



Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Ets

Consiglio Regionale d'Abruzzo

BANDO DI AMMISSIONE AL “CORSO PER CENTRALINISTA TELEFONICO ADDETTO ALL'URP PER NON VEDENTI ED IPOVEDENTI”

L'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Consiglio Regionale d'Abruzzo (previa assegnazione da parte della regione Giunta Regione Abruzzo) istituisce un corso della durata complessiva di 990 ore, articolato in 25 ore settimanali (5 ore giornaliere dal lunedì al venerdì), limitato a un numero massimo di 35 allievi, per l'acquisizione della qualifica di “**Centralinista telefonico addetto all'Urp per non vedenti ed ipovedenti**”, con periodo di svolgimento Settembre 2023/Giugno 2024. Le sedi di svolgimento del corso saranno 2:

1. presso la sede formativa dell'ente accreditato dalla Regione Abruzzo Insight&Co s.r.l. sita in viale D'Annunzio, 350 – Pescara (per gli iscritti dell'area Chieti/Pescara);
2. presso la sede formativa dell'ente accreditato dalla Regione Abruzzo Politecnica sita in S.S. 80 Km 2,1 Località Pratelle - L'Aquila (per gli iscritti dell'area L'Aquila/Teramo).

1 - DESCRIZIONE DELL'ITER FORMATIVO

Il corso garantirà a tutti i partecipanti l'opportunità di acquisire sia la qualifica di centralinista telefonico tradizionalmente inteso, sia competenze aggiuntive nell'ambito della gestione e trattamento delle informazioni nella fornitura di servizi mediante il telefono e il supporto informatico, nonché competenze relative alle principali tecniche di comunicazione nel rapporto tra operatore e utente.

2 - ESAME DI QUALIFICA PER L'ISCRIZIONE AGLI ELENCHI PROVINCIALI DEI CENTRALINISTI NON VEDENTI

L'esame finale del corso assume valore abilitante con iscrizione agli elenchi provinciali dei centralinisti non vedenti, come previsto dalla legge 113/85 modificata.

3 – REQUISITI DEI DESTINATARI DELL'ITER FORMATIVO (da possedere alla data di presentazione della domanda di ammissione)

I destinatari dell'iter formativo devono possedere i seguenti requisiti:

- Disoccupati disabili visivi affetti da Cecità assoluta o ipovisione con residuo visivo non superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti e esenzione da altre minorazioni che potrebbero impedire l'espletamento della funzione di centralinista telefonico, attestati attraverso certificato rilasciato dall'autorità sanitaria competente (art. 1 comma 3, lettera b, legge n. 113/1985)
- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado o aver compiuto il 21° anno di età (art. 2 comma 3, legge n. 113/1985) con possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. Per tutti coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo.
- Conoscenza della lingua inglese almeno al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non dispone di attestazione di valore equivalente.
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER) del Consiglio d'Europa restando obbligatorio



Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Ets Consiglio Regionale d'Abruzzo

lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.
- essere residenti nella Regione Abruzzo.

4 - DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione al corso, redatta utilizzando il modulo allegato deve essere inviata a "Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti – Consiglio Regionale d'Abruzzo" - via Palermo n. 8 – 65122 – Pescara, entro e non oltre il 31 agosto 2023 a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento (oppure tramite Pec all'indirizzo: uicabruzzo@pec.it).

5 - CERTIFICAZIONE E DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

I candidati dovranno allegare alla domanda di ammissione:

- a) certificato rilasciato da una struttura sanitaria pubblica indicante il visus, che non dovrà comunque essere superiore a 1/10 in entrambi gli occhi, con eventuale correzione;
- b) copia del documento di riconoscimento e codice fiscale;

I candidati dovranno inoltre autocertificare:

1. titolo di studio;
2. Conoscenza della lingua inglese almeno al livello A2;
3. condanne penali riportate o eventuali pendenze in corso;
4. residenza;
5. stato di disoccupazione.

6 - COMMISSIONE ESAMINATRICE

Per il giudizio di ammissione sarà costituita una Commissione composta da un Presidente, da uno o più docenti e da uno o più esperti, sia tecnici che relazionali.

7 - SCELTA DEI CANDIDATI

I candidati, la cui domanda sia stata accolta, verranno ammessi a sostenere le prove di selezione che saranno effettuate entro il 15 settembre 2023. La data precisa di selezione sarà tempestivamente notificata a ciascun candidato.

La selezione sarà effettuata attraverso test e colloqui individuali predisposti dalla Commissione esaminatrice.

I test di rilevazione consentono una misurazione e valutazione oggettiva delle conoscenze/competenze pregresse e il livello di idoneità alla partecipazione. Per quanto attiene il colloquio individuale gli ambiti da esplorare riguarderanno la motivazione, il progetto personale in termini di aspettative professionali future e la convinzione in merito all'investimento formativo posto in essere.

In base a tutti gli elementi in suo possesso, la Commissione esaminatrice, a proprio insindacabile giudizio, redigerà la graduatoria finale di ammissione alla frequenza.



Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Ets Consiglio Regionale d'Abruzzo

I risultanti ammessi al Corso dovranno provvedere al pagamento della quota di iscrizione pari ad € 500,00, da effettuarsi per il 50% entro e non oltre l'inizio del corso, e per la restante parte entro e non oltre il 31/12/2023, tramite Bonifico Bancario intestato a: "Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti – Consiglio Regionale d'Abruzzo" Via Palermo, 8 – 65122 – Pescara, codice IBAN: IT58C0538715402000002136481 (BPER - Agenzia 1 di Pescara), con l'indicazione della causale "Corso per Centralinista telefonico 2023/24"(inviando copia del pagamento a uicabru@uici.it oppure uicabruzzo@pec.it)

8 - ARTICOLAZIONE E DESCRIZIONE DEL PERCORSO

Parte teorico-pratica (n. 600 ore)

La didattica del corso è composta da materie teoriche/pratiche appartenenti alle seguenti unità di apprendimento:

- Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
- Inquadramento della professione
- Cultura generale
- Ricevere e smistare le chiamate
- Telefonia, centralino telefonico e posto operatore
- Fornire informazioni telefoniche
- Registrare, inoltrare messaggi ed aggiornare archivi e rubriche telefoniche
- Informatica di base e macchine per ufficio
- Comunicare ed assistere telefonicamente gli utenti
- Comunicare al telefono in lingua inglese
- Scrivere e leggere il braille ed utilizzare tecnologie ed ausili per non vedenti o ipovedenti

Stage (n. 390 ore)

È previsto uno stage presso Aziende pubbliche e private. Gli allievi svolgeranno, a tutti gli effetti, la mansione a cui è destinata la formazione, potendo applicare nello svolgimento del lavoro le competenze acquisite durante l'iter formativo teorico/pratico.

Verifiche ed esami

Sono previste verifiche intermedie e finali e, al termine dell'iter formativo, un esame finale che attribuirà la qualifica professionale specifica per centralinista telefonico, con valore abilitante ai fini dell'iscrizione all'albo professionale dei centralinisti telefonici non vedenti (legge 113/85) e che potrà certificare, altresì, competenze estese per quanto concerne le professionalità attinenti l'ambito della comunicazione telefonica e multimediale spendibili, attualmente in assenza di normative di tutela specifiche ed adeguate, attraverso il collocamento mirato ex legge 68/99. Per essere ammessi all'esame finale è obbligatorio aver frequentato almeno l'80% delle ore di lezione teorico/pratiche e l'80% delle ore di stage.

9 – SPECIFICA DEL CORSO

La parte teorica/pratica si svolgerà in parte in modalità in presenza ed in parte in modalità online, attraverso enti di formazione accreditati presso la Regione Abruzzo.

Per informazioni relative allo svolgimento del corso contattare l'U.I.C.I. Consiglio regionale d'Abruzzo al n. 085 - 2122798 o all'indirizzo e-mail: uicabru@uici.it.



Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Ets Consiglio Regionale d'Abruzzo

Pescara, 01 agosto 2023

PRESIDENTE
(Americo Montanaro)





Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Ets Consiglio Regionale d'Abruzzo

DOMANDA DI AMMISSIONE

All' Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti
Consiglio Regionale d'Abruzzo
Via Palermo, 8 - 65122 Pescara

Il/la sottoscritto/a.....

Nato/a a

Codice Fiscale.....

Residente a

Via

Recapito telefonico

E-mail

(qualsiasi variazione verrà prontamente comunicata)

CHIEDE

di essere ammesso/a al corso: **“Centralinista telefonico addetto all’Urp per non vedenti ed ipovedenti”** per l’anno 2023/24.

Dichiara di avere preso visione del bando e delle indicazioni e clausole in esso contenute, e quindi di essere in possesso dei requisiti previsti dal medesimo al punto 3.

Dichiara altresì di essere, ai fini dell’ammissione al corso, disoccupato.

Allega ai sensi del punto 5 del bando i seguenti documenti:

- a) certificato rilasciato da una struttura sanitaria pubblica indicante il visus;
- b) copia del documento di riconoscimento e codice fiscale;
- c) Autocertificazione attestante:
 - 1) il titolo di studio posseduto;
 - 2) la conoscenza della lingua inglese almeno al livello A2;
 - 2) l’assenza di condanne penali riportate o eventuali pendenze in corso;
 - 3) la residenza nella regione Abruzzo;
 - 4) lo stato di disoccupazione.

Luogo.....Data.....

Firma.....

Il sottoscritto, ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo, con riguardo al trattamento dei dati personali, dichiara di essere consapevole che i dati contenuti nella presente domanda verranno utilizzati esclusivamente nell’ambito e per i fini istituzionali del Corso di formazione.

Luogo.....Data.....

Firma.....