

Delibera di Giunta - N.ro 2007/336 - approvato il 26/3/2007

Oggetto: DISCIPLINA DEL PERCORSO ABILITANTE PER  
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE DI CUI ALLA L.113/85  
E PER LE FUNZIONI INDIVIDUATE DI CUI AL D.M. 10/01/2000.

Prot. n. (SSF/07/65043)

---

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Visti:

la Legge 29 marzo 1985, n. 113 "Aggiornamento della disciplina del collocamento al lavoro e del rapporto di lavoro dei centralinisti non vedenti";

la Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili";

il Decreto Ministeriale 10 gennaio 2000 recante "Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della legge 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45, comma 12, della legge 17 maggio 1999, n. 144";

Viste:

- la L.R. 30 giugno 2003, n. 12 "Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale anche in integrazione tra loro";

- la L.R. 1 agosto 2005, n. 17 "Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro";

Richiamate le proprie deliberazioni:

- n. 936 del 17 maggio 2004 "Orientamenti, metodologie e struttura per la definizione del sistema regionale delle qualifiche";

- n. 2212 del 10 novembre 2004 "Approvazione delle qualifiche professionali in attuazione dell'art 32, comma 1, lettera C della L.R. 30 giugno 2003, n. 12 - I provvedimento";

- n. 265 del 14 febbraio 2005 "Approvazione degli standard dell'offerta formativa a qualifica e revisione di alcune tipologie d'azione di cui alla delibera di GR n.

177/03";

- n. 788 del 23 maggio 2005 "Approvazione delle qualifiche professionali e dei relativi standard formativi, di cui alle deliberazioni di G.R. 2212/04 e 265/05 - II provvedimento";

- n. 1476 del 19 settembre 2005 "Approvazione delle qualifiche professionali e dei relativi standard formativi - III provvedimento";

- n. 1719 del 4 dicembre 2006 "Approvazione delle qualifiche professionali e dei relativi standard formativi - IV provvedimento";

- n. 1434 del 12 settembre 2005 "Orientamenti, metodologia e struttura per la definizione del sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze";

- n. 530 del 19 aprile 2006 "Il sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze";

Richiamata, altresì, la circolare del Ministero del Lavoro del 10 marzo 2005 avente per oggetto:

"1. Programma di esame per l'abilitazione alla funzione di centralinista telefonico non vedente (art. 2, comma 5, legge 29 marzo 1985, n. 113) - 2. Programma di esame per l'acquisizione delle qualifiche professionali individuate dal D.M. 10 gennaio 2000";

Considerato che la Regione, attraverso i soprarichiamati atti, ha completamente riorganizzato i propri sistemi regionali di qualifiche (SRQ) e di certificazione (SRFC):

assumendo nel SRQ come riferimento per le nuove qualifiche non più i corsi di formazione professionale e i relativi contenuti bensì gli standard di competenza di figure professionali a "banda larga", rilevanti per il tessuto economico-produttivo della nostra Regione;

apportando con il SRFC significative modifiche alle modalità di esecuzione degli esami di qualifica per disporre di un indispensabile e idoneo dispositivo di certificazione delle competenze professionali comunque acquisite dalle persone;

Ritenuto opportuno rileggere il percorso abilitante alla funzione di "Centralinista telefonico non vedente" e qualifiche equipollenti, alla luce del Sistema Regionale delle Qualifiche, allo scopo:

- di superare l'attuale obbligo per i partecipanti di sottoporsi a tre prove d'esame davanti a tre diverse commissioni,
- di identificare capacità e conoscenze, acquisibili in esito al percorso e relative alla qualifica di Operatore amministrativo segretariale per una loro possibile formalizzazione in base al Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione,
- di rivedere e aggiornare il percorso formativo tenendo conto dell'evoluzione del mercato del lavoro e dell'innovazione dei sistemi tecnologici;
- di assicurare una più ampia spendibilità;

Rilevata pertanto la necessità di procedere alla ridefinizione:

- dei percorsi formativi, articolazione e durata, per Centralinisti telefonici non vedenti;
- della nuova Commissione d'esame per il conseguimento dell'attestato abilitante in una logica di semplificazione e specializzazione;
- del programma delle prove d'esame, in coerenza e continuità con quanto disposto dalla sopra citata circolare del Ministero del Lavoro del 10 marzo 2005;
- delle modalità in base alle quali le persone non vedenti abilitate potranno ottenere l'iscrizione all'Albo nazionale dei Centralinisti telefonici non vedenti;

Valutato altresì che l'attuale iter per acquisire l'abilitazione a Centralinista non vedente e alle qualifiche equipollenti comporta per le persone numerosi appesantimenti e ridondanze, sia in merito alla programmazione formativa che alle prove d'esame;

Dato atto che:

i contenuti e la relativa durata del percorso formativo per "Centralinista telefonico non vedente", così come previsto nell'allegato A) parte integrante del presente atto, costituiscono requisito di ammissione all'esame abilitante;

il superamento dell'esame abilitante di cui sopra dà diritto all'iscrizione all'Albo professionale;

Considerato che, per quanto attiene la realizzazione degli esami abilitanti, la Regione svolgerà la sua attività in stretto raccordo con la Direzione Regionale del Lavoro per l'Emilia-Romagna e l'Ispettorato territoriale dell'Emilia Romagna del Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni;

Acquisita agli atti la disponibilità formale della Direzione Regionale del Lavoro per l'Emilia-Romagna in merito alle attribuzioni di presidenza di commissione e tenuta dell'albo, così come previsto dal presente atto;

Acquisito, ai sensi dell'art. 51 della L.R. 12/2003, il parere favorevole della Commissione regionale Tripartita, nella seduta del 5/03/2007;

Dato altresì atto del parere favorevole espresso dalla competente Commissione assembleare, ai sensi dell'art. 32 della L.R. 12/2003, nella seduta del 14/03/07;

Dato infine atto, in ordine al presente provvedimento, del parere di regolarità amministrativa espresso dal Direttore Generale Cultura, Formazione e Lavoro, dott.ssa Cristina Balboni, ai sensi dell'art. 37, comma 4, della L.R. 43/2001 e della propria deliberazione n. 447/03 e ss.mm.;

Su proposta dell'Assessore competente per materia;

A voti unanimi e palesi

D E L I B E R A

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa e qui interamente richiamate, i seguenti allegati, parte integrante e sostanziale del presente atto:

Allegato A) - "Disciplina del percorso abilitante per Centralinista telefonico non vedente di cui alla L. 113/85 e per le funzioni individuate di cui al D.M. 10.01.2000";

Allegato B) "Scheda descrittiva del profilo regolamentato di "Centralinista telefonico non vedente";

2. di dare atto che il sopra citato Allegato B) integra l'Allegato C) "Il Sistema regionale della Formazione regolamentata", parte integrante alla propria precedente deliberazione n. 265/05;

3. di pubblicare il presente atto e i relativi allegati nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia Romagna.

- - -

Disciplina del percorso abilitante per Centralinista telefonico non vedente di cui alla L. 113/85 e per le funzioni individuate di cui al D.M. 10.01.2000.

## 1. SOGGETTI PROPONENTI

Organismi formativi accreditati o autorizzati.

Per essere autorizzati gli organismi dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

1. Finalità formativa tra i compiti previsti dallo Statuto
2. Capacità logistiche (Disponibilità e adeguatezza dei locali a rispetto della normativa vigente (D. Lgs. 626/94 e successive modifiche, normativa incendi, normativa infortunistica)
3. Capacità organizzative: almeno tre anni di esperienza nella gestione di attività formative specificatamente rivolte ad utenza non vedente

Tali enti a seguito della presentazione degli idonei documenti comprovanti il rispetto dei requisiti di cui sopra, in base a quanto disposto all'art. 34 e 32 della legge regionale 12/03, potranno acquisire la specifica autorizzazione rilasciata dalla Regione Emilia Romagna, in base all'art. 44 della L.R. 12/03, al fine di realizzare il percorso formativo e rilasciare al termine la certificazione prevista;

Agli organismi che richiedono l'autorizzazione verranno richiesti i seguenti documenti:

- Copia dello Statuto o dell'atto costitutivo, dai quali si evinca che la formazione professionale rientra fra le attività proprie dell'organismo;
- Curriculum societario e dati di bilancio degli ultimi tre anni, che evidenzino le attività attinenti la formazione;
- Dichiarazione che attesti di essere in regola con le norme del D. Lgs 626/94 e successive modifiche.

## 2. CARATTERISTICHE DEI CORSI

Ai sensi del L. 29 marzo 1985 n. 113 art. 2 comma 4, si definisce lo specifico programma dei corsi per Centralinisti telefonici non vedenti e per le qualifiche equipollenti di cui al D.M. 10.01.2000

### 2.1. Requisiti di accesso

Ai fini dell'ammissione ai corsi in questione i partecipanti dovranno documentare, sottoforma di autodichiarazione, all'Ente Gestore del corso, il possesso dei requisiti previsti dall'art. 1, comma 2 della L. 29 marzo 1985 n. 113,

## **2.2 Durata del percorso**

1200 ore

## **2.3. Attestazione finale**

### **Attestato di abilitazione**

L'attestato, rilasciato previo superamento delle prove d'esame di cui al successivo paragrafo 4, costituisce requisito indispensabile per l'iscrizione all'Albo nazionale di cui alla L. 29 marzo 1985 n. 113 art. 1 e alle relative specializzazioni.

Ai candidati che avranno superato le sole prove fondamentali (L. 29 marzo 1985 n. 113, art. 2, comma 5) sarà rilasciato l'attestato di abilitazione per la sola funzione di Centralinista telefonico non vedente.

Ai candidati che avranno superato anche le 2 prove relative all'area di indirizzo (D.M. 10/01/2000) l'attestato riporterà, in aggiunta alla funzione di "Centralinista telefonico non vedente", la specificazione della ulteriore funzione alla quale il candidato è stato abilitato.

L'organismo formativo consegnerà inoltre ai partecipanti il Dossier delle evidenze da percorso formativo debitamente compilato in base a quanto previsto dalla delibera G.R. 530/05.

I partecipanti interessati ad acquisire successivamente la qualifica di Operatore Amministrativo Segretariale, in base al Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione (SRFC), potranno quindi rivolgersi ad un ente autorizzato per il Servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze il quale, sulla base del Dossier delle evidenze da percorso formativo, procederà alla formalizzazione di capacità e conoscenze per il rilascio della Scheda Capacità e Conoscenze, inoltre prefigurerà alla persona il possibile percorso per giungere alla certificazione della qualifica o di singole Unità di competenza.

## **3. COMPOSIZIONE COMMISSIONE D'ESAME**

La commissione è composta da:

Direttore dell'Ufficio Regionale del Lavoro e della Massima Occupazione o un funzionario dell'ufficio da lui delegato, con funzioni di Presidente della Commissione;

un rappresentante designato dal Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni, esperto in telefonia;

un esperto in scrittura e lettura Braille, con competenze di informatica e comunicazione e conoscenze di ausili informatici dedicati all'accessibilità dei non

vedenti all'uso del PC, nominato dall'ente di formazione.

Almeno 30 gg. prima dell'inizio delle prove d'esame, l'ente di formazione provvederà ad inoltrare le richieste formali di nomina dei propri rappresentanti rispettivamente alla DRL, al MPT.

In sede di insediamento della Commissione il Presidente provvederà a formalizzarne la composizione su apposito verbale che al termine dei lavori della commissione sarà inviato alla Regione unitamente agli attestati di abilitazione da repertoriare.

### **3.1 Compensi**

I compensi che saranno corrisposti ai membri della commissione d'esame sono quelli previsti dalle normative regionali vigenti in materia di formazione professionale.

## **4. ARTICOLAZIONE DELLE PROVE D'ESAME**

Il programma d'esame è articolato in prove teoriche e pratiche sui contenuti di cui alla circolare del Ministero del Lavoro n.50/92 del 10 aprile 1992 e al suo aggiornamento con circolare M.L. 10 marzo 2005, Allegati A)e B)

### **prova teorica**

- 1) Doveri del centralinista e modalità di comunicazione al telefono
- 2) Cultura generale
- 3) Telefonia e centralino
- 4) Informatica
- 5) Lingue Straniere
- Eventualmente
- 6) Area d'indirizzo concernente la specializzazione

### **prova pratica**

- 1) Braille (o altra modalità di scrittura e di lettura afferente la minorazione visiva)
- 2) Centralino Telefonico - Operazioni al posto operatore (comprehensive di comunicazioni in lingue straniere)
- 3) Uso del personal computer e delle periferiche specifiche per minorati della vista e programmi applicativi
- Eventualmente
- 4) Area d'indirizzo concernente la specializzazione

## **5. ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE**

L'attestato di abilitazione rappresenta requisito per l'iscrizione all'Albo dei "Centralinisti telefonici non vedenti" e per le relative specializzazioni "Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni con il pubblico", "Operatore addetto alla gestione di banche dati" e "Operatore addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso".

Al termine delle prove d'esame l'ente di formazione provvede ad inviare alla Direzione Regionale del Lavoro per la relativa registrazione nell'albo professionale:

- verbale d'esame da cui risultino i nominativi degli allievi abilitati.



*Centralinista telefonico non vedente***ELEMENTI IDENTIFICATIVI DI CARATTERE NORMATIVO/AMMINISTRATIVO**

*Negli atti amministrativi e/o normativi non sono presenti elementi identificativi della professione/attività.*

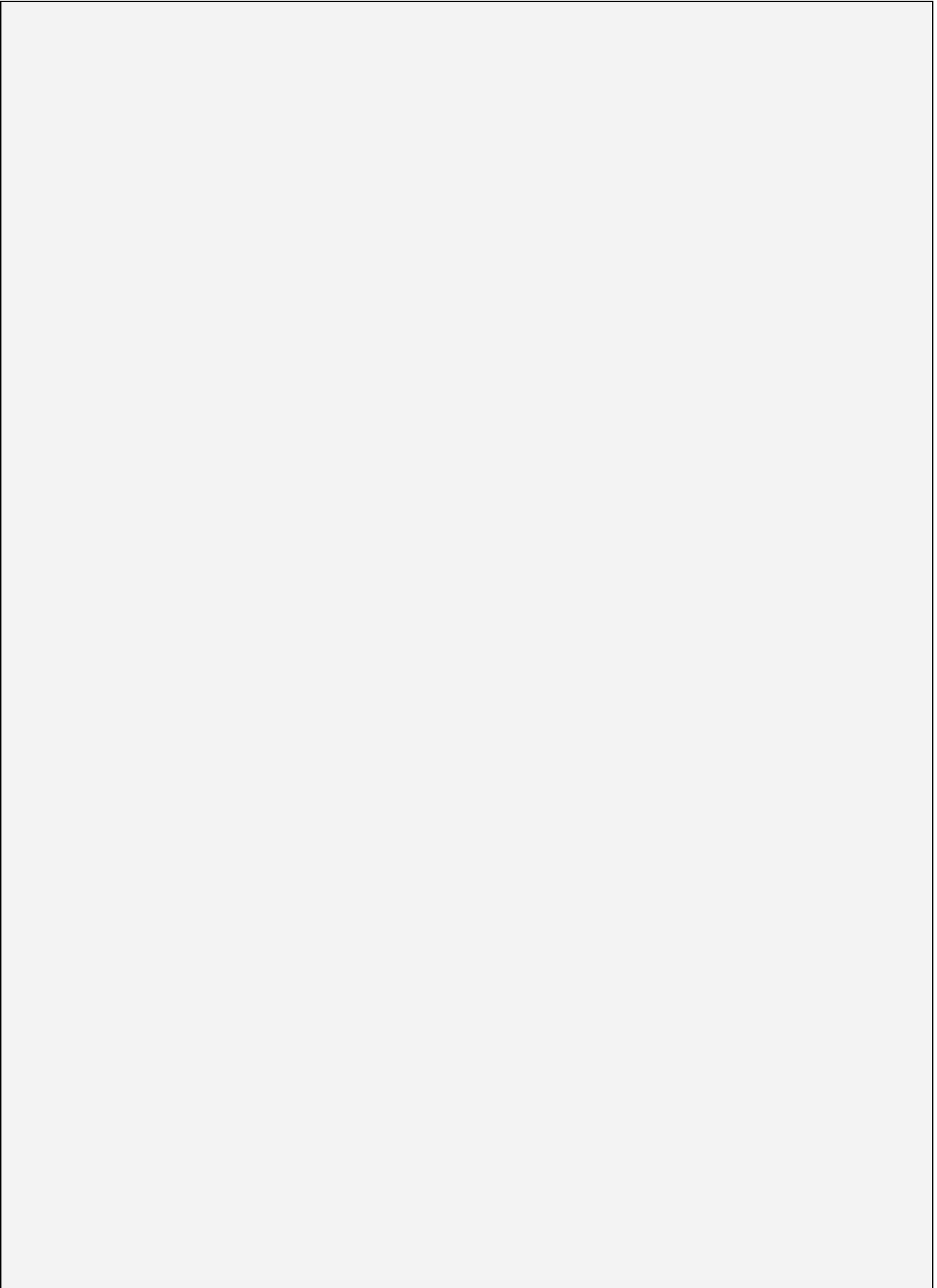
**NORMATIVE E ATTI AMMINISTRATIVI DI RIFERIMENTO**

<b>Nazionali/Comunitari</b>		<b>Regione Emilia-Romagna</b>
	<b>2007</b>	D.G.R. 336/07
Circolare Ministero del Lavoro 10 marzo 2005	<b>2005</b>	
D.M. 10 gennaio 2000	<b>2000</b>	
L. 12 marzo 1999, n. 68	<b>1999</b>	
L. 29 marzo 1985, n. 113	<b>1985</b>	

**DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA**

*n.d.*

**PERCORSO PER L'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE/ATTIVITA'**





esame		
<i>requisiti di accesso</i>	Frequenza al corso abilitante di 1200 ore	D.G.R. 336/200
<i>nomina della Commissione</i>	<p>Almeno 30 gg. prima dell'inizio delle prove d'esame, l'ente di formazione provvederà ad inoltrare le richieste formali di nomina dei propri rappresentanti rispettivamente alla DRL, al MPT.</p> <p>In sede di insediamento della Commissione il Presidente provvederà a formalizzarne la composizione su apposito verbale che al termine dei lavori della commissione sarà inviato alla Regione unitamente agli attestati di abilitazione da repertoriare .</p>	D.G.R. 336/200
<i>componenti della Commissione</i>	<p>La commissione è composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttore dell'Ufficio Regionale del Lavoro e della Massima Occupazione o un funzionario dell'ufficio da lui delegato, con funzioni di Presidente della Commissione;</li> <li>- un rappresentante designato dal Ministero delle Poste e delle Telecomunicazioni, esperto in telefonia;</li> <li>- un esperto in scrittura e lettura Braille, con competenze di informatica e comunicazione e conoscenze di ausili informatici dedicati all'accessibilità dei non vedenti all'uso del PC, nominato dall'ente di formazione .</li> </ul>	D.G.R. 336/200
<i>tipologia di prova</i>	Il programma d'esame è articolato in prove teoriche e pratiche sui contenuti di cui alla circolare del Ministero del Lavoro n.50/92 del 10 aprile 1992 e al suo aggiornamento con circolare M.L. 10 marzo 2005, Allegati A) e B)	<p>Circolare del Ministero del Lavoro 10 marzo 2005</p> <p>D.G.R. 336/200</p>
<i>contenuti della prova</i>	<p><b><u>PROVE D'ESAME:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>prova teorica</u></b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Doveri del centralinista e modalità di comunicazione al telefono</i></li> <li>2) <i>Cultura generale</i></li> <li>3) <i>Telefonia e centralino</i></li> <li>4) <i>Informatica</i></li> <li>5) <i>Lingue straniere</i></li> </ol> </li> <li><b><u>Eventualmente</u></b> <ol style="list-style-type: none"> <li>6) <i>Area d'indirizzo concernente la specializzazione</i></li> </ol> </li> </ul>	<p>D.G.R. 336/200</p> <p>Circolare del Ministero del Lavoro 10 marzo 2005, All A e B</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>prova pratica</u></b></li> <li>1) <i>Braille (o altra modalità di scrittura e di lettura afferente la minorazione visiva)</i></li> <li>2) <i>Centralino telefonico – Operazioni al posto operatore (comprehensive di comunicazioni in lingue straniere)</i></li> <li>3) <i>Uso del personal computer e delle periferiche specifiche per minorati della vista e programmi applicativi.</i></li> <li><b>Eventualmente</b></li> <li>4) <i>Area d'indirizzo concernente la specializzazione</i></li> </ul>	
<i>attestato rilasciato</i>	<p><b>Attestato di abilitazione</b>  Ai candidati che avranno superato le sole prove fondamentali (art. 2, comma 5, L. 29/03/1985, n. 113) sarà rilasciato l'attestato di abilitazione per la sola funzione di Centralinista telefonico non vedente.  Ai candidati che avranno superato anche le 2 prove relative all'area di indirizzo (D.M. 10/01/2000) l'attestato riporterà, in aggiunta alla funzione di "Centralinista telefonico non vedente", la specificazione della ulteriore funzione alla quale il candidato è stato abilitato.</p>	D.G.R. 336/200
<i>amministrazione competente al rilascio</i>	Regione Emilia-Romagna	
<b>albo/elenco/registro/ruolo</b>		
<i>requisiti professionali</i>	Attestato di abilitazione	D.G.R. 336/200
<i>registrazione</i>	Al termine dell'esame l'ente provvede ad inviare alla Direzione Regionale del Lavoro per la relativa registrazione nell'albo professionale, il verbale d'esame da cui risultino i nominativi degli allievi abilitati.	L. 29 marzo 1985, n. 113, art. 1, comma 1, D.G.F.
<i>organismo competente</i>	Direzione Regionale del Lavoro	D.G.R. 336/200

FORMAZIONE REGOLAMENTATA	ATTI DI RIFERIMENTO
<b>soggetto erogatore</b>	
Organismi formativi accreditati o autorizzati	D.G.R.336/2007
<b>requisiti di ammissione</b>	
<p>Ai fini dell'ammissione ai corsi in questione i partecipanti dovranno documentare, sottoforma di autodichiarazione, all'Ente Gestore del corso, il possesso dei requisiti previsti dall'art. 1, comma 2 della L. 29 marzo 1985 n. 113:</p> <p>a) diploma di centralinista telefonico  b) certificato rilasciato dall'USL da cui risulti che il richiedente è privo della vista o dispone di un residuo visivo non superiore a 1/10 in entrambi gli occhi, anche con correzione di lenti, e che è esente da altre minoranze che potrebbero impedire l'espletamento della funzione di centralinista telefonico</p>	<p>D.G.R. 336/2007</p> <p>L. 29 marzo 1985, n. 113, art. 1, comma 3</p>
<b>durata minima</b>	
1200 ore	D.G.R. 336/2007
<b>contenuti</b>	
n.d.	
<b>metodologie didattiche</b>	
n.d.	
<b>partecipanti</b>	
n.d.	
<b>sede</b>	
n.d.	
<b>attestato rilasciato</b>	
<p>L'organismo formativo consegnerà ai partecipanti il Dossier delle evidenze da percorso formativo debitamente compilato in base a quanto previsto dalla delibera G.R.530/05.</p>	D.G.R. 336/2007

*n.d.*= riferimento mancante/inesistente nella normativa attuale

*Le informazioni presenti in questa scheda hanno un esclusivo carattere divulgativo e conoscitivo. Non sono in alcun modo sostitutive degli atti normativi ed amministrativi ivi indicati, a cui in ogni caso si rinvia. Ad ogni modo, suddetti atti sono da intendersi comprensivi di tutte le modifiche ed integrazioni successivamente intervenute.*

