

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE FORMAZIONE PROFESSIONALE 11 febbraio 2020, n. 172  
**Repertorio Regionale delle Figure Professionali – approvazione nuova Figura “Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino” (“Centralinista telefonico non vedente”) COD. FIG. 480.**

### la Dirigente della Sezione Formazione Professionale

**Visti** gli articoli 4 e 5 della L.R. n. 7/1997;

**Vista** la Deliberazione G.R. n. 3261 del 28/07/1998;

**Visti** gli artt. 4 e 16 del D. Lgs. n. 165/2001;

**Visto** l’art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l’obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all’Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;

**Visto** l’art. 18 del Dlgs 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” in merito ai Principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici;

**Visto** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 443/2015;

Sulla base dell’istruttoria espletata dal funzionario istruttore, responsabile del procedimento amministrativo, emerge quanto segue:

Con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1604 del 12 luglio 2011, pubblicata nel BURP n. 121 del 02.08.2011, è stato adottato lo schema di *“Protocollo d’Intesa tra Regione Puglia e Regione Toscana per la collaborazione in materia di standard per il riconoscimento e la certificazione delle competenze”* a partire dal quale la Regione Puglia ha avviato il proprio percorso di sperimentazione del Sistema Regionale di Competenze.

Con la D.G.R. n. 2273 del 13 novembre 2012 “Indirizzi generali per la creazione del Sistema Regionale di Competenze e istituzione del Comitato Tecnico regionale” e la D.G.R. n. 327 del 07 marzo 2013 “Istituzione del Repertorio Regionale delle Figure Professionali” (RRFP).

Inoltre, attraverso il lavoro di adattamento del repertorio toscano, con A.D. n. 1277 del 02/12/2013, pubblicata nel BURP n. 160 del 05/12/2013 sono stati adottati i contenuti descrittivi del Repertorio Regionale delle Figure Professionali consultabile anche sul portale [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it), che costituisce il riferimento per l’identificazione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze e per la programmazione e realizzazione degli interventi e dei servizi di istruzione e formazione professionale e di incontro tra domanda ed offerta di lavoro. Con successivo Atto del Dirigente del Servizio Formazione Professionale del 20 dicembre 2013, n. 1395 sono stati approvati in via sperimentale gli standard formativi del sistema regionale, con la relativa referenziazione a EQF.

Il Repertorio è la raccolta delle Figure Professionali della Regione Puglia, organizzate in base ai Settori del sistema economico-produttivo, agli ambiti di attività, al livello di complessità, secondo un impianto metodologico coerente con il quadro nazionale degli standard minimi, finalizzato a costituire il riferimento comune per la realizzazione di efficaci interventi e servizi per il *lifelong learning* - dall’analisi dei fabbisogni alla valutazione ex ante dei progetti formativi, dalla progettazione formativa alla valutazione delle competenze, all’identificazione, validazione e certificazione delle competenze comunque acquisite nonché all’orientamento formativo e professionale dei cittadini. Il Repertorio, in quanto rappresentativo della realtà di un territorio richiede una progressiva e continua definizione e revisione delle figure, in rapporto alle richieste del mercato del lavoro e alle specificità regionali, in rapporto ai cambiamenti ed alle innovazioni delle realtà lavorative e, a tal fine, con A.D. n. 974 del 06/08/2015 si è definita la Procedura di adattamento e aggiornamento del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Puglia (RRFP).

La proposta della **NUOVA figura di OPERATORE/OPERATRICE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALINO (CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE)**, viene dalla necessità di recepire le norme nazionali in materia di “collocamento al lavoro e del rapporto di lavoro dei centralinisti non vedenti”, in coerenza con le norme vigenti in materia di certificazione delle competenze che richiedono per il rilascio del titolo regionale il riferimento a qualificazioni ricomprese in repertori codificati.

L'obiettivo ultimo è agevolare l'inserimento lavorativo del target di riferimento, consentendo il conseguimento di una qualifica professionale ai sensi del D.Lgs. 13/2013, valida e spendibile in tutto il territorio nazionale attraverso la programmazione dei corsi di formazione riferiti alla relativa figura del Repertorio Regionale. Tale formazione, inoltre, consentirà agli allievi formati di accedere agli esami per il conseguimento dell'abilitazione alla funzione di centralinista telefonico non vedente (art. 2, comma 5, legge 29 marzo 1985, n. 113).

La Figura oggetto del presente atto, congiuntamente allo STANDARD FORMATIVO SPECIFICO, è stata predisposta dalla scrivente Sezione, che ha richiesto al Comitato Tecnico (con nota prot. n. 4327 del 28/01/2020) l'attivazione della procedura d'urgenza prevista nelle disposizioni di cui all'A.D. n. 974 del 6 agosto 2015. A seguito dell'espletamento della procedura la proposta è stata approvata dal Comitato Tecnico (attraverso consultazione "a distanza").

Pertanto, con il presente provvedimento si procede ad approvare l'inserimento della nuova Figura, come analiticamente descritta nella relativa Scheda di Figura allegata, parte integrante del presente provvedimento, nonché ad approvare il relativo STANDARD FORMATIVO SPECIFICO (in deroga agli standard generali adottati con AD n. 1395/2013) e a disporre la pubblicazione dei contenuti specifici della scheda di Figura sul sito [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it), nella sezione Formazione Professionale/ Repertorio Regionale delle Figure Professionali.

#### VERIFICA AI SENSI DEL D. Lgs 196/03

##### Garanzie alla riservatezza

La pubblicazione dell'atto all'albo, salve le garanzie previste dalla legge 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal D. Lgs 196/03 in materia di protezione dei dati personali e ss. mm. e ii., nonché dal vigente regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

#### Adempimenti contabili di cui alla L.R. n.28/01 e successive modificazioni ed integrazioni

Non comporta alcun mutamento qualitativo e quantitativo di entrata o di spesa né a carico del bilancio regionale né a carico degli enti per i cui debiti i creditori potrebbero rivalersi sulla Regione e che è escluso ogni ulteriore onere aggiuntivo rispetto a quelli già autorizzati a valere sullo stanziamento dal bilancio regionale.

#### DETERMINA

per le motivazioni espresse in narrativa che qui si intendono integralmente riportate:

- Di approvare l'inserimento nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali di l'inserimento delle nuova Figura:

TIPO INTERVENTO	CODICE FIGURA ATTRIBUITO	DENOMINAZIONE FIGURA	STANDARD FORMATIVO SPECIFICO	ALLEGATO
nuova figura	480	<i>OPERATORE/OPERATRICE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALINO (CENTRALINISTA TELEFONICO NON VELENTE)</i>	Qualifiche professionali di livello 3 EQF Adottato con il presente atto	<i>ALLEGATO A E ALLEGATO B</i>

- Di approvare i contenuti della suddetta figura, come analiticamente descritta nella relativa Scheda di Figura **allegato A**, parte integrante del presente provvedimento, proposta secondo la procedura di aggiornamento del RRF e approvata dal Comitato tecnico;
- Di approvare, in deroga agli standard generali adottati con AD n. 1395/2013, il relativo STANDARD FORMATIVO SPECIFICO **Allegato B**, parte integrante del presente provvedimento, che si applicherà ai percorsi formativi riferiti alla suddetta figura;

- ❑ di disporre la pubblicazione nel BURP del presente provvedimento, con i relativi allegati, ai sensi della L.R. n. 13/94, art. 6;
- ❑ di disporre la pubblicazione dei contenuti specifici delle singole schede di Figura di cui ai suddetti allegati al presente atto, sul sito [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it), nella Sezione Formazione Professionale/ Repertorio Regionale delle Figure Professionali al fine di favorirne la massima diffusione.

Il presente provvedimento, composto da n. 4 pagine, più l'allegato A, composto da n. 3 pagg e l'Allegato B composto da n. 1 pag., per complessive n. 8 pagg.:

- è redatto in unico esemplare ed è immediatamente esecutivo;
- sarà pubblicato sul portale [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it);
- sarà reso disponibile nel sito ufficiale della Regione Puglia [www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it) nella sezione "*Amministrazione Trasparente*";
- sarà trasmesso in copia conforme all'originale al Segretariato Generale della Giunta Regionale;
- sarà pubblicato sul portale [www.sistema.puglia.it](http://www.sistema.puglia.it), nell'area riservata "DIOGENE", per la dovuta notifica all'Assessore alla Formazione Professionale e ai Servizi della Sezione per gli adempimenti di competenza;
- sarà trasmesso in copia agli interessati per la dovuta notifica, attraverso posta elettronica certificata (P.E.C.) ai seguenti indirizzi:

**La Dirigente della Sezione  
Formazione Professionale**  
*Anna Lobosco*

## ALLEGATO A – Scheda di Figura

<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>	
<b>Codice</b>	<b>480</b>
Denominazione Figura	Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino
Denominazione sintetica	Centralinista telefonico non vedente
Settore di riferimento	Trasversale
Ambito di attività	Amministrazione e gestione
Livello di Complessità	<b>Gruppo- livello A</b>
Descrizione	<p>Il centralinista telefonico non vedente è addetto alla comunicazione e assistenza in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi.</p> <p>Trattasi di ruolo tecnico – operativo che cura e riceve e smista le chiamate telefoniche in entrata ed in uscita. Il luogo di lavoro è presso uffici di enti pubblici, pubbliche amministrazioni, aziende private.</p> <p>La figura è stata individuata sulla base della normativa riferibile alla Legge n. 113 del 29/03/1985 “Aggiornamento della disciplina del collocamento al lavoro e del rapporto di lavoro dei centralinisti non vedenti”.</p> <p>Le sue conoscenze sono coerenti con i contenuti previsti dalla Circolare Ministero Lavoro 10 marzo 2005, n. 10 “1. Programma di esame per l’abilitazione alla funzione di centralinista telefonico non vedente (art. 2, comma 5, legge 29 marzo 1985, n. 113)</p>
Tipologia Rapporti di lavoro	Dato il ruolo, l’inserimento avviene principalmente tramite contratto di lavoro dipendente.
Collocazione contrattuale	Il livello contrattuale della figura varia a seconda del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento per il settore in cui la figura professionale opera. (cfr L. 68/1999; L.R. n.6/2002)
Collocazione organizzativa	Nell’attività lavorativa il centralinista, oltre che con l’utenza, si rapporta con gli altri operatori e referenti della organizzazione, nonché con gli stessi dirigenti e responsabili.
Opportunità sul mercato del lavoro	<p>Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale (cfr L. 113/1985 – L. 68/1999 inserimento negli enti e nelle aziende dotate di centralino utilizzando il collocamento obbligatorio)</p> <p>La frequenza al corso di formazione professionale consente di partecipare all’esame di abilitazione professionale, previsto dall’art. 2 della L. 113/1985 e all’iscrizione al relativo albo/elenco, così come modificato dall’artt. 12 e 13 del D.Lgs. 14/09/2015, n. 151.</p>
Percorsi formativi	L’accesso all’attività professionale avviene, avendo conseguito il diritto/dovere all’istruzione e formazione, a seguito della partecipazione a corsi di formazione professionale e del conseguimento dell’abilitazione professionale e relativa iscrizione all’Albo professionale regionale dei centralinisti telefonici non vedenti. In particolare, trattandosi di non vedenti, è necessaria la conoscenza e la capacità di utilizzo della strumentazione tecnica di supporto.

## ALLEGATO A – Scheda di Figura

Fonti documentarie consultate per la realizzazione della descrizione	Repertorio Figure/profili delle regioni Basilicata, Abruzzo, Emilia-Romagna, Liguria, Piemonte. INAPP, Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni su <a href="https://atlantelavoro.inapp.org">https://atlantelavoro.inapp.org</a> ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
--	--

<b>CLASSIFICAZIONI</b>	
Repertorio ISCO 2008	
412 - Secretaries (general) – 4120 Secretaries (general) 422 Client Information Workers – 4222 Contact Centre Information Clerks 422 Client Information Workers – 4223 Telephone Switchboard Operators 334 - Administrative and specialised secretaries – 3343 Administrative and Executive Secretaries	
ISTAT Professioni 2011	
4.2.2.3.0	Centralinisti
ATECO 2007	
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
82.20.00	Attività dei call center

<b>UNITA' DI COMPETENZA</b>	
<b>CODICE UC – 2087</b>	
Denominazione AdA	Gestione operativa delle funzioni del centralino telefonico
Descrizione della <i>performance</i>	Svolgere le operazioni di gestione centralino telefonico
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cercare numeri telefonici</li> <li>- Aggiornare archivi telefonici</li> <li>- Provvedere alla registrazione di messaggi vocali</li> <li>- Ricevere e recapitare messaggi derivanti da conversazioni telefoniche</li> <li>- Utilizzare software di navigazione e posta elettronica</li> <li>- Utilizzare software di trattamento testi</li> <li>- Trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio</li> <li>- Riconoscere e segnalare anomalie di funzionamento dei sistemi hardware e software</li> <li>- Applicare procedure di verifica della soddisfazione del cliente/utente</li> <li>- Applicare procedure per la gestione dei reclami</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzioni ed uso della "postazione operatore"</li> <li>- Evoluzione della telefonia e tecniche di trasmissione telefonica (in particolare quella mobile)</li> <li>- Classificazioni, tipologie e funzioni di centralini e apparecchi telefonici</li> <li>- Funzioni e offerta dei servizi telefonici</li> <li>- Funzioni e doveri del centralinista</li> <li>- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>- Elementi di diritto del lavoro (tutela del lavoratore non vedente)</li> <li>- Elementi di informatica</li> <li>- Principi di customer satisfaction e di customer care</li> </ul>

## ALLEGATO A – Scheda di Figura

<b>UNITA' DI COMPETENZA</b>	
<b>CODICE UC – 2088</b>	
Denominazione AdA	Gestione flusso telefonate
Descrizione della <i>performance</i>	Effettuare la gestione delle chiamate telefoniche, instaurando una corretta comunicazione con il cliente/utente
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare tecniche di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita</li> <li>- Effettuare e/o autorizzare telefonate in entrata e in uscita</li> <li>- Verificare le credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita</li> <li>- Applicare tecniche di comunicazione efficace</li> <li>- Applicare tecniche di filtro telefonico</li> <li>- Applicare tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica (in italiano, in inglese e in altra lingua europea)</li> <li>- Fornire indicazioni chiare ed esaustive al cliente/utente</li> <li>- Reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali di procedura, carta servizi aziendale, ecc</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di telefonia di base</li> <li>- Teoria e tecniche di comunicazione</li> <li>- Tecniche di gestione del colloquio telefonico</li> <li>- Elementi di economia</li> <li>- Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>- Elementi di marketing</li> <li>- Fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in inglese e in altra lingua europea</li> <li>- Normativa sul trattamento dei dati personali</li> </ul>

<b>UNITA' DI COMPETENZA</b>	
<b>CODICE UC – 2089</b>	
Denominazione AdA	Utilizzo del sistema Braille e/o altre modalità di scrittura e lettura nella gestione dei servizi telefonici
Descrizione della <i>performance</i>	Svolgere le operazioni di centralino e assistenza telefonica attraverso il corretto utilizzo degli ausili hardware e software per non vedenti
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare ausili hardware e software per non vedenti</li> <li>- Utilizzare sistemi Braille e/o altre modalità di scrittura e lettura afferenti alla minorazione visiva</li> <li>- Utilizzare supporti elettronici per non vedenti</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi del sistema Braille e/o altre modalità di scrittura e lettura</li> <li>- Tipologie e modalità di funzionamento degli ausili e periferiche (Hardware e software) per non vedenti</li> <li>- Tipologie e modalità di funzionamento dei supporti elettronici per non vedenti (display braille, ecc)</li> </ul>

## ALLEGATO B – Standard formativo specifico

**STANDARD FORMATIVO SPECIFICO**

<b>Qualifiche professionali di livello 3 EQF</b>	
Requisiti Minimi di Ingresso	- Essere in possesso del diploma di scuola secondaria di 2° grado ovvero titolo inferiore con il compimento del 21° anno di età - Sono ammesse ai corsi le persone non vedenti o ipovedenti in base ai seguenti requisiti previsti dalla Legge 29 marzo 1985 n. 113 articolo 1 comma 2: "Si intendono privi della vista coloro che sono colpiti da cecità assoluta ovvero hanno un residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti".
Durata	900 ore
Ripartizione Monte Ore	Tra 630 e 450 ore di aula e tra 270 e 450 ore stage
<b>Caratteristiche Minime delle risorse professionali di staff</b>	
Docenti	almeno il 25% delle attività di docenza finalizzate allo sviluppo delle competenze tecnico-professionali devono essere erogate da esperti con almeno 2 anni di esperienza nell'attività professionale oggetto di insegnamento e/o di docenza in corsi di formazione professionale per non vedenti
Tipologia di standard professionale regionale di riferimento	Figura del Repertorio regionale delle Figure professionali: Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino