sito intranet <http://www.intranet.provincia.tn.it/> alla voce "circolari" - "per argomento" - "formazione del personale" "iscrizione diretta del dipendente in ambito linguistico". Sul medesimo percorso sarà disponibile anche la relativa modulistica.

Le modalità previste nella suddetta circolare si applicano anche per i corsi relativi al periodo **settembre 2012 - dicembre 2013**, nello specifico per i corsi che **iniziano da settembre 2012 e si concludono nel corso del 2013 e per i corsi che iniziano e si concludono nel corso del 2013**, e pertanto non sarà emessa nuova circolare.

<sup>7</sup> Allegato 5  
"Circolare in materia  
di lingue straniere"

**ALLEGATI**

| 2013<br>SCENARI   | 2014<br>SCENARI  | 2015<br>SCENARI                   |
|---|--|-----------------------------------|
| <p>Lineamenti e metodi della valutazione di impatto delle politiche pubbliche</p> <p>Misure di benessere e loro impiego nelle decisioni pubbliche</p> <p>Guidare e sostenere il cambiamento</p>   |  |                                   |
| <p><b>STRUMENTI</b></p> <p>Sviluppo della qualità del lavoro e delle relazioni organizzative nella Pubblica Amministrazione</p> <p>L'omnibus del manager: dalla coaching leadership all'innovazione</p>   | <p><b>STRUMENTI</b></p>  | <p><b>STRUMENTI</b></p>           |
| <p><b>GIURIDICO-ECONOMICA</b></p> <p>Radici, attualità e prospettive dell'autonomia trentina in una fase di eccezionale cambiamento</p> <p>La semplificazione dei procedimenti amministrativi: modelli, metodi e strumenti</p> <p>La redazione dell'atto amministrativo</p> <p>Le novità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture</p> <p>Come redigere un contratto a prova di contenzioso</p> <p>Il documento unico di regolarità contributiva (DURC)</p> <p>Il codice dell'amministrazione digitale: principi generali e applicazioni nella pa trentina</p> <p>Il trattamento dei dati personali da parte dei soggetti pubblici</p> <p>La tracciabilità dei flussi finanziari</p> <p>La responsabilità amministrativa contabile</p> <p>Polizze assicurative della PAT e gestione dei sinistri</p> <p>Sap provvedimenti</p> <p>Sap bilancio impegni anagrafica</p> <p>Sap documento di spesa e liquidazioni</p> | <p><b>GIURIDICO-ECONOMICA</b></p> <p>Il trattamento dei dati personali da parte dei soggetti pubblici</p> <p>Sap provvedimenti</p> <p>Sap bilancio impegni anagrafica</p> <p>Sap documento di spesa e liquidazioni</p> | <p><b>GIURIDICO-ECONOMICA</b></p> |



| 2013   | 2014   | 2015                                 |
|--|--|--------------------------------------|
| <p>Pagamenti somme soggette a ritenuta fiscale</p> <p>Sap gestione richieste d'acquisto e gestione cespiti</p> <p>Project management</p> <p>Elaborazione e gestione di un progetto europeo</p> <p><b>COMPETENZE TRASVERSALI</b></p> <p>I fondamenti della comunicazione</p> <p>La comunicazione assertiva</p> <p>Curare la comunicazione nelle relazioni lavorative</p> <p>Il conflitto come risorsa relazionale</p> <p>Imparare a negoziare</p> <p>La gestione della riunione</p> <p>La leadership nella gestione delle relazioni organizzative</p> <p>Riconoscere lo stile di leadership</p> <p>Orientamento ai risultati</p> <p>Formazione d' ingresso</p> <p>L'orientamento al cliente</p> <p>Dalla pianificazione di un evento alla valutazione dei risultati</p> <p>La comunicazione scritta efficace</p> <p>Scrivere e-mail efficaci</p> <p>Gestire la comunicazione telefonica</p> <p>La comunicazione nel telelavoro</p> <p>Contesti organizzativi e differenze di genere</p> | <p>Pagamenti somme soggette a ritenuta fiscale</p> <p>Sap gestione richieste d'acquisto e gestione cespiti</p> <p><b>COMPETENZE TRASVERSALI</b></p> <p>Lavoro di gruppo</p> <p>Delegare con successo</p> <p>Gli strumenti della delega</p> <p>Problem solving</p> <p>Riconoscere e affrontare i problemi</p> <p>Time management</p> <p>Gestire la risorsa tempo</p> <p>Public speaking: organizzare e gestire presentazioni efficaci</p> | <p><b>COMPETENZE TRASVERSALI</b></p> |

| 2013   | 2014  | 2015  |
|--|---|---|
| <p>L'analisi delle competenze trasversali nel lavoro con le persone con disabilità o disagio</p> <p><b>SICUREZZA</b></p> <p>Formazione dei lavoratori: generale e specifica</p> <p>Formazione datori di lavoro e dirigenti</p> <p>Formazione dei preposti</p> <p>Addetti primo soccorso</p> <p>Addetti antincendio</p> <p>Coordinatori addetti antincendio</p> <p>Accesso in sicurezza ai cantieri</p> <p>Formazione lavoratori - aggiornamento</p> <p>Responsabili ed addetti al servizio di prevenzione e protezioni - aggiornamento</p> <p>Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza - aggiornamento</p> <p>Addetti primo soccorso - aggiornamento</p> <p>Addetti antincendio - aggiornamento</p> <p>Sicurezza cantieri</p> <p>Utilizzo di attrezzatura speciale e guida in sicurezza di mezzi speciali</p> <p>Lavoratori che svolgono attività in ambiente pericoloso</p> <p><b>INFORMATICA</b></p> <p>Openoffice.org Writer</p> <p>Openoffice.org Calc</p> <p>Openoffice.org Impress</p> <p>Microsoft Word</p> <p>Microsoft Excel</p> <p>Microsoft PowerPoint</p> <p>Windows 7</p> <p>Lotus notes</p> <p>E-works</p> <p>Protocollo informatico trentino (P.I.Tre.)</p> | <p><b>SICUREZZA</b></p> <p>Formazione dei lavoratori: generale e specifica</p> <p>Formazione datori di lavoro e dirigenti</p> <p>Formazione dei preposti</p> <p>Addetti primo soccorso</p> <p>Addetti antincendio</p> <p>Coordinatori addetti antincendio</p> <p>Accesso in sicurezza ai cantieri</p> <p>Formazione lavoratori - aggiornamento</p> <p>Responsabili ed addetti al servizio di prevenzione e protezioni - aggiornamento</p> <p>Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza - aggiornamento</p> <p>Addetti primo soccorso - aggiornamento</p> <p>Addetti antincendio - aggiornamento</p> <p>Sicurezza cantieri</p> <p>Utilizzo di attrezzatura speciale e guida in sicurezza di mezzi speciali</p> <p>Lavoratori che svolgono attività in ambiente pericoloso</p> <p><b>INFORMATICA</b></p> <p>Openoffice.org Writer</p> <p>Openoffice.org Calc</p> <p>Openoffice.org Impress</p> <p>Microsoft Word</p> <p>Microsoft Excel</p> <p>Microsoft PowerPoint</p> <p>Windows 7</p> <p>Lotus notes</p> <p>E-works</p> <p>Protocollo informatico trentino (P.I.Tre.)</p> | <p><b>SICUREZZA</b></p> <p>Formazione dei lavoratori: generale e specifica</p> <p>Formazione datori di lavoro e dirigenti</p> <p>Formazione dei preposti</p> <p>Addetti primo soccorso</p> <p>Addetti antincendio</p> <p>Coordinatori addetti antincendio</p> <p>Accesso in sicurezza ai cantieri</p> <p>Formazione lavoratori - aggiornamento</p> <p>Responsabili ed addetti al servizio di prevenzione e protezioni - aggiornamento</p> <p>Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza - aggiornamento</p> <p>Addetti primo soccorso - aggiornamento</p> <p>Addetti antincendio - aggiornamento</p> <p>Sicurezza cantieri</p> <p>Utilizzo di attrezzatura speciale e guida in sicurezza di mezzi speciali</p> <p>Lavoratori che svolgono attività in ambiente pericoloso</p> <p><b>INFORMATICA</b></p> |

**CRITERI PER LA REALIZZAZIONE DELLE INIZIATIVE FORMATIVE E PER LA RELATIVA  
PARTECIPAZIONE DEL PERSONALE DELLA PROVINCIA**

|   |            |
|---|------------|
| <b>PREMESSA</b>   | <b>165</b> |
| <b>1. I SOGGETTI DELLA FORMAZIONE</b>                               | <b>166</b> |
| 1.1 LA STRUTTURA COMPETENTE IN MATERIA DI FORMAZIONE                | 166        |
| 1.2 LA SOCIETA' TSM   | 166        |
| 1.3 LE STRUTTURE PROVINCIALI  | 167        |
| 1.4 I REFERENTI DELLA FORMAZIONE                                    | 167        |
| 1.5 FORMATORI E FORNITORI DI SERVIZI                                | 168        |
| 1.6 DESTINATARI   | 169        |
| <b>2. OFFERTA FORMATIVA</b>   | <b>170</b> |
| 2.1 FORMAZIONE PROGRAMMATA  | 171        |
| 2.1.1 Corsi office automation                                       | 172        |
| 2.2 FORMAZIONE OGGETTO  | 172        |
| 2.2.1 Iniziative trasversali  | 173        |
| 2.2.2 Iniziative settoriali   | 173        |
| 2.3 FORMAZIONE INDIVIDUALE  | 174        |
| 2.3.1 Formazione a titolo gratuito                                  | 174        |
| 2.3.2 Formazione a titolo oneroso                                   | 175        |
| <b>3. FORMAZIONE IN AMBITO LINGUISTICO</b>                          | <b>176</b> |
| <b>4. MASTER UNIVERSITARI</b>                                       | <b>177</b> |
| <b>5. INNOVAZIONE TECNOLOGICA E FORMAZIONE A DISTANZA</b>           | <b>178</b> |
| <b>6. PARTECIPAZIONE ALLA FORMAZIONE</b>                            | <b>179</b> |
| 6.1 ISCRIZIONE AI CORSI   | 179        |
| 6.2 PARTECIPAZIONE AI CORSI   | 179        |
| 6.3 ORARIO DI PRESENZA E DI ASSENZA DURANTE I CORSI DI FORMAZIONE   | 180        |
| 6.3.1 Corsi con durata pari all'intera giornata                     | 180        |
| 6.3.2 Corsi con durata pari a mezza giornata (mattino o pomeriggio) | 181        |
| 6.4 SCAMBI - RITIRI - SOSTITUZIONI                                  | 181        |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| <b>7.</b> | <b>ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE</b>   | 183 |
| 7.1       | VALUTAZIONE ATTIVITÀ EROGATA  | 183 |
| 7.2       | DIVULGAZIONE DELLA FORMAZIONE   | 183 |
| 7.3       | MATERIALE DIDATTICO E RELAZIONE FINALE  | 183 |
| <b>8.</b> | <b>COMPENSI</b>   | 185 |
| 8.1       | ESPERTI NON DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE   | 185 |
|           | <i>8.1.1 Compensi per l'attività di docenza in aula, per le attività strumentali e di predisposizione del materiale didattico</i> | 186 |
|           | <i>8.1.2 Compensi per coordinatore di corso e tutor</i>   |     |
| 8.2       | DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE   | 188 |
|           | <i>8.2.1 Compensi per l'attività di docenza e di predisposizione del materiale didattico</i>                                      | 188 |
| <b>9.</b> | <b>RISORSE FINANZIARIE</b>  | 189 |

## PREMESSA

Nell'ambito del processo di riorganizzazione delle istituzioni provinciali e locali previsto nella legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3, il legislatore ha autorizzato la Provincia a partecipare ad una Società di capitali consortile per la realizzazione di programmi di attività di formazione "per il personale della Provincia, degli enti dipendenti dalla stessa, delle società o consorzi dalla stessa controllati", anche in relazione ai fabbisogni formativi connessi al reclutamento di nuovo personale.

Sulla base di quanto sopra, è stata costituita la Società permanente per la formazione del personale tsm-Trentino School of Management, con la quale la Provincia, dopo averne acquistato la maggioranza delle quote, ha stipulato una Convenzione avente ad oggetto la realizzazione di programmi di attività di formazione rivolta ai dipendenti della Provincia, nonché di altre attività formative e di divulgazione di cui all'art. 35 della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3.

Con il presente documento si intende delineare le modalità operative per la realizzazione dell'attività di formazione da erogare ai dipendenti provinciali ed ai dipendenti degli Enti previsti dalla normativa.

Con riferimento a questi ultimi, si specifica che nel presente testo, il richiamo agli Enti strumentali, senza ulteriori specificazioni, fa riferimento agli Enti individuati dall'articolo 33, comma 1, lettera a), b) e c), della legge provinciale 16 giugno 2006, n. 3, nonché dall'Allegato A della medesima legge provinciale, come successivamente modificato.

## 1. I SOGGETTI DELLA FORMAZIONE

### 1.1 La struttura competente in materia di formazione

La “Struttura competente in materia di formazione” al momento è il Servizio per il Personale che nel proseguo sarà indicato con la sigla S.P..

Nell’ambito di tale competenza cura l’attività di pianificazione concernente la formazione e l’aggiornamento del personale e ne programma, anche a mezzo di soggetti terzi, la realizzazione adottando forme di raccordo con le altre specialistiche unità di formazione.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati si avvale in via prioritaria della collaborazione degli altri soggetti della formazione di cui al presente paragrafo, svolgendo tra l’altro attività di coordinamento tra gli stessi.

Tra i vari compiti, che verranno illustrati dettagliatamente di volta in volta nel presente documento, provvede alla definizione delle modalità di attuazione della formazione e propone annualmente alla Giunta provinciale il Piano triennale di formazione ed il Programma annuale di formazione.

### 1.2 La società tsm

La Società tsm-Trentino School of Management provvede:

1. alla realizzazione delle iniziative formative contenute nel Programma di formazione, approvato annualmente, unitamente al Piano triennale di formazione, dalla Giunta provinciale, curandone, in particolare, per ciascuna, la progettazione di dettaglio qualora non indicata dalla Provincia, la gestione, l’eventuale ammissibilità dei partecipanti previo test qualora previsto, la valutazione finale nonché la certificazione sulla partecipazione, ove previste;
2. alla rilevazione e all’analisi dei fabbisogni per la formazione del personale avvalendosi anche dei Referenti della formazione (RdF);
3. all’attività di predisposizione di una proposta di pianificazione e di programmazione degli interventi formativi, definendo un quadro complessivo delle tipologie di azione per l’attuazione dell’attività formativa su cui la Provincia possa procedere all’aggiornamento del Piano pluriennale della formazione e alla definizione del nuovo Programma annuale;
4. alla divulgazione, per quanto di competenza, delle iniziative formative nell’ambito dell’Amministrazione provinciale e degli Enti strumentali, raccogliendo le relative iscrizioni del personale;
5. alla valutazione e al feedback delle iniziative formative attuate, promuovendo l’attività di analisi e resoconto dei risultati, predisponendo le opportune evidenze per la Provincia affinché la stessa disponga degli elementi di rendiconto da fornire, tra l’altro, alle organizzazioni sindacali;

6. alla realizzazione, su specifica richiesta della Provincia, delle iniziative di “Formazione a progetto” (ad esempio la formazione ad oggetto settoriale e trasversale).
7. alle iscrizioni, per quanto di competenza, per le iniziative di formazione individuale qualora richieste;
8. alla realizzazione delle eventuali iniziative formative riservate agli aspiranti ai concorsi o altre forme di assunzione per il reclutamento di nuovo personale;
9. alla realizzazione di iniziative di ricerca, studio, direttamente o indirettamente riguardanti l’ambito formativo, nonché l’organizzazione, realizzazione e gestione di percorsi di studio post laurea.

### 1.3 Le strutture provinciali

Le Strutture provinciali (Dipartimenti, Servizi e Strutture a queste assimilabili), nella figura del relativo Responsabile, svolgono un ruolo centrale nell’attività di formazione del personale provinciale poiché esse sono direttamente responsabili della formazione dei propri dipendenti.

Per quanto riguarda la fase di individuazione del fabbisogno formativo le Strutture possono indicare, anche attraverso la rete dei Referenti della Formazione, le iniziative che potranno costituire parte integrante della formazione programmata ed entreranno a far parte del Piano triennale e del Programma annuale di formazione. Le Strutture possono richiedere la realizzazione di iniziative specifiche per soddisfare le nuove esigenze formative che sono emerse nel corso dell’anno.

Di norma, spetta alle Strutture individuare i propri dipendenti da iscrivere ai vari corsi di formazione, tramite i Referenti della Formazione.

### 1.4 I referenti della formazione

Il Referente della Formazione, in sigla RdF, è una persona di norma individuata all’interno di ogni Dipartimento provinciale nonché di ogni Struttura destinataria della formazione attivata dalla Provincia ed esercita un ruolo importante nelle varie fasi dell’attività di formazione. Infatti:

1. nella fase di analisi dei fabbisogni assume il ruolo di facilitatore di tutte quelle iniziative di indagine intraprese allo scopo di determinare i bisogni quantitativi e qualitativi di formazione espressi dalle Strutture e dal personale;
2. nella fase di progettazione è fondamentale l’apporto e la collaborazione del RdF per adeguare la scelta e la modalità di trattazione dei contenuti, alla specifica realtà della Struttura interessata dall’iniziativa formativa. Un contributo fornito dal Referente consiste nel segnalare le nuove esigenze formative, le innovazioni intervenute o previste, le indicazioni sulle fonti informative specifiche dei settori di competenza. Fornisce inoltre informazioni sulle Società o Enti di formazione indicati per lo svolgimento dei corsi sui temi richiesti;

3. ha il compito, sulla base delle indicazioni che gli vengono fornite dai vari responsabili, di curare, d'intesa con le Strutture presso cui sono incardinati i dipendenti, la fase di iscrizione degli stessi alle varie iniziative formative;
4. nella fase di valutazione dei risultati, al RdF potrebbe essere richiesto di fornire un feedback facendosi portavoce delle eventuali osservazioni dei partecipanti e dei loro responsabili circa la qualità generale del corso, la disponibilità dei docenti, il clima d'aula e le altre evenienze di carattere organizzativo e logistico.

Di seguito si indica il profilo ideale del Referente della Formazione della Provincia autonoma di Trento:

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>CONOSCENZE</b>   | <p>Conosce le problematiche generali connesse con la formazione</p> <p>Conosce le esigenze formative del Dipartimento</p> <p>Conosce l'evoluzione delle tematiche specifiche di interesse dei Settori della Struttura di appartenenza</p>  |
| <b>ABILITÀ</b>      | <p>Imposta le richieste di formazione per il Dipartimento da inserire nel programma annuale di formazione</p> <p>È il riferimento operativo per la gestione della formazione su progetto ed individuale per il suo Dipartimento</p> <p>Collabora alla raccolta ed alla gestione delle richieste ed esigenze formative dei colleghi e dei responsabili di Struttura</p>                 |
| <b>COMPORAMENTI</b> | <p>Sa relazionarsi con i colleghi del Dipartimento, con il S.P., con tsm-Trentino School of Management e con i soggetti fornitori in tutte le fasi del processo</p> <p>È orientato alla soddisfazione dell'utente</p> <p>È propositivo relativamente alle nuove opportunità formative che il mercato offre</p> <p>Vive la formazione come opportunità di crescita del Dipartimento</p> |

### 1.5 Formatori e fornitori di servizi

Nella prospettiva di fornire iniziative sempre più efficaci e di livello qualificato, l'Amministrazione, provvede ad individuare per l'attuazione della docenza, società, enti o singoli docenti esperti nei vari ambiti, valorizzando anche le risorse interne all'Amministrazione.

Per garantire la continuità delle azioni formative, attraverso la realizzazione di percorsi formativi individuali e per area formativa che contribuiscano a far crescere la cultura della formazione all'interno della Provincia

autonoma di Trento e in armonia con la programmazione pluriennale, l'Amministrazione può provvedere, nel rispetto della normativa vigente, alla stipula di convenzioni e contratti pluriennali per la fornitura di servizi di formazione e di supporto alla formazione con società ed enti qualificati e qualora possibile con enti pubblici.

### 1.6 Destinatari

I destinatari dell'attività formativa sono, in via prioritaria, tutti i dipendenti della Provincia autonoma di Trento individuati sulla base delle esigenze dell'Amministrazione e secondo le attitudini personali dei lavoratori.

Di norma i dipendenti partecipano alle iniziative formative in orario di lavoro e a spese dell'Amministrazione. Per talune specifiche iniziative possono essere previste modalità di partecipazione diverse da quelle normalmente individuate.

L'Amministrazione garantisce a tutti i propri dipendenti l'accesso alle iniziative di formazione mettendo a disposizione, per chi ne ha bisogno, i supporti comunicativi e logistici atti a rendere possibile e confortevole per tutti la partecipazione alle iniziative di formazione. Anche nella rilevazione del fabbisogno formativo e nella programmazione delle attività, vi è una specifica attenzione nel proporre iniziative che soddisfino tali requisiti. Si rileva inoltre che, come disposto dal vigente contratto collettivo provinciale di lavoro, nei confronti del personale con rapporto di lavoro a tempo determinato trovano applicazione le disposizioni stabilite per il personale a tempo indeterminato, salvo diverse specifiche disposizioni.

Al fine dell'iscrizione alle iniziative di formazione, pertanto, ciascun Responsabile avrà la possibilità di includere anche personale a tempo determinato, sempre che tale personale presti servizio nell'anno di riferimento delle iniziative in relazione al periodo di attuazione delle stesse.

Peraltro pare opportuno dare precedenza al personale con contratto a tempo indeterminato rispetto a quello a tempo determinato e soprattutto verificare che la durata del rapporto di lavoro temporaneo sia significativa in relazione alla ricaduta formativa e di vantaggio per l'Amministrazione provinciale.

In via generale, nella segnalazione di detto personale, dovrà essere considerata come prioritaria l'iscrizione a quelle iniziative rese obbligatorie dalla normativa.

La Provincia, qualora sussistano aree formative di interesse comune o di interesse progettuale, potrà favorire la formazione inter-enti proponendola ai propri Enti Strumentali e ai soggetti accreditati per lo svolgimento di funzioni pubbliche. A tale riguardo la Provincia potrà proporre a detti soggetti, la stipulazione di apposite convenzioni per regolarne i termini e le condizioni.

## 2. OFFERTA FORMATIVA

L'offerta formativa viene definita sulla base della rilevazione del fabbisogno formativo, attività di fondamentale importanza in materia di formazione.

Per detta attività, la Provincia si avvale della collaborazione della Società tsm-Trentino School of Management che, sulla base della convenzione stipulata tra le parti, provvede:

- alla rilevazione e all'analisi dei fabbisogni formativi raccogliendo le indicazioni e le informazioni, avvalendosi anche dei RdF, collaborando con la competente Struttura provinciale per l'aggiornamento e la predisposizione dei piani del fabbisogno formativo;
- alla predisposizione di una proposta di pianificazione e di programmazione degli interventi, definendo un quadro complessivo delle tipologie di azione per l'attuazione dell'attività formativa su cui la Provincia possa procedere all'aggiornamento del Piano pluriennale della formazione e alla definizione del nuovo Programma annuale.

L'offerta formativa proposta ai dipendenti, va dalle iniziative su argomenti di interesse e di carattere generale a quelle che affrontano argomenti specifici e settoriali, ciò allo scopo di rispondere alle esigenze di miglioramento professionale dei singoli lavoratori. Per far ciò sono individuati specifici interventi che servono a costruire percorsi formativi che garantiscano ai dipendenti il raggiungimento di:

- livelli base di conoscenze;
- omogeneità di conoscenze rispetto alla categoria professionale di appartenenza;
- specificità di conoscenze rispetto al ruolo svolto e al settore di appartenenza;
- approfondimenti individuali secondo le inclinazioni personali.

Le iniziative di formazione possono essere classificate in distinte aree. Tale classificazione costituisce un chiaro riferimento per l'adozione sia del Piano triennale che dei relativi Programmi annuali.

Tutte le iniziative di formazione rientrano in una tipologia di corso a seconda della modalità formativa utilizzata, dell'approfondimento e della finalità delle singole iniziative come di seguito illustrato.

- **Informazione:** modalità che ha lo scopo di trasmettere delle conoscenze generali e ad un livello di conoscenza poco approfondito. Ne fanno parte le iniziative rivolte a gruppi di discenti piuttosto numerosi, quali i convegni, le fiere, i seminari ecc.
- **Formazione:** modalità che ha lo scopo di migliorare le conoscenze ad un livello sia generale che specifico attraverso gli approfondimenti necessari. Sono rivolte ad un numero ristretto di discenti e generalmente hanno una durata superiore alla mezza giornata. Ad esempio: corso in aula, formazione intervento, autoformazione e formazione in rete o a distanza (FAD).

- **Addestramento:** modalità che ha lo scopo di trasmettere conoscenze prettamente operative. È rivolta ad un numero ristretto di partecipanti ed è, di norma, di breve durata.

Gli strumenti utilizzati per la realizzazione della complessiva attività di formazione, si distinguono in base a tre diverse tipologie di offerta:

- formazione programmata;
- formazione oggetto;
- formazione individuale.

Oltre a quanto sopra l'Amministrazione favorisce la partecipazione a master universitari ed a corsi di lingua straniera con le modalità che verranno successivamente illustrate.

### 2.1 Formazione programmata

La formazione programmata, che è ritenuta la tipologia formativa prioritaria, è il risultato dell'attività di rilevazione e programmazione svolta dall'Amministrazione, anche tramite l'attività di tsm-Trentino School of Management, e dai RdF per conto delle Strutture per cui operano.

La formazione programmata è contenuta nel Piano triennale di formazione e nel Programma annuale di formazione.

Il Piano triennale è uno strumento di programmazione; al suo interno sono indicate le linee formative che l'Amministrazione prevede di mettere in atto nel triennio.

Il Programma annuale è l'offerta formativa che l'Amministrazione propone ai dipendenti della Provincia autonoma di Trento nonché agli altri destinatari individuati dal presente documento. Contiene tutte le informazioni riguardanti l'offerta formativa in programma per l'anno di riferimento, attraverso presentazioni che illustrano le caratteristiche dei singoli corsi.

Allo scopo di una corretta iscrizione, per ogni singola iniziativa inserita nel Programma annuale di formazione, dovranno essere evidenziati gli **obiettivi**, gli **argomenti** principali, la **durata** massima, gli eventuali **prerequisiti** d'accesso e la specifica definizione dei **destinatari** degli stessi.

Dopo l'approvazione del Programma annuale di formazione, l'accesso all'attività di formazione programmata avviene attraverso un meccanismo complessivo così articolato:

- il S.P. presenta il Programma annuale di formazione pubblicandolo sulla rete Intranet, trasmettendo l'informativa alle Strutture ed ai dipendenti tramite posta elettronica ed inviandone copia con apposita circolare a tutte le Strutture;

- i rispettivi Responsabili divulgano l'offerta formativa del Programma annuale di formazione all'interno di ciascuna Struttura;
- i Responsabili individuano, nel rispetto dei criteri riportati nel presente documento ed in collaborazione con i dipendenti della propria Struttura, i corsi più funzionali alle esigenze della stessa ed alle competenze professionali da acquisire;
- anche tramite i rispettivi RdF, le Strutture inseriscono o confermano nell'apposito sistema informatizzato, nei termini fissati, le iscrizioni del proprio personale per ogni corso, indicandole in ordine di priorità;
- il Programma annuale di formazione viene anche inviato agli Enti pubblici strumentali della Provincia che con le modalità che saranno comunicate hanno la possibilità di iscrivere il proprio personale ai corsi organizzati per i dipendenti provinciali. Per la partecipazione ai corsi può essere richiesto un contributo economico. Inoltre, su richiesta, il Programma di formazione potrà essere inviato anche agli altri Enti strumentali (Società di Sistema) che con le modalità che saranno comunicate potranno far partecipare il proprio personale ai corsi organizzati dalla Provincia. Anche in questo caso può essere richiesto un contributo economico. Con i sopraccitati Enti potranno essere stipulate, inoltre, delle apposite convenzioni che regolano il sostenimento delle spese e gli altri aspetti inerenti la formazione. Tali convenzioni potranno, in caso di necessità organizzative, essere stipulate anche in un momento successivo all'avvio dell'attività formativa.

### 2.1.1 Corsi office automation

Nell'ambito della formazione programmata, i corsi di "office automation" assumono una particolare rilevanza nel processo di innovazione tecnologica, intrapreso dall'Amministrazione nel complesso della sua attività, inclusa quella concernente l'ambito formativo.

In questo senso, infatti, l'Amministrazione ha già avviato un percorso di revisione dei tradizionali metodi di formazione, sperimentando nuove vie come nel caso della formazione in rete o a distanza.

L'obiettivo è rispondere alle esigenze del singolo dipendente nel momento in cui sorgono, favorendo una formazione immediata che razionalizza i tempi della stessa, che diventa quindi più mirata accrescendone la qualità. In tal modo il sistema risulta più elastico, sia dal punto di vista gestionale, sia dal punto di vista dell'apprendimento. Si rinvia ad apposita circolare la definizione delle modalità operative relative a tale tipologia formativa.

### 2.2 Formazione oggetto

Per "formazione oggetto" si intendono quelle attività di formazione non programmabili, richieste nel corso dell'anno dalle varie Strutture provinciali al S.P. attraverso la rete dei RdF, che rispondono alle esigenze formative

indifferibili e improrogabili che si presentano nel corso dell'anno e che non sono incluse nella formazione programmata. La formazione oggetto può essere:

- **Trasversale:** in tal caso le iniziative devono di norma possedere la caratteristica di trasversalità, riguardare cioè più Strutture e devono possibilmente essere rivolte ad almeno 20 dipendenti.
- **Settoriale:** in tal caso le iniziative riguardano specificatamente la sola Struttura richiedente o uno specifico settore dell'Amministrazione. Le fasi di organizzazione e realizzazione dell'iniziativa sono a carico della Struttura richiedente.

#### 2.2.1 Iniziative trasversali

Per tali iniziative la Struttura interessata presenta, tramite i RdF, al S.P. la proposta formativa.

Tenuto conto delle necessità e tempi organizzativi per l'attivazione dei corsi, la richiesta dovrà essere effettuata con congruo anticipo rispetto al periodo di realizzazione della stessa.

Il S.P. si riserva di valutare l'opportunità, i tempi e le modalità di realizzazione dell'iniziativa. Lo stesso provvederà direttamente o tramite tsm-Trentino School of Management, a divulgare preliminarmente l'iniziativa ad altre Strutture potenzialmente interessate.

Le tematiche da considerare sono definite di volta in volta e possono riguardare tutti gli aspetti formativi ed informativi compresi gli interventi specifici in campo informatico.

Le iscrizioni del personale sono trasmesse anche unitamente alla proposta formativa, tramite il rispettivo RdF, da parte di ciascun Responsabile, che procede all'individuazione dei dipendenti in ordine di priorità, nel rispetto dei criteri riportati nel presente documento.

#### 2.2.2 Iniziative settoriali

Per tali iniziative la Struttura richiedente dovrà inviare, tramite i RdF, una nota di richiesta al S.P. In detta nota dovranno essere specificate le caratteristiche principali del corso quali il titolo, gli obiettivi, il programma, i destinatari nonché la spesa prevista.

Alla realizzazione dell'intera iniziativa provvederà direttamente la Struttura richiedente, mentre l'iscrizione sarà effettuata dai rispettivi Responsabili nel rispetto dei criteri riportati nel presente documento.

A seconda del soggetto fornitore individuato si distinguono i seguenti casi:

- la Struttura interessata, per la realizzazione della formazione si rivolge a tsm-Trentino School of Management: in questo caso, verificata l'esistenza della disponibilità finanziaria presso il S.P., la Struttura interessata incarica, mediante scambio di corrispondenza, tsm-Trentino School of Management ad attivare l'iniziativa.

La liquidazione della relativa spesa verrà fatta dal S.P. in occasione delle liquidazioni periodiche predisposte a favore di tsm- Trentino School of Management;

- la Struttura interessata, per la realizzazione della formazione si rivolge ad un soggetto diverso da tsm- Trentino School of Management: in questo caso la stessa dovrà richiedere al S.P. la prenotazione fondi, dopodiché predisporrà gli atti necessari all'attivazione dell'iniziativa formativa, sulla base di quanto previsto dalla normativa e dalle disposizioni interne della Provincia. Alla liquidazione provvederà direttamente la Struttura interessata in base alla prenotazione fatta.

Nei casi particolari in cui la Struttura interessata attivi la formazione utilizzando fondi propri, dovrà chiedere l'autorizzazione preventiva all'organizzazione del corso, al S.P., ad eccezione di quelle Strutture che fanno formazione in base ad una legge specifica.

**A conclusione del corso la Struttura che ha realizzato l'iniziativa dovrà inviare al S.P. una breve relazione sul contenuto del corso oltre all'elenco dei docenti e dei partecipanti con l'indicazione del relativo monte ore, le date e la sede di svolgimento dei corsi, ed ogni eventuale ulteriore informazione ritenuta utile.**

### 2.3 Formazione individuale

La formazione individuale comprende quelle iniziative formative che non trovano riscontro all'interno del Programma annuale di formazione della Provincia, organizzate da soggetti esterni e che rispondono di norma ad esigenze di aggiornamento tempestivo ed indifferibile. La partecipazione dei dipendenti provinciali, limitata per ogni singola tipologia di corso ad un numero di utenti solitamente inferiore a 5, può essere a titolo gratuito o a titolo oneroso.

#### 2.3.1 Formazione a titolo gratuito

Per la formazione individuale a **titolo gratuito**, il Responsabile di Struttura decide nel rispetto dei criteri generali riguardanti l'iscrizione ai corsi. Per la partecipazione va fatta richiesta preventiva al S.P., allegando il programma del corso e l'elenco dei dipendenti interessati con l'indicazione del monte-ore di formazione. Spetterà al S.P. rilasciare la relativa autorizzazione.

Ciascun dipendente autorizzato dovrà provvedere ai seguenti adempimenti:

- effettuare personalmente l'**iscrizione** presso l'ente organizzatore;
- dare immediata comunicazione scritta al proprio Responsabile e al S.P., qualora sopraggiungano eventi che impediscano la presenza all'iniziativa formativa oppure la stessa subisca un rinvio o l'annullamento.

Al fine dell'inserimento dei dati per l'archiviazione completa degli interventi formativi del personale provinciale

è necessario che ciascun partecipante, entro un mese dallo svolgimento dell'intervento formativo, consegni, utilizzando l'apposita modulistica, alla Struttura d'appartenenza e al S.P.:

- una relazione tecnica sull'intervento formativo seguito, esclusivamente su supporto informatico;
- copia del materiale didattico su supporto informatico, con indicazione della relativa bibliografia; nei casi in cui al partecipante venga consegnato il materiale in formato cartaceo, lo stesso non è tenuto ad inviarlo al S.P. ma nella relazione dovrà indicare dove tale materiale sarà conservato.

#### 2.3.2 Formazione a titolo oneroso

Per le iniziative a titolo oneroso vengono assegnati annualmente al S.P., che provvederà a rilasciare la relativa autorizzazione due budget di spesa:

1. un budget di spesa da utilizzarsi per le iniziative a cui partecipano i dirigenti provinciali;
2. un budget di spesa destinato a tutti i dipendenti provinciali esclusi i dirigenti.

Detti budget saranno di importo contenuto e quindi il relativo utilizzo potrà avere solo carattere straordinario. La richiesta dovrà dare conto dell'impossibilità o dell'inopportunità di far fronte alla relativa esigenza formativa con le altre modalità previste da questa disciplina.

La richiesta di partecipazione, unitamente al prospetto illustrativo dell'iniziativa, va trasmessa da parte del Responsabile di Dipartimento, almeno 15 giorni prima dell'inizio dell'attività formativa (oppure, nei casi in cui sia richiesto un pagamento anticipato, almeno 15 giorni prima dalla data di scadenza del pagamento), al S.P. Per il personale appartenente a Strutture non incardinate in un Dipartimento, la richiesta sarà predisposta dal proprio Responsabile di Struttura.

Il S.P., fatte le opportune verifiche, provvederà a rilasciare la relativa autorizzazione e a darne comunicazione alla Struttura richiedente.

Ciascun dipendente autorizzato dovrà provvedere ai seguenti adempimenti:

- effettuare personalmente l'**iscrizione** presso l'ente organizzatore, allegando la nota "modalità di pagamento delle quote di iscrizione da parte della Provincia autonoma di Trento";
- dare immediata comunicazione scritta al Responsabile che ha emesso l'autorizzazione e al S.P., qualora sopraggiungano eventi che impediscano la presenza all'iniziativa formativa oppure la stessa subisca un rinvio o l'annullamento.

Al fine dell'inserimento dei dati per l'archiviazione completa degli interventi formativi del personale provinciale è necessario che ciascun partecipante, entro un mese dallo svolgimento dell'intervento formativo, consegni, utilizzando l'apposita modulistica, alla Struttura d'appartenenza e al S.P.:



- una relazione tecnica sull'intervento formativo seguito, esclusivamente su supporto informatico;
- copia del materiale didattico su supporto informatico con indicazione della relativa bibliografia, nei casi in cui al partecipante venga consegnato il materiale in formato cartaceo, lo stesso non è tenuto ad inviarlo al S.P., ma nella relazione dovrà indicare dove tale materiale sarà conservato.

**Il pagamento** della relativa quota sarà effettuato dal S.P.. Lo stesso potrà essere effettuato anche preventivamente allo svolgimento dell'iniziativa, se richiesto, seguendo il normale iter di pagamento con l'acquisizione della dovuta documentazione ai fini fiscali, ricorrendo alla Cassa ed Economato centrale della Provincia, solo qualora i tempi disponibili non permettano l'esperimento del predetto iter. Qualora il dipendente partecipante provveda autonomamente al pagamento della quota di iscrizione, il S.P. provvederà a rimborsare al partecipante la quota dallo stesso versata.

### 3. FORMAZIONE IN AMBITO LINGUISTICO

Tale tipologia formativa prevede la diretta iscrizione dell'interessato a scuole/soggetti di formazione linguistica operanti di norma in ambito provinciale, con la possibilità di richiedere all'Amministrazione il parziale rimborso della spesa sostenuta per la quota d'iscrizione e per l'acquisto dei libri di testo.

Al fine di poter accedere al suddetto rimborso, sarà necessario:

- informare, nei termini e con le modalità che verranno indicate con apposita circolare, il S.P. dell'intenzione di partecipare all'iniziativa in questione; la comunicazione dovrà essere preventiva rispetto all'iscrizione al corso;
- una frequenza pari ad almeno il 70% della durata totale del corso;
- il superamento di una prova finale di accertamento dell'apprendimento.

La frequenza ai corsi di lingue dovrà svolgersi al di fuori dell'orario di servizio.

La quota che verrà rimborsata sarà determinata dal S.P., considerando le risorse finanziarie a disposizione ed il numero dei richiedenti e verrà comunicata agli interessati secondo le modalità che verranno definite con apposita circolare.

Con la medesima circolare verranno inoltre comunicate le modalità operative per accedere ai corsi di lingua straniera previsti dal presente paragrafo.

Nella definizione della priorità d'accesso al rimborso, si terrà conto di quanto disposto dalla Giunta provinciale con deliberazione n. 3551 di data 28 dicembre 2001 come successivamente integrata e modificata, avente ad oggetto "Individuazione dei Dipartimenti e dei Servizi che svolgono attività che richiedono l'uso frequente e sistematico della lingua straniera".

È prevista di norma la partecipazione ad una sola iniziativa nell'arco dell'anno.

Tale possibilità è riservata di norma al personale provinciale a tempo indeterminato, escluso il personale docente della scuola ad eccezione di quello utilizzato presso le Strutture della Provincia autonoma di Trento.

### 4. MASTER UNIVERSITARI

L'Amministrazione provinciale può riconoscere a fini formativi al proprio personale la partecipazione a master universitari, organizzati da Istituzioni pubbliche o private, che presentano contenuti e percorsi di specializzazione rientranti nelle funzioni esercitate dalla Provincia, ovvero afferenti l'ambito pubblico, ovvero il processo di cambiamento della Pubblica Amministrazione.

Al fine di favorire questa tipologia formativa, l'Amministrazione prevede che nel caso di master organizzati sia da strutture pubbliche, sia da strutture private, a seguito di apposita richiesta di partecipazione da parte del dipendente interessato, qualora il Responsabile della Struttura di appartenenza rilevi che i contenuti del percorso formativo specialistico rientrino negli interessi dell'Amministrazione e nei compiti svolti dal dipendente, l'Amministrazione può concorrere alla spesa fino al 50% del costo di iscrizione, previo superamento dell'esame finale. Nel caso in cui l'esame non venga superato, non si darà luogo ad alcun rimborso della spesa. Nel caso specifico del Master in Diritto e Management delle Pubbliche Amministrazioni organizzato da tsm-Trentino School of Management, del quale la Provincia ha supportato l'ideazione, oltre a quanto sopra previsto, l'Amministrazione potrà favorire la partecipazione alle eventuali lezioni del giovedì pomeriggio e venerdì mattina, riconoscendo l'orario teorico di presenza in servizio fino ad un massimo di 150 ore.

Per ottenere il rimborso di una parte della quota di partecipazione è necessario superare l'esame finale.

Per poter usufruire delle 150 ore concesse per la frequenza al master è necessario che la stessa non sia inferiore al 70% delle ore totali del master. Si ritiene altresì opportuno che, con modalità che saranno successivamente definite, il conseguimento del superamento del Master in Diritto e Management delle Pubbliche Amministrazioni possa essere titolo di merito all'interno dell'Amministrazione.

Oltre a quanto sopra riportato, si ricorda che per tutti i master previsti nel presente paragrafo, viene comunque riconosciuto il diritto allo studio, come disciplinato dal Contratto Collettivo di Lavoro (permesso retribuito per ragioni di studio di 150 ore annue). Il S.P. provvede alla valutazione della percentuale di partecipazione alla spesa da parte dell'Amministrazione provinciale nei limiti come sopra indicato.

Sia all'iscrizione che al pagamento della relativa quota di partecipazione provvederà direttamente l'interessato. Concluso il master, l'Amministrazione disporrà il rimborso al dipendente, nella misura della percentuale stabilita e sulla base di apposita richiesta da parte dello stesso, corredata dalla documentazione comprovante il rispetto dei vincoli sopra esposti e dal giustificativo di avvenuto pagamento della quota di iscrizione.

## 5. INNOVAZIONE TECNOLOGICA E FORMAZIONE A DISTANZA

L'Amministrazione, per armonizzare al meglio l'esigenza di fornire buoni servizi ai cittadini con quella della necessaria formazione dei dipendenti, propone e sviluppa progetti di formazione realizzati utilizzando le più moderne ed innovative metodologie e tecnologie sia nella didattica che nell'organizzazione del lavoro. Saranno quindi sempre più frequenti progetti di formazione a distanza in modalità e-learning, che risultano rispondere al meglio alle esigenze indicate.

La formazione a distanza (FAD) o Formazione in rete \* è una metodologia formativa che può essere applicata - sia a livello didattico che a livello organizzativo - alle più tradizionali tipologie di formazione attuate dalla Provincia autonoma di Trento, in maniera sincrona (simultanea) o asincrona (differita), a seconda delle esigenze formative.

Può prevedere la coesistenza di ambienti di apprendimento "reali", caratterizzati dalle interazioni in aula tra docenti e discenti, e "virtuali", ovvero basati sull'utilizzo di una piattaforma di e-Learning; questa facilita lo sviluppo di interazioni fra i partecipanti al processo formativo, attraverso l'utilizzo di funzionalità quali, per esempio, chat, forum, blog, wiki, stimolando così la condivisione della conoscenza.

Al fine di favorire un continuo incremento di questa modalità di erogazione della formazione e per renderla più efficace e sostenibile sul territorio, la Provincia si attiverà in più ambiti.

A partire dal Programma annuale di formazione 2011, si cercherà di sviluppare la formazione in rete. In particolare, si cercherà di sviluppare l'area nelle seguenti direzioni:

- potenziamento della sperimentazione sulla piattaforma ELLE3 (LifeLong Learning) di alcuni corsi di formazione, in modalità *blended*, ovvero "mista", che combina l'erogazione di percorsi formativi di tipo tradizionale con metodologie di formazione on line; al termine della sperimentazione i materiali didattici costruiti verranno "riusati" negli anni successivi fino a quando non saranno obsoleti;
- analisi di oggetti didattici "mutuati" da altre piattaforme di e-learning per un eventuale "riuso";
- preparazione alla patente ECDL, attraverso modalità formative che saranno successivamente definite.

Le "Linee guida in materia di formazione per la e-Society", approvate dalla Giunta provinciale con delibera n. 1453 del 14 luglio 2006, pongono fra gli obiettivi l'utilizzo dell'e-learning quale strumento didattico quotidiano e, tendenzialmente, quale modello prevalente di formazione nei percorsi di autoapprendimento e di rientro in formazione per gli adulti.

L'Amministrazione, pertanto, potrà in futuro creare una rete di collaborazioni tra i vari Enti operanti sul territorio al fine di favorire l'aggregazione dei fabbisogni formativi dei propri dipendenti. Verranno privilegiati gli interventi che favoriranno l'ottimizzazione e l'uso di spazi didattici comuni.

\* La FAD (formazione a distanza) sarà di seguito indicata come Formazione in rete

## 6. PARTECIPAZIONE ALLA FORMAZIONE

### 6.1 Iscrizione ai corsi

L'Amministrazione provinciale e gli Enti interessati iscrivono i propri dipendenti, individuandoli sulla base delle esigenze tecniche, organizzative e produttive dei vari settori e sulla base delle esigenze di riqualificazione professionale del personale, proveniente da Amministrazioni e profili diversi, attenendosi ai criteri generali di seguito illustrati.

I Responsabili di Struttura, individuano i partecipanti ai corsi, fatti salvi gli adempimenti alla minima formazione da garantire ai singoli dipendenti, tenendo conto delle esigenze di servizio, di crescita professionale dei dipendenti e delle loro attitudini personali e culturali.

Le priorità per quanto riguarda le iscrizioni andranno definite in base ai seguenti criteri:

- rotazione ovvero iscrivere prioritariamente chi non ha ricevuto formazione;
- mobilità del personale iscrivere chi proviene da altra Struttura o Ente ed ha bisogno di formazione specifica;
- durata del rapporto di lavoro ovvero privilegiare chi resterà a lungo presso l'Amministrazione.

### 6.2 Partecipazione ai corsi

La massima e attiva partecipazione alle iniziative formative è uno degli aspetti più importanti per la crescita professionale dei lavoratori e di conseguenza per la modernizzazione della Pubblica Amministrazione.

Pertanto, nel rispetto delle norme vigenti, l'Amministrazione individua le procedure più efficaci ed economiche per garantire la miglior partecipazione dei dipendenti ai corsi in sintonia con le esigenze di servizio.

Il diritto – dovere alla formazione si configura nel momento in cui i lavoratori sono convocati per la partecipazione ai corsi ai quali sono stati iscritti, e non solo quando vi sia la partecipazione allo stesso. La formazione, costituendo peraltro anche dovere del dipendente, implica che a fronte di ogni iscrizione corrisponda una "accettazione incondizionata" di partecipazione all'iniziativa, in qualsivoglia periodo dell'anno questa sia effettivamente organizzata.

Quindi il personale iscritto alle iniziative formative è tenuto a partecipare all'attività di formazione e aggiornamento in quanto funzionale alla piena realizzazione e allo sviluppo delle rispettive professionalità. A tal fine i Responsabili di Struttura sono chiamati ad un costante intervento di stimolo e monitoraggio in ordine alla puntuale partecipazione ai corsi cui il dipendente è iscritto.

La partecipazione alle iniziative formative (a meno di specifiche indicazioni) è considerata completa qualora il partecipante abbia frequentato almeno il 70% del monte ore previsto.

La partecipazione ai corsi può prevedere l'effettuazione di test di ingresso e finali.

La partecipazione alle iniziative formative è registrata su supporti informatici che consentono di tracciare quadri sinottici relativi alla:

- storia formativa dei singoli dipendenti,
- formazione eventualmente erogata per specifici settori,
- formazione erogata in favore delle varie Strutture,
- formazione erogata nel complesso per l'intero personale della Provincia autonoma di Trento.

I dati relativi alla partecipazione dei singoli dipendenti alle iniziative formative potranno essere inseriti nel fascicolo personale di ciascun dipendente, da parte dell'Ufficio competente presso il Servizio per il Personale. Qualora la normativa vigente lo richieda, ovvero sia richiesto dal dipendente interessato, è previsto il rilascio ai singoli partecipanti, della dichiarazione di frequenza e/o di profitto.

Tali dichiarazioni potranno comunque essere rilasciate ai partecipanti che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore previsto per ogni edizione.

### 6.3 Orario di presenza e di assenza durante i corsi di formazione

Il personale che partecipa alle iniziative di formazione e aggiornamento è considerato in servizio a tutti gli effetti. Le iniziative sono tenute di norma durante l'orario di lavoro e, ove strettamente necessario, anche al di fuori dell'orario di lavoro. È consentito il recupero delle ore lavorate in eccedenza al normale orario di lavoro nei limiti individuali previsti dalle norme.

In relazione ai termini temporali dei percorsi formativi è pertanto necessaria, al momento dell'iscrizione, una preventiva e puntuale valutazione da parte di ciascun Responsabile sulla durata complessiva della prestazione di lavoro straordinario.

La partecipazione alle iniziative formative dei dipendenti a tempo parziale avviene con le medesime modalità previste per il personale a tempo pieno.

La copertura degli orari di servizio viene effettuata con le modalità disposte dal S.P. sotto indicate.

#### 6.3.1 Corsi con durata pari all'intera giornata

Dipendenti a **tempo pieno** ed a **tempo parziale**

- durata del corso maggiore del teorico individuale giornaliero: copertura per l'effettiva durata del corso; se vi sono timbrature, il tempo risultante dalla rilevazione automatica delle presenze si sommerà all'effettiva durata del corso;

- durata del corso inferiore o uguale al teorico individuale giornaliero ed assenza di timbrature: copertura per un tempo corrispondente al teorico individuale giornaliero;
- durata del corso inferiore od uguale al teorico individuale giornaliero e presenza di timbrature: copertura per l'effettiva durata del corso a cui si aggiungerà il tempo risultante dalla rilevazione automatica delle presenze.

#### 6.3.2 Corsi con durata pari a mezza giornata (mattino o pomeriggio)

Dipendenti a **tempo pieno**

Considerato che la durata del corso sarà sempre inferiore al teorico giornaliero individuale, si potranno verificare i seguenti casi:

- assenza di timbrature: copertura per l'effettiva durata del corso;
- presenza di timbrature: copertura per l'effettiva durata del corso, a cui si aggiungerà il tempo risultante dalla rilevazione automatica delle presenze.

Dipendenti a **tempo parziale**

- durata del corso maggiore del teorico individuale giornaliero: copertura per l'effettiva durata del corso: se vi sono timbrature, il tempo risultante dalla rilevazione automatica delle presenze si sommerà all'effettiva durata del corso;
- durata del corso inferiore od uguale al teorico individuale giornaliero ed assenza di timbrature: copertura per un tempo corrispondente al teorico individuale;
- durata del corso inferiore od uguale al teorico individuale giornaliero e presenza di timbrature: copertura per l'effettiva durata del corso, a cui si aggiungerà il tempo risultante dalla rilevazione automatica delle presenze;
- giorni non lavorativi dei dipendenti con rapporto di lavoro a tempo parziale verticale settimanale: il personale con rapporto di lavoro a tempo parziale verticale settimanale può frequentare i corsi nelle giornate non lavorative scambiando la giornata del corso con una giornata lavorativa.

#### 6.4 Scambi - ritiri - sostituzioni

Al fine di permettere la massima partecipazione all'attività formativa, è possibile operare ritiri, sostituzioni e recuperi, secondo le seguenti indicazioni:

- qualora il dipendente fosse impossibilitato a partecipare al corso come da programma, dovrà rivolgersi tempestivamente alla propria Segreteria per le opportune comunicazioni.
- Non saranno prese in considerazione segnalazioni provenienti direttamente dai partecipanti;
- il ritiro, lo scambio e l'eventuale sostituzione dovranno essere comunicati dalla Struttura di appartenenza.

preferibilmente a firma del Responsabile, con una e-mail, nei termini e all'indirizzo forniti da tsm-Trentino School of Management;

- lo scambio dovrà essere effettuato nell'ambito di ciascuna Struttura attingendo dall'elenco dei nominativi che tsm-Trentino School of Management provvederà a trasmettere alla stessa per ogni corso in fase di convocazione.
- Unicamente in caso di diniego dell'istanza di scambio, tsm-Trentino School of Management darà riscontro alla Struttura, altrimenti la stessa si intenderà accettata;
- in caso di ritiro, nella comunicazione via e-mail, dovrà essere specificato se lo stesso è temporaneo, con conseguente richiesta di recupero in altra edizione, o definitivo.
- Nel caso in cui ciò non sia specificato, il ritiro s'intende definitivo;
- nel caso in cui il ritiro sia definitivo ciascuna Struttura, previa autorizzazione del Responsabile, potrà richiedere la sostituzione con un nominativo non risultante in elenco, purché in possesso dei requisiti richiesti;
- nel caso in cui venga comunicato il ritiro del dipendente senza procedere alla relativa sostituzione, ovvero in assenza di nominativi utilmente iscritti, potranno essere inseriti ulteriori partecipanti attingendo dagli elenchi delle altre Strutture;
- sarà cura della Struttura di appartenenza fornire al dipendente interessato allo scambio e/o sostituzione, le informazioni relative agli aspetti organizzativi (data, orario, luogo) del corso cui deve partecipare;
- la mancata partecipazione del dipendente al corso, senza la citata comunicazione della Struttura di appartenenza, potrà essere segnalata al Responsabile della stessa e per i dipendenti provinciali anche al S.P.;
- per il personale dell'area dirigenziale verrà stabilita di volta in volta una diversa procedura in relazione alla tipologia del corso.

## 7. ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA FORMAZIONE

### 7.1 Valutazione attività erogata

Il S.P. al fine di migliorare la proposta formativa e la qualità dei singoli interventi formativi, intende monitorare costantemente il livello qualitativo delle iniziative di formazione proposte e la ricaduta delle stesse sull'Amministrazione provinciale, attraverso strumenti individuati ad hoc.

Le iniziative formative verranno valutate secondo i punti di vista degli attori impegnati nelle varie iniziative attraverso:

- **Relazione dei docenti**

Al termine del corso, ai docenti potrà essere richiesta la redazione di una relazione finale sull'andamento dello stesso.

- **Questionari di gradimento**

Al termine del corso verranno, di norma, proposti ai partecipanti, o ad un campione di questi, questionari sul gradimento dello stesso.

- **Strumenti di verifica dell'efficacia dell'azione formativa**

Per alcune iniziative di formazione potranno essere predisposti strumenti di valutazione dell'efficacia dell'azione formativa e del livello di apprendimento da parte dei partecipanti.

### 7.2 Divulgazione della formazione

Il S.P. divulga l'attività formativa programmata, fornendo le statistiche ed i dati della formazione erogata.

Per ottenere questi risultati l'Amministrazione è protesa all'utilizzo di strumenti digitali in rete (intranet ed internet) su cui rendere pubbliche le informazioni riguardo il Programma annuale della formazione, i corsi di formazione, le statistiche generali, i dati e le altre informazioni sulla formazione erogata. Analogamente, le suddette informazioni potranno essere contenute nel sito internet di tsm-Trentino School of Management.

### 7.3 Materiale didattico e relazione finale

Per materiale didattico da distribuire ai partecipanti si intende la documentazione che funge da supporto tecnico e didattico per la singola lezione, elaborata direttamente e/o raccolta e organizzata dal docente ai fini dello svolgimento dell'iniziativa formativa, quale ad esempio dispense, relazioni, lucidi etc. Non è considerata come predisposizione di materiale didattico la raccolta di fotocopie di testi relativi agli argomenti da trattare. Il materiale didattico deve essere consegnato al soggetto che conferisce l'incarico preferibilmente su supporto

informatico, o inviato via e-mail, di norma 30 giorni prima dell'inizio dell'iniziativa formativa a cui lo stesso fa riferimento.

Nella copertina della documentazione, oltre al titolo e al nome degli autori, dovrà essere inserito il logo e la dizione della Provincia autonoma di Trento e qualora previsto il logo di tsm-Trentino School of Management. Per quanto riguarda i diritti inerenti le opere dell'ingegno del materiale didattico in questione, che abbia i requisiti di creatività, originalità e concretezza, si precisa che il copyright ed i diritti patrimoniali d'autore e di edizione sono in capo alla Provincia autonoma di Trento, la quale garantisce, peraltro, il diritto morale d'autore (paternità, inedito e rispetto dell'opera) ai sensi delle norme in vigore.

L'acquisizione del materiale didattico su supporto informatico dà la possibilità all'Amministrazione di creare un archivio elettronico in rete, che permette a tutti i dipendenti di avere in tempo reale il materiale didattico di proprio interesse.

La relazione finale concerne invece la redazione di idoneo materiale in formato elettronico, strutturato su modello predefinito, riguardante l'analisi approfondita dei contenuti presentati in ogni iniziativa.

La predisposizione di tale materiale, in relazione alla tipologia di corso, potrà essere richiesta al soggetto incaricato della docenza e potrà essere utilizzato dall'Amministrazione per i propri documenti di approfondimento ovvero pubblicato da tsm-Trentino School of Management all'interno delle proprie collane editoriali ed eventualmente reso accessibile in rete, garantendo comunque sempre il diritto morale d'autore.

## 8. COMPENSI

L'Amministrazione provinciale corrisponde un compenso orario a coloro che svolgono attività didattica per la formazione e l'aggiornamento del personale, secondo i criteri riportati di seguito.

Nel caso dei compensi da corrispondere per la formazione in rete, vista la diversa modalità di prestazione rispetto alla docenza classica in aula, saranno stabiliti specifici criteri che potranno discostarsi, sia negli importi che nelle modalità di quantificazione, da quanto stabilito nel presente documento.

### 8.1 Esperti non dipendenti dell'amministrazione provinciale

Agli esperti non dipendenti dell'Amministrazione provinciale, viene corrisposto un compenso orario determinato in generale in relazione al numero di ore di docenza svolte. Possono comunque essere riconosciute le ore utilizzate per la predisposizione di materiale didattico da distribuire ai corsisti e, più in generale, utilizzate per le attività strumentali alla docenza, del cui svolgimento possono essere incaricati anche esperti non chiamati a svolgere attività di docenza in aula. Tali attività sono relative a:

- progettazione del corso;
- partecipazione a lavori preparatori del corso.

In caso di necessità è possibile ricorrere alle seguenti figure:

- coordinatore di corso, al quale spetta la responsabilità didattica e l'attività di coordinamento all'interno di iniziative particolarmente complesse ed articolate, in quanto comportanti un elevato numero di docenti, di partecipanti, di edizioni ed ore di docenza; in particolare, detta figura sarà sempre più attiva in ambito di iniziative promosse in modalità e-learning e potrà fungere da raccordo tra docente e studente-utente, da supporto per la realizzazione dei moduli formativi e della documentazione didattica, da supporto per la parte tecnologica e/o per alcuni contenuti/approfondimenti del corso;
- tutor, al quale spetta l'attività di accompagnamento e supporto nel caso di specifiche attività formative in cui sono previste esercitazioni, attività di verifica "in itinere" volte a facilitare gli adattamenti didattico-organizzativi richiesti da eventuali criticità rilevate.

Per le suddette attività, data la particolarità delle stesse, sono individuati degli specifici compensi orari che verranno di seguito indicati.

Le spese di viaggio, vitto ed alloggio sostenute per l'espletamento di tutte le attività sopraindicate, verranno rimborsate secondo le modalità e le condizioni definite nell'Appendice 2 all'Allegato A) alla deliberazione della Giunta provinciale n. 2557 di data 7 dicembre 2006 e successive modifiche.

Il docente interpellato dall'Amministrazione provinciale per la realizzazione di una iniziativa formativa, qualora

confermi la propria disponibilità alla realizzazione della prestazione richiesta senza pretendere alcun compenso per docenza, ha la possibilità di chiedere che l'Amministrazione provinciale sostenga direttamente le spese di viaggio, vitto e alloggio; se richiesto, l'Amministrazione provinciale potrà anche provvedere a prenotare per conto del docente, sia il mezzo di trasporto (aereo o treno ecc.), sia alberghi e ristoranti per pernottamenti e pasti.

La Società tsm-Trentino School of Management, pur attenendosi ai criteri di cui al presente allegato, per quanto riguarda le modalità di definizione dei compensi da corrispondere ai professionisti chiamati a svolgere docenza, può discostarsi dagli stessi criteri, previo accordo con il S.P.. Nell'applicazione dei propri criteri non può comunque erogare compensi orari che superino i limiti previsti dal presente documento.

Si riportano qui di seguito i compensi orari da corrispondere per l'attività di docenza in aula, per le attività strumentali, di predisposizione di materiale didattico, di coordinatore di corso e di tutor nell'ambito di iniziative interne di formazione ed aggiornamento del personale.

I compensi sotto specificati sono da ritenersi al netto di oneri fiscali e previdenziali, eventualmente dovuti e al lordo della ritenuta d'acconto.

### 8.1.1 Compensi per l'attività di docenza in aula, per le attività strumentali e di predisposizione del materiale didattico

#### CATEGORIA A

Esperti riconosciuti a livello nazionale e/o internazionale, docenti universitari, magistrati e liberi professionisti di riconosciuta fama.

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Compenso orario per senior | Euro 140,00 |
| Compenso orario per junior | Euro 112,00 |

#### CATEGORIA B

Personale dirigenziale e direttivo della Pubblica Amministrazione o di aziende private, ricercatori universitari, liberi professionisti.

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Compenso orario per senior | Euro 115,00 |
| Compenso orario per junior | Euro 94,00  |

#### CATEGORIA C

Funzionari della Pubblica Amministrazione o di aziende private con diploma di laurea.

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Compenso orario per senior | Euro 96,00 |
| Compenso orario per junior | Euro 78,00 |

#### CATEGORIA D

Funzionari della Pubblica Amministrazione o di aziende private senza diploma di laurea, esperti in ambito pratico-operativo.

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Compenso orario per senior | Euro 79,00 |
| Compenso orario per junior | Euro 64,00 |

#### NOTA:

per esperto senior si intende un esperto con almeno cinque anni di attività nella categoria di appartenenza; per esperto junior si intende un esperto con meno di cinque anni di attività nella categoria di appartenenza.

Qualora per iniziative formative su contenuti e argomenti trattati a livelli di specializzazione particolarmente elevati, si renda necessario ricorrere ad esperti di ampia e riconosciuta fama a livello nazionale e/o internazionale, è possibile corrispondere agli stessi il compenso orario previsto per la "CATEGORIA A", senior maggiorato fino ad un importo massimo pari al 50% dello stesso.

Inoltre, i corrispettivi fissati nel presente Allegato, potranno essere derogati, qualora ricorrano particolari esigenze. In quest'ultimo caso spetterà al S.P. valutare caso per caso ed esprimersi in merito. Nell'atto di conferimento dell'incarico, verrà attestato che il compenso riconosciuto supera i limiti previsti dalla presente deliberazione. Anche nei casi in cui l'incarico viene affidato da tsm-Trentino School of Management, la deroga di cui sopra deve essere concordata con il S.P.

L'Amministrazione potrà altresì riconoscere al docente, un compenso inferiore a quello spettante sulla base del presente Allegato, qualora il docente stesso lo richieda.

Nel caso in cui la Giunta provinciale provveda a determinare i compensi da corrispondere a specifiche categorie di docenti per lo svolgimento di attività regolate dalla deliberazione di cui il presente Allegato è parte integrante e sostanziale, le stesse prevalgono sulle disposizioni della stessa.

Per la realizzazione delle iniziative formative, è riconosciuta la possibilità di ricorrere a soggetti esterni, pubblici o privati. Per l'affidamento degli incarichi di docenza l'Amministrazione dovrà seguire, qualora ne sussistano i requisiti, le disposizioni del Capo I bis della legge provinciale 19 luglio 1990, n. 23.

### 8.1.2 Compensi per coordinatore di corso e tutor

I compensi orari vanno commisurati al numero di ore, di prestazione di coordinatore di corso o di tutore, di volta in volta preventivamente concordate.

#### COORDINATORE DI CORSO

|                 |      |       |
|-----------------|------|-------|
| Compenso orario | Euro | 65,00 |
|-----------------|------|-------|

#### TUTOR

|                 |      |       |
|-----------------|------|-------|
| Compenso orario | Euro | 38,00 |
|-----------------|------|-------|

## 8.2 Dipendenti dell'amministrazione provinciale

### 8.2.1 Compensi per l'attività di docenza e di predisposizione del materiale didattico

Per l'attività di docenza in aula, possono essere chiamati anche dipendenti dell'Amministrazione provinciale particolarmente esperti in specifiche tematiche o ambiti formativi. Tale attività viene svolta in orario di lavoro e con il riconoscimento di compensi orari rapportati alla qualifica posseduta da ciascun dipendente. Possono comunque essere riconosciute le ore utilizzate per la predisposizione di materiale didattico da distribuire ai corsisti, in relazione alla qualità ed alla complessità dello stesso.

Per il rimborso delle spese di viaggio, vitto ed alloggio viene applicato il trattamento previsto per il lavoro d'ufficio.

Si riporta qui di seguito il compenso orario da corrispondere per l'attività di docenza in aula e per l'eventuale predisposizione di materiale didattico.

I compensi sotto specificati sono da ritenersi al netto di oneri fiscali e previdenziali, eventualmente dovuti e al lordo della ritenuta d'acconto.

a. Personale appartenente all'area dirigenziale e direttori

|                 |      |       |
|-----------------|------|-------|
| Compenso orario | Euro | 44,00 |
|-----------------|------|-------|

b. Personale appartenente alla categoria D, di cui al sistema di classificazione previsto dall'ordinamento professionale del personale dell'area non dirigenziale, del comparto autonomie locali o equiparabile

|                 |      |       |
|-----------------|------|-------|
| Compenso orario | Euro | 34,00 |
|-----------------|------|-------|

c. Altro personale

|                 |      |       |
|-----------------|------|-------|
| Compenso orario | Euro | 24,00 |
|-----------------|------|-------|

Ai dipendenti provinciali chiamati all'effettuazione di **attività di tutoraggio** in aula vengono corrisposti i compensi di cui ai punti a), b) e c) ridotti del 50%.

## 9. RISORSE FINANZIARIE

Il S.P. in sede di approvazione del Piano triennale di formazione e del Programma annuale di formazione, suddivide le risorse finanziarie a propria disposizione destinate all'attività di formazione, nelle seguenti voci:

- a. formazione annuale programmata
- b. formazione ad oggetto trasversale
- c. formazione ad oggetto settoriale
- d. formazione individuale
- e. formazione in ambito linguistico
- f. master universitari
- g. altre spese

La voce "Altre spese" è utilizzabile per spese direttamente riferite alla realizzazione di iniziative formative, o per altre spese, dirette o indirette o per servizi accessori a supporto della complessiva attività formativa.

La gestione delle risorse di cui sopra è completamente in capo al S.P. che provvede a sostenere direttamente alcune spese per l'attivazione di attività formativa e a corrispondere alla tsm-Trentino School of Management a titolo di corrispettivo, quanto sostenuto dalla stessa per la realizzazione delle attività previste nella Convenzione stipulata con la Provincia.

**ALLEGATO 3**  
**CIRCOLARE FORMAZIONE IN RETE (FAD) - PRIME MODALITÀ OPERATIVE**  
**PROT. N. S007/11/202201 /4.12/56-11**

Ai Signori  
Assessori Provinciali, Dirigenti Generali, Dirigenti di Servizio, Referenti della formazione  
LORO SEDI  
e p.c.  
Trentino School of Management  
Area pubblica amministrazione - Via Giusti 40 - 38122 Trento

Trento, 4 aprile 2011  
Prot. n. S007/11/202201 /4.12/56-11

**Oggetto: Formazione in rete (FAD) – prime modalità operative.**

Anche il settore della formazione è stato coinvolto nel generale processo di innovazione tecnologica attivato dalla Provincia in questi ultimi anni.

Infatti nel corso degli anni 2009 e 2010 sono state attivate iniziative formative previste nel Programma annuale di formazione utilizzando, in via sperimentale ed a fianco della formazione tradizionale in aula, la formazione in rete o a distanza (FAD).

Con questa nuova modalità l'Amministrazione vuole offrire al proprio personale uno strumento di crescita professionale più elastico e flessibile, al fine di rendere più efficiente l'utilizzo del tempo e delle risorse a disposizione.

Nell'ambito di questa fase sperimentale, che avrà un ulteriore sviluppo nel corso del 2011, si rende necessario dare delle indicazioni sulle modalità operative per la fruizione della formazione in rete.

L'**iscrizione** seguirà le stesse modalità finora previste per la formazione tradizionale; al momento dell'attivazione dell'iniziativa formativa verrà comunicato al dipendente se si svolgerà in modalità tradizionale o in FAD. Per l'anno in corso valgono le iscrizioni già fatte.

La **formazione** prevede la modalità totalmente on line o la modalità "blended", ossia la coesistenza di lezioni sia in aula sia on line.

La modalità on line permette al dipendente di fare la formazione dalla propria postazione di lavoro, senza doversi spostare nelle apposite aule e, in via generale, di gestire gli orari in base alle proprie esigenze sia lavorative, sia di carattere personale. Qualora per esigenze particolari non sia possibile utilizzare la propria postazione di lavoro, spetta al Dirigente e/o Direttore trovare una postazione alternativa come, ad esempio, postazioni presso sale riunioni o comunque libere per assenza dei colleghi (ferie o part-time).



Il dipendente sulla base delle ore di formazione on line riconosciute per il corso svolge le stesse in orario di lavoro.

**Il dipendente, prima di accedere alla lezione on line, dovrà inserire il giustificativo “formazione a distanza” nell’apposito applicativo per la gestione delle presenze (PGP). Per coloro che non accedono a tale programma sarà possibile predisporre il modulo cartaceo come da fac-simile allegato.**

Il suddetto giustificativo, riguardante esclusivamente la formazione on-line, sostituirà la timbratura.

Considerato che durante la formazione on line viene sospesa l’attività di servizio, è necessario adottare alcuni accorgimenti atti da una parte a garantire il diritto del partecipante alla formazione e dall’altra a ridurre i possibili disservizi derivanti dall’interruzione dell’attività. Si ricorda, ad esempio, di scegliere un orario non di apertura al pubblico, deviare le chiamate telefoniche, avvisare i colleghi affinché provvedano a sostituire il partecipante durante il tempo di formazione.

Pertanto, per facilitare il dipendente nello svolgimento della lezione on-line e per non pregiudicare l’attività di servizio è opportuno informare il proprio dirigente e/o direttore dell’avvio della formazione a distanza.

Nel caso in cui il dipendente sia impossibilitato a partecipare al corso, dovrà attenersi a quanto previsto dalla deliberazione n. 2015 del 3 settembre 2010 di approvazione dei criteri per la formazione, al paragrafo 6.4 “Scambi – ritiri - sostituzioni”.

Il dipendente è tenuto a partecipare all’edizione nella quale risulta inserito; sarà consentita, con le stesse modalità sopra indicate, la possibilità di recupero esclusivamente qualora la strutturazione del corso lo consenta. Per la modalità blended, per ogni corso è stato definito un monte ore di formazione distinto tra le ore da svolgere in aula e le ore da svolgere on line. Qualora vi sia un’alternanza predefinita tra le ore in aula e le ore on line, il dipendente dovrà rispettare il percorso previsto dall’iniziativa formativa.

Per ogni iniziativa formativa sarà previsto, oltre al monte ore di formazione di cui sopra, anche una scadenza entro la quale il dipendente dovrà completare il corso di formazione e compilare il test conclusivo di apprendimento, quando previsto.

Il corso potrebbe risultare non svolto qualora non siano rispettate le disposizioni previste dalla presente circolare e le indicazioni di volta in volta comunicate da tsm-Trentino School of Management riguardanti le specifiche iniziative.

Si precisa che la presente circolare non riguarda i corsi office automation e la formazione in ambito linguistico, per i quali seguiranno specifiche indicazioni.

Distinti saluti.

*IL DIRIGENTE*  
*dott. Sandra Visintainer*

## ALLEGATO - SCHEMA DELLE MODALITÀ OPERATIVE

### Dipendente

1. Si iscrive con le modalità e nei tempi previsti da tsm-Trentino School of Management;
2. dopo aver ricevuto la comunicazione di attivazione di un corso in modalità FAD, sulla base delle ore di formazione on line riconosciute per lo stesso, si organizza in modo da ridurre il più possibile eventuali disservizi dovuti all’interruzione della sua attività lavorativa. A tal fine informa il proprio dirigente e/o direttore dell’avvio delle lezioni on line;
3. prima di accedere alla lezione on line il dipendente compila il giustificativo per la formazione a distanza tramite il programma di gestione dei giustificativi (PGP) o in assenza, su modulo cartaceo MOD. TSK FORMAZIONE A DISTANZA (FAD);
4. non deve timbrare;
5. deve fare la formazione durante l’orario di servizio;
6. deve sostenere il test conclusivo, quando previsto.

### Dirigente e/o direttore

Informato dal dipendente dell’avvio della formazione on line, al fine di favorirne la fruizione, valuta la necessità di una postazione alternativa, qualora il dipendente non possa fare la stessa dalla propria postazione di lavoro e definisce eventuali accorgimenti atti da una parte a garantire il diritto del partecipante alla formazione e dall’altra a ridurre i possibili disservizi derivanti dall’interruzione dell’attività.

### Personale addetto alla rilevazione presenze

Al termine della formazione, inserisce come timbratura nella rilevazione presenze, l’effettivo orario della stessa sulla base dell’inserimento del codice di assenza per formazione a distanza inserito dal dipendente.

### Accesso alla piattaforma

Per poter effettuare l’accesso, è indispensabile collegarsi al sito intranet della Provincia “IoProvincia”, al link “Formazione in rete” nell’area “Il mio profilo”. Da lì si accede direttamente alla home page “ELLE3”. È necessario attenersi alle istruzioni che verranno impartite per assicurare il buon funzionamento della piattaforma.

### Per informazioni e chiarimenti

- Servizio per il Personale: relativamente alla gestione dell’orario e in generale per problemi gestionali del personale: Elena Carlini 0461 496365 e Giovanna Verones 0461 496335;
- Referente del corso presso TSM per quanto riguarda la gestione del corso;
- indirizzo e-mail: [elle3@provincia.tn.it](mailto:elle3@provincia.tn.it) per problematiche inerenti gli aspetti tecnico-informatici.

Reg.delib.n. **1872**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE**

**OGGETTO: Integrazione del disciplinare per l'utilizzo della rete internet, posta elettronica, attrezzature informatiche e telefoni nell'ambito dell'attività di sperimentazione della formazione a distanza (FAD)**

Il giorno 02 Settembre 2011 ad ore 08:35 nella sala delle Sedute in seguito a convocazione disposta con avviso agli assessori, si riunita

LA GIUNTA PROVINCIALE

sotto la presidenza del

|           |                 |   |
|-----------|-----------------|---|
| Presenti: | PRESIDENTE      | Lorenzo Dellai  |
|           | VICE PRESIDENTE | Alberto Pacher  |
|           | ASSESSORI       | Marta Dalmaso, Mauro Gilmozzi, Lia Giovanazzi Beltrami,<br>Tiziano Mellarini, Alessandro Olivi, Franco Panizza, Ugo Rossi |
| Assiste:  | LA DIRIGENTE    | Patrizia Gentile  |

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta

Il relatore comunica,

La Provincia riconosce la centralità della formazione del personale nei processi di rinnovamento e, al tempo stesso, l'esigenza di realizzare le iniziative didattiche anche attraverso moderne tecnologie e nuovi metodi di interazione.

Da qualche anno si sta sperimentando, in collaborazione con diversi enti impegnati su questo versante, tra i quali: Università di Trento, Informatica Trentina e TSM-Trentino School of Management, lo sviluppo di percorsi di e-Learning, vale a dire di formazione a distanza (FAD), attraverso l'utilizzo dell'infrastruttura "ELLE3" (LifeLong Learning).

L'approccio scelto quello c.d. misto o "blended" che vede l'integrazione di percorsi formativi di tipo tradizionale in aula con metodologie di formazione in rete ovvero quello totalmente on line.

Al tempo stesso si inteso di operare *in via sperimentale* onde valutare attentamente le ricadute, i benefici

e le criticità dei nuovi sistemi con l'intenzione di perfezionarli progressivamente nel quadro di uno sviluppo equilibrato dei diversi interventi didattici e dell'evolvere della tecnologia.

In quest'ottica, il Programma annuale di formazione, assunto con deliberazione n. 2138 del 17 settembre 2010, ha previsto l'applicazione della formazione in rete ad alcuni corsi della sezione "formazione per il personale".

Tale programma già stato oggetto di confronto sindacale ai sensi dell'art. 8, c. 2, CCPL comparto Autonomie locali.

Ciò premesso, va ricordato che per assicurare la funzionalità, la sicurezza e il corretto impiego degli strumenti informatici e delle reti telematiche da parte degli utilizzatori, l'art. 46 bis della l.p. 7/1997 (legge sul personale della Provincia) prevede che la Giunta provinciale assuma con proprio provvedimento un disciplinare *"che definisce le misure di tipo organizzativo e tecnologico e individua le condotte e le forme di controllo ammissibili"*.

La Provincia ha provveduto al riguardo con deliberazione giuntale del 7 maggio 2010 n. 1037.

L'articolo sopraccitato trae il suo generale fondamento dall'art. 24 della l. 29 marzo 1983, n. 93 (legge quadro sul pubblico impiego), tutt'ora vigente, che al comma 2, in parziale deroga alla norma di diritto comune di cui all'art. 4, c. 2, l. 300/1970, consente l'impiego di apparecchiature richieste da esigenze organizzative e di produttività ovvero dalla sicurezza del lavoro, ma da cui derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei dipendenti, previa delibera dell'organo di governo dell'ente, sentiti gli organismi rappresentativi dei dipendenti.

A obiettivazione di tali esigenze va evidenziato che le informazioni personali relative al traffico FAD, meglio specificate nei dati oggetto di trattamento riportati nell'allegato, vengono trattate al fine di consentire lo svolgimento della funzione istituzionale inerente la formazione, lo sviluppo e l'aggiornamento del personale prevista dall'art. 44 della legge provinciale 7/1997. Rientra in tale ambito la realizzazione e la gestione delle iniziative formative, la valutazione, la certificazione sulla partecipazione, le statistiche nonché - trattandosi di iniziativa sperimentale - il compimento delle operazioni connesse al miglioramento del sistema.

Fermo restando il divieto di controlli esclusivamente diretti all'attività del lavoratore, le eventuali verifiche verranno effettuate per le finalità e alle condizioni contemplate nel disciplinare adottato con delibera n. 1037 sopraccitata a cui si fa generale rinvio per quanto non previsto dal presente atto.

Riguardo alle problematiche inerenti la tutela dei dati personali sono stati richiesti e ottenuti chiarimenti dal Dipartimento Innovazione e ICT e dall'Incarico Speciale in materia di Privacy, sicurezza e supporto dipartimentale. Lo schema di disciplinare stato sottoposto a parere delle strutture di merito e di TSM ricevendo

indicazioni da parte della predetta società, con nota del 20.06.2011 prot. n. 1056/2011 e del Dipartimento Innovazione e I.C.T., con note del 27.05.2011 prot. n. 323255 e del 1 luglio 2011 prot. n. 398028.

Infine, ai sensi della normativa contrattuale vigente e del richiamato art. 24, c. 2, della l. 93/1983, lo schema stato preventivamente comunicato alle Organizzazioni sindacali, non ricevendo rilievi in merito.

Tutto ciò premesso,

#### LA GIUNTA PROVINCIALE

- udita la relazione;
- visto l'art. 46 bis della l.p. 3 aprile 1997, n. 7 e s.m.;
- vista la precitata normativa nazionale;
- viste le direttive esecutive per l'applicazione del Codice in materia di protezione
- dei dati personali, tra le quali, le deliberazioni n. 3372 del 30.12.2003 e n. 232 del 9.02.2007;
- vista la deliberazione della Giunta provinciale del 7 maggio 2010, n. 1037, recante l'approvazione del disciplinare sull'utilizzo della rete internet, della posta elettronica, delle attrezzature informatiche e telefoniche;
- visti gli ulteriori atti citati in premessa;

a voti unanimi espressi nelle forme di legge, delibera:

- 1) di approvare l'integrazione del Disciplinare per l'utilizzo della rete internet, della posta elettronica, delle attrezzature informatiche e telefoniche adottato con deliberazione della Giunta provinciale del 7 maggio 2010 n. 1037, secondo il testo allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare atto che il documento di cui al precedente punto si rivolge oltre che ai dipendenti provinciali e agli altri soggetti previsti come destinatari dal predetto Disciplinare, ai diversi responsabili, amministratori di sistema ed incaricati, fornendo istruzioni di massima in ordine alle modalità di trattamento dei dati;
- 3) di rinviare per quanto non previsto dal presente atto al Disciplinare di cui al punto 1) ed alle direttive esecutive emanate dalla Provincia per l'applicazione del Codice in materia di protezione dei dati personali;
- 4) di disporre la pubblicazione del documento nel sito Web della Provincia autonoma di Trento, dando atto che lo stesso entra in vigore il giorno successivo al relativo invio per posta elettronica ai dipendenti;
- 5) di comunicare il presente atto agli enti strumentali della Provincia a cui il medesimo si applica in quanto compatibile, fatta salva la possibilità da parte degli enti di adottare un proprio disciplinare.

## ALLEGATO PARTE INTEGRANTE

### SPERIMENTAZIONE DELLA FORMAZIONE A DISTANZA - FAD INTEGRAZIONE AL DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DELLA RETE INTERNET, DELLA POSTA ELETTRONICA, DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE E TELEFONICHE

#### Finalità

Le informazioni personali relative al traffico FAD sono detenute al fine di consentire lo svolgimento della funzione istituzionale inerente la formazione, lo sviluppo e l'aggiornamento del personale prevista dall'art. 44 della legge provinciale 7/1997 (legge sul personale provinciale).

Rientra in tale ambito la realizzazione e la gestione delle iniziative formative, la valutazione, la certificazione sulla partecipazione, le statistiche nonché - trattandosi di iniziativa sperimentale - il compimento delle operazioni connesse al miglioramento del sistema.

#### Misure organizzative

Si individuano qui di seguito i soggetti che, a diverso titolo, assumono ruoli di responsabilità, direttivi e operativi nel trattamento dei dati personali in premessa:

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Titolare del trattamento:     | Provincia autonoma di Trento   |
| Responsabile del trattamento: | T.S.M. Trentino School of Management e Università di Trento – Laboratorio di Maieutiche, in contitolarità                    |
| Amministratore di sistema:    | Informatica Trentina S.p.A. e Università di Trento, in con- titolarità   |
| Incaricati del trattamento:   | Docente dell'iniziativa, sia in caso di collaborazione con soggetti esterni, sia di incarico aggiuntivo al personale interno |

Tali soggetti rilevano ai fini del trattamento dei dati relativi ai dipendenti provinciali e agli altri soggetti che a vario titolo prestano servizio o attività per conto della Provincia; in caso di erogazione di iniziative formative in FAD a dipendenti o collaboratori di enti strumentali della Provincia l'individuazione del titolare del trattamento si intende riferita agli enti stessi in base ai rispettivi ordinamenti.

I soggetti dovranno attenersi alle direttive esecutive per l'applicazione del Codice in materia di protezione dei dati personali, adottate con deliberazione n. 3372 del 30.12.2003, che si richiamano integralmente. La posizione dell'Università di Trento, fornitore della piattaforma "ELLE3", andrà specificamente ricondotta all'accordo di programma con la Provincia.

#### Dati oggetto di trattamento relativi alla FAD e relativa conservazione

Si distinguono a seconda che siano fruibili dai ruoli amministratore e docente, ovvero dai singoli partecipanti al corso.

- A) Ruolo amministratore e docente: 1) Anagrafica personale (nome/cognome/email/matricola), 2) Anagrafica partecipanti corso, 3) iscrizione al corso (personale e di tutti i partecipanti); 4) ultimo accesso al corso (personale e di tutti i partecipanti), 5) tempo trascorso su un materiale didattico (personale e di tutti i partecipanti), 6) altre statistiche SCORM (Modello di Riferimento per gli Oggetti di Contenuto Condivisibili): completamento del materiale e risultato test di valutazione (tutti i partecipanti); 7) tempo trascorso all'interno del corso (personale e di tutti i partecipanti), 8) presenza on line di un utente.
- B) Ruolo partecipante al corso: 1) Anagrafica personale (nome/cognome/email/matricola), 2) iscrizione al corso, 3) ultimo accesso al corso, 4) tempo trascorso su un materiale didattico, 5) altre statistiche SCORM: completamento del materiale e risultato test di valutazione, 6) tempo trascorso all'interno del corso.

Gli utenti possono visionare le proprie attività con esclusione di quelle degli altri partecipanti. I sistemi informativi ed i programmi informatici devono essere configurati, soprattutto nel caso di effettuazione di analisi quali-quantitative o statistiche anche temporali, in modo da escludere il trattamento quando le finalità perseguite nei singoli casi, anche avuto riguardo agli obiettivi didattici, possano essere realizzate mediante dati anonimi o opportune modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità (art. 3 d.lgs. 196/2003).

Fatto salvo quanto previsto in materia di certificazione sulla partecipazione, va in ogni caso preferito il trattamento di dati anonimi (principio di pertinenza) e con modalità tali da determinare il minimo sacrificio possibile del diretto alla riservatezza (principio di non eccedenza) con particolare riguardo ai dati sub n. 5), 6), 7) e 8) del ruolo amministratore e docente.

Il traffico FAD è conservato presso server di Informatica Trentina S.p.A. in amministrazione condivisa con Università di Trento.

I dati della formazione a distanza sono conservati per l'intera durata del relativo progetto ad oggi fissata al 31.12.2011.

**Modalità di fruizione da parte dei dipendenti provinciali**

Secondo le prime istruzioni trasmesse con circolare del 4 aprile 2011 prot. n. S007/11/202201/4.12/56/11 del Servizio per il Personale, suscettibili di modifica con il procedere della sperimentazione.

**Certificazione sulla partecipazione**

In analogia alla formazione tradizionale in cui i parametri di riferimento sono le firme dei partecipanti e il superamento, laddove previsto, di un test finale, la certificazione dei corsi in modalità FAD viene rilasciata dal gestore del corso tenuto conto dei dati anagrafici, di iscrizione e di ultimo accesso al corso e, per il fatto che la presenza in FAD è virtuale, del completamento del materiale da parte del partecipante e del tempo trascorso all'interno del corso, prevedendo - laddove compatibile con l'obbiettivo didattico - il positivo superamento di una verifica finale in aula ovvero on line con metodologie che garantiscano l'identità.

**Controlli e rinvio**

L'amministrazione si riserva di effettuare i controlli per le finalità e alle condizioni contemplate nel disciplinare adottato con d.G.P. del 07.05.2010 n. 1037 a cui si fa generale rinvio per quanto non previsto dal presente atto.

**Misure di garanzia**

Riguardo alle misure idonee a garantire sicurezza e riservatezza si rinvia a quelle in uso in ambito SIEP (Sistema Informativo Elettronico Provinciale).

L'Amministrazione impegna i responsabili del trattamento dei dati e gli amministratori del sistema al rispetto della normativa vigente ivi comprese le presenti disposizioni.

**Pubblicità ed entrata in vigore**

Questa modifica è pubblicata sul sito Web della Provincia autonoma di Trento ed entra in vigore il giorno successivo al relativo invio per posta elettronica ai dipendenti.

**Informativa ai lavoratori ai sensi dell'art. 13, d.lgs. n. 196/2003**

Si rinvia in merito all'allegato A).

- Servizio per il Personale -

**TRATTAMENTO DATI PERSONALI RELATIVI ALLA FORMAZIONE A DISTANZA - FAD****NOTA INFORMATIVA****AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 196/2003**

Con riferimento al Disciplinare relativo all'utilizzo della rete internet, della posta elettronica e degli strumenti informatici, come integrato dalla presente deliberazione, La si informa che ogni trattamento dei Suoi dati personali avverrà nel rispetto delle seguenti disposizioni:

- a)  *Oggetto del trattamento*  – informazioni relative al Suo utilizzo della piattaforma “ELLE3” (LifeLong Learning) e degli strumenti informatici e di comunicazione connessi, comprensive di eventuali dati sensibili (opinioni religiose, filosofiche, politiche, stato di salute e vita sessuale).
- b)  *Finalità del trattamento*  – realizzazione e gestione delle iniziative formative, valutazione, certificazione sulla partecipazione, statistiche e operazioni connesse al miglioramento del sistema; verifica del corretto utilizzo della FAD a garanzia della disponibilità ed integrità dei sistemi informativi nonché della sicurezza sul lavoro.
- c)  *Modalità del trattamento*  – informatizzato e manuale; effettuato da soggetti autorizzati all'assolvimento di tali compiti, edotti dei vincoli imposti dal decreto legislativo n. 196/2003 e con misure atte a garantire la riservatezza dei dati ed evitare l'accesso ai dati stessi da parte di soggetti terzi non autorizzati.
- d)  *Obbligatorietà del conferimento dati*  – in quanto indispensabile per l'assolvimento degli obblighi di cui sopra; pertanto, l'opposizione al trattamento potrebbe comportare l'impossibilità di prosecuzione del rapporto.
- e) È Suo diritto (art. 9, 2. n. D.Lgs. 196/2003), anche mediante terza persona fisica, ente, associazione od organismo cui abbia conferito delega o procura, conoscere i dati che La riguardano ed intervenire circa il loro trattamento ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7 del citato decreto legislativo.
- f) Il TITOLARE del trattamento, per quanto riguarda i suoi dipendenti e degli altri soggetti che a vario titolo prestano servizio o attività per conto dell'amministrazione, è la Provincia autonoma di Trento con sede in piazza Dante, 15 – 38122 Trento.
- g) I RESPONSABILI per i trattamenti di dati personali relativi alle materie di rispettiva competenza e alle funzioni di gestione amministrativa, finanziaria e tecnica sono:
  - “T.S.M. Trentino School of Management” e Università di Trento – Laboratorio di Maieutiche, in contitolarietà;
  - la Società “Informatica Trentina Spa” e Università degli Studi di Trento, in contitolarietà quali responsabili

(esterni) dei trattamenti dagli stessi effettuati ai fini della gestione del Sistema Informativo Elettronico Provinciale (S.I.E.P.) e della piattaforma "ELLE3";

- i gestori telefonici, tra i quali anche Trentino Network, per i dati telefonici.

h) INCARICATO del trattamento è il docente dell'iniziativa, sia in caso di collaborazione con soggetti esterni, sia di incarico aggiuntivo al personale dell'ente. Il docente è autorizzato dal titolare a compiere le operazioni di trattamento di dati personali, attenendosi alle istruzioni impartite dal titolare e dal responsabile. La designazione è effettuata per iscritto da parte di TSM e individua puntualmente l'ambito del trattamento consentito.

*IL DIRIGENTE*  
*dott. Sandra Visintainer*

**ALLEGATO 5**  
**CIRCOLARE IN MATERIA DI LINGUE STRANIERE**  
**PROT. N. 5007/11/449736/4.12/82-11**

Egregi Signori  
Presidente della Provincia autonoma di Trento  
Assessori Provinciali  
Segretario Generale della Provincia  
Dirigenti Generali  
Responsabili dei progetti speciali  
Dirigenti  
Referenti per la formazione

LORO SEDI

Trento, 27 luglio 2011  
Prot. n. S007/11/449736/4.12/82-11

**Oggetto: Intervento formativo in materia di lingue straniere.**

Iscrizione da parte del dipendente ai corsi di lingua con rimborso parziale delle spese di iscrizione/frequenza e acquisto testi.

Con deliberazione n. 2015 di data 3 settembre 2010, la Giunta provinciale ha introdotto nuove regole per la partecipazione alle iniziative formative in campo linguistico.

Tale tipologia formativa prevede la diretta iscrizione dell'interessato a Scuole/Soggetti di formazione linguistica operanti di norma in ambito provinciale, con la possibilità di richiedere all'Amministrazione il parziale rimborso della spesa sostenuta per la quota di iscrizione/frequenza e per l'acquisto dei libri di testo, con le modalità e secondo i criteri che seguono.

La presente circolare si riferisce ai corsi che potranno iniziare da settembre 2011 e che dovranno concludersi entro il 31 dicembre 2012.

**Destinatari e criteri di rimborso:**

L'iniziativa è riservata, di norma, a tutti i dipendenti provinciali con contratto di lavoro a tempo indeterminato. È invece escluso il personale docente della scuola, ad eccezione di quello in utilizzo presso le Strutture provinciali. Non è prevista inoltre la possibilità di accesso a questa tipologia formativa per il personale che usufruisce di permessi retribuiti per ragioni di studio delle lingue straniere.

Si distinguono due tipologie di partecipanti:

- 1) i dipendenti assegnati alle Strutture elencate nella deliberazione della Giunta provinciale n. 3551 di data 28 dicembre 2001 e s.m. (che per conoscenza si allega alla presente) e che svolgono attività che richiedono l'uso frequente e sistematico della lingua straniera;
- 2) i dipendenti assegnati a tutte le altre Strutture, nonché i dipendenti che, pur essendo assegnati ad una Struttura di cui al punto 1), non necessitano di uso frequente e sistematico della lingua straniera nello svolgimento della loro attività.

*Dipendenti di cui al punto 1)*

Per questi dipendenti la percentuale di rimborso garantita per la spesa sostenuta per la quota di iscrizione/frequenza e l'acquisto dei libri di testo sarà del 75%.

Viene comunque garantita una quota minima di rimborso pari a € 100,00. Nel caso in cui il costo del corso sia inferiore a € 100,00, verrà rimborsata la spesa effettivamente sostenuta.

La quota massima rimborsabile non potrà in ogni caso essere superiore a € 700,00.

*Dipendenti di cui al punto 2)*

Per questi dipendenti la quota minima di rimborso garantita per la spesa sostenuta complessivamente per la quota di iscrizione/frequenza e l'acquisto dei libri di testo sarà di € 100,00. Nel caso in cui il costo del corso sia inferiore a € 100,00, verrà rimborsata la spesa effettivamente sostenuta.

Tale somma di € 100,00 potrebbe essere aumentata, sulla base delle risorse finanziarie disponibili al momento del rimborso.

**Tipologia dei corsi e ruolo del dirigente/responsabile di struttura:***Dipendenti di cui al punto 1)*

Il rimborso è subordinato alla certificazione del proprio Dirigente/Responsabile che il dipendente ricopre

posizioni lavorative che necessitano di uso frequente e sistematico della lingua straniera per la quale intende frequentare il corso.

Si allega facsimile di certificazione.

*Dipendenti di cui al punto 2)*

Il rimborso è ammesso per i corsi di lingua inglese, tedesca e francese.

Non è richiesta alcuna certificazione del proprio Dirigente/Responsabile.

**Criteri e modalità operative:****a. I corsi**

Di norma è prevista la possibilità di iscrizione ad un solo corso all'anno della durata minima di 30 e massima di 60 ore.

**b. L'iscrizione**

Il personale interessato dovrà iscriversi al corso prescelto direttamente, ossia di propria iniziativa.

Ai fini del rimborso, verranno riconosciute unicamente le iscrizioni a corsi organizzati da Scuole/Soggetti di formazione linguistica che possano certificare il corso secondo quanto richiesto dalla normativa vigente.

Tali soggetti dovranno di regola operare in ambito provinciale.

**c. La frequenza**

È previsto l'obbligo di frequenza per un minimo del 70% della durata del corso.

La frequenza dovrà svolgersi al di fuori dell'orario di servizio.

**d. Prova finale di accertamento**

Per accedere al rimborso sarà necessario il superamento di una prova finale di accertamento dell'apprendimento o una dichiarazione di valutazione positiva da parte della scuola/ente che ha erogato la formazione.

**e. Il rimborso delle spese di iscrizione/frequenza e di acquisto dei testi**

Per ottenere il rimborso, il partecipante dovrà trasmettere, anteriamente all'inizio della frequenza al corso, al Servizio per il Personale:

- e.1** la documentazione relativa all'avvenuta iscrizione;
- e.2** la documentazione relativa alla durata del corso
- e.3** la certificazione del Dirigente/Responsabile di Struttura (di cui al paragrafo "tipologia dei corsi e ruolo del Dirigente/Responsabile di Struttura") per i dipendenti di cui al punto 1).

A corso concluso il partecipante dovrà inviare tempestivamente al Servizio per il Personale la seguente documentazione:

- e.4 certificazione relativa al pagamento della quota di iscrizione/frequenza e di acquisto dei testi previsti;
- e.5 certificazione rilasciata dalla scuola attestante la frequenza di almeno il 70% delle ore di durata del corso;
- e.6 attestazione relativa all'effettuazione, con esito favorevole, della prova di accertamento dell'apprendimento a fine corso o una dichiarazione di valutazione positiva da parte della scuola/ente che ha erogato la formazione.

La documentazione sopra elencata, **ad esclusione del punto e.3**, potrà essere autocertificata con atti sostitutivi previsti dalle norme vigenti, per i quali potranno essere utilizzati i moduli allegati.

**Il rimborso sarà effettuato nel primo trimestre dell'anno 2013, sulla base della verifica della documentazione attestante l'esistenza dei requisiti richiesti.**

Per consentire una completa informazione, si chiede cortesemente ai Dirigenti di assicurare la massima diffusione della presente circolare.

Si informa che la circolare sarà disponibile sul nuovo sito intranet <http://www.intranet.provincia.tn.it/> alla voce "circolari", che apre la schermata del precedente sito intranet (pertanto il successivo percorso di ricerca è: "per argomento" - "formazione del personale" "iscrizione diretta del dipendente in ambito linguistico". Sul medesimo percorso sarà disponibile anche la relativa modulistica.)

Per eventuali ulteriori informazioni è possibile contattare il Servizio per il Personale - Sig. Matteo Lunelli al numero 0461 496326 per gli aspetti organizzativi e la dott.ssa Giovanna Verones al numero 0461 496335 per gli aspetti contabili.

Distinti saluti.

*IL DIRIGENTE*  
*dott. Sandra Visintainer*

Allegati:

- elenco Strutture di cui alla deliberazione G.P. n. 3551 dd. 28/12/2001 e s.m.
- fac-simile dichiarazione Dirigente/Responsabile di Struttura



Finito di stampare nel novembre 2012  
presso la tipografia Nuove Arti Grafiche Artigianelli di Trento

Progetto grafico e impaginazione esecutiva  
Gianfranco Rizzoli - Press Service - Trento