

A



VADEMECUM DELLE PRESTAZIONI PER I DATORI DI LAVORO



PRESTAZIONI E.Bi.N.S.A.F.I.

Prestazioni Istituzionali:

1. Certificazione liberatoria per appalti
2. Parere di conformità per apprendistato
3. Certificazione conciliazione e arbitrato

Tutte le prestazioni sono riservate ai soli iscritti in regola con il pagamento dei contributi come previsto dall'art. 5 del vigente CCNL e dall'art. 4 del Regolamento (All. 2 del vigente CCNL).

Modalità per la compilazione della domanda e documentazione da allegare:

L'erogazione delle prestazioni avviene direttamente a favore dell'avente diritto (prestazione diretta) dietro presentazione di apposita domanda da indirizzare a: E.Bi.N.S.A.F.I. - Via Lucania 13 - 00187 ROMA, utilizzando gli appositi moduli ed allegando la prescritta documentazione:

3) Ai fini della richiesta di cui al punto 1:

- a) modello All. C al CCNL;
- b) dichiarazione di regolarità contributiva firmata dal datore di lavoro (modello All. B al CCNL).

3) Ai fini della richiesta di cui al punto 2:

- a) seguire la procedura prevista dagli All. 8 e 9 al CCNL, utilizzando la modulistica prevista;
- b) dichiarazione di regolarità contributiva firmata dal datore di lavoro.

3) Ai fini della richiesta di cui al punto 3:

- a) seguire la procedura prevista dall'All. 3 al CCNL

Ai fini delle richieste di cui ai punti 1, 2 e 3 occorre compilare e inviare a E.Bi.N.S.A.F.I. la modulistica allegata al CCNL o reperibile sul sito www.ebinsafi.it

Spett.le EBINSAFI
Via Lucania 13
00187 ROMA

DICHIARAZIONE DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA

Il/la sottoscritto/a _____

nella qualità di Legale rappresentante della società

Ragione sociale: _____

P.IVA _____ C.F. _____

Indirizzo: Località _____ Prov. _____

Via/P.zza _____ C.A.P. _____

Tel. _____

Matricola INPS n° (indicare sempre):

ai fini del riconoscimento delle prestazioni dall'Ente erogante a favore dei dipendenti da imprese del settore dei Servizi Ausiliari, Fiduciari e Integrati

dichiara sotto la propria responsabilità

di aver ad oggi/aver avuto sino al ___ / ___ / _____ (barrare ciò che non interessa), alle proprie dipendenze, il/la Sig./Sig.ra (Cognome) _____ (Nome) _____, C.F. _____

e che, in relazione a detto dipendente, i contributi di cui all'art. 8 per i contributi dovuti ad EBINSAFI e art. 9 per i contributi dovuti al Fondo ASSI del CCNL per i dipendenti da imprese del settore dei Servizi Ausiliari, Fiduciari e Integrati risultano regolarmente versati sin dal momento della prima iscrizione a EBINSAFI ed al Fondo ASSI.

Distinti saluti.

Data _____

Firma _____

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE

(Art. 46 D.P.R. 28 DICEMBRE 2000, n. 445 e successive modificazioni)

Il/la sottoscritto/a Cognome _____ Nome _____

Nato/a a _____ (prov. _____) il _____

e residente in _____ (prov. _____)

Via _____ n. _____

legale rappresentante di _____

con sede in _____ Via _____ n. _____

a conoscenza delle sanzioni previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 in caso di dichiarazione false

DICHIARA

- di applicare integralmente i contratti di lavoro - sia nazionale che integrativo territoriale, ove esistente - sottoscritti tra le Parti stipulanti il CCNL;
- di essere in regola con la contribuzione previdenziale assicurativa ed assistenziale, nonché con gli adempimenti fiscali;
- di versare regolarmente i contributi di cui all'art. 8 e quello di cui all'art. 19 del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di categoria;

CHIEDE

la Certificazione Liberatoria prevista dal CCNL relativa all'integrale e corretta applicazione della contrattazione nazionale e territoriale integrativa ed aziendale.

Si allegano:

- certificazione di correttezza contributiva (DURC), rilasciata dagli Enti preposti (INPS e INAIL);
- fotocopia documento valido di identità del dichiarante;
- copia codice fiscale del dichiarante.

Il sottoscritto/a autorizza il trattamento dei dati contenuti nel presente documento limitatamente a quanto previsto dalla Legge 675/96.

(Luogo e data)

Il/la dichiarante
(nome, cognome, timbro e firma)

n.b. la dichiarazione, unitamente agli allegati, dovrà essere inviata tramite raccomandata AR, o altro sistema certificato, all'Ente Bilaterale Nazionale Servizi Ausiliari Fiduciari e Integrati in Via Lucania, 13 - 00187 ROMA.

Art. 76 D.P.R. 445/2000: "Chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso nei casi previsti dal presente testo unico è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

L'esibizione di un atto contenente dati non rispondenti a verità equivale ad uso di atto falso.

Le dichiarazioni rese ai sensi degli artt.46 e 47 e le dichiarazioni rese per conto delle persone indicate nell'art.4, comma 2 sono considerate come fatte a pubblico ufficiale.

Se i reati indicati nei commi 1, 2 e 3 sono commessi per ottenere una nomina ad un pubblico ufficio o l'autorizzazione all'esercizio di una professione o arte, il giudice, nei casi più gravi, può applicare l'interdizione temporanea dai pubblici uffici o dalla professione o arte".

REGOLAMENTO COMMISSIONE CERTIFICAZIONE, CONCILIAZIONE ED ARBITRATO

- Visto il D.lgs. 10 settembre 2003, n. 276, recante attuazione delle deleghe di cui alla L. 14 febbraio 2003, n. 30, ed in particolare l'art. 76, comma 1;
- considerato il disposto del CCNL per i dipendenti del settore dei Servizi Ausiliari, Fiduciari e Integrati del 16 gennaio 2013;
- ritenuto quindi di dover adottare un Regolamento interno che disciplini e renda pubbliche le modalità di funzionamento della certificazione, conciliazione ed arbitrato;

È recepito il seguente

REGOLAMENTO

TITOLO I

DISPOSIZIONI GENERALI

ARTICOLO 1 - COMPETENZE, DIRITTI DI SEGRETERIA

La Commissione è competente a svolgere funzioni di:

- certificazione dei contratti o singole clausole di essi in cui sia dedotta, direttamente o indirettamente, una prestazione di lavoro;
- certificazione della clausola compromissoria ex art. 31, comma 9, L. 183/2010;
- certificazione delle rinunzie e transazioni di cui all'art. 2113 c.c. a conferma della volontà abdicativa o transattiva delle parti;
- certificazione della qualificazione giuridica di contratti aventi ad oggetto una prestazione di lavoro prevalentemente personale, quali, in via esemplificativa: contratti di lavoro subordinato, lavoro a progetto/programma, ovvero in generale prestazione d'opera;

- esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione relativamente ai contratti per cui abbia precedentemente adottato l'atto di certificazione e del tentativo facoltativo di conciliazione relativamente a contratti non sottoposti precedentemente a procedura di certificazione;
- soluzione arbitrale delle controversie secondo diritto come a seguire descritto.

La Commissione è competente a svolgere ogni altra funzione stabilita da leggi e Contratto Collettivo, successivi alla data di entrata in vigore del presente Regolamento.

Ove deliberata l'applicazione di diritti di segreteria e/o ogni altro importo, anche a titolo di rimborso spese, per il rilascio della certificazione, le somme sono destinate al finanziamento di attività istituzionali e/o legate alla ricerca, alla formazione e all'informazione.

ARTICOLO 2 - COMPOSIZIONE

Presso l'Ente Bilaterale Nazionale del settore dei Servizi Ausiliari, Fiduciari e Integrati (di seguito EBINSAFI) è costituita la Commissione di Certificazione, Conciliazione e Arbitrato (di seguito Commissione) di cui all'art. 76, comma 1, lettera c-ter), del D.lgs. 276/2003.

La Commissione è composta:

- dal Presidente dell'EBINSAFI, che la presiede, e da almeno 2 commissari ordinari;
- da 2 o più commissari supplenti.

I suddetti commissari, ordinari e supplenti, sono nominati per effetto di delibera dell'EBINSAFI.

Tutti i membri della Commissione, ordinari e supplenti, durano in carica 3 anni e, comunque, non oltre il limite del mandato del Consiglio Direttivo EBINSAFI che li ha nominati. Alla scadenza, la Commissione rimane in carica fino alla data di insediamento dei successivi membri ordinari e supplenti, nominati da EBINSAFI entro i 60 giorni successivi al suo insediamento.

La Commissione elegge al proprio interno, tra i commissari ordinari, un Segretario, al quale è affidato il compito di assicurare il coordinamento ed il buon andamento dei lavori della Commissione e delle eventuali Sotto-Commissioni.

In relazione alle valutazioni di merito e carico di lavoro della Commissione ed alla necessità di assicurare il rispetto dei termine di legge per la conclusione dei procedimenti, il Presidente della Commissione può costituire una o più Sotto-Commissioni, di seguito denominate Sotto-Commissioni, alle quali potranno essere invitati a partecipare professionisti iscritti ad ordini e collegi professionali, rappresentanti del mondo accademico, sindacale e/o della magistratura, esclusi dall'obbligo di cui al successivo art. 5.

In caso di assenza, impedimento (temporaneo o definitivo) o astensione, ai sensi dell'art. 5, dei commissari ordinari, alle riunioni della Commissione partecipano, in sostituzione e a pieno titolo, i commissari supplenti. Il Presidente può, in caso di sua assenza, impedimento o astensione per i medesimi motivi, delegare i propri poteri al Segretario.

Alle riunioni delle Commissioni potranno essere invitati a partecipare, a titolo consultivo, rappresentanti degli Enti Pubblici nei cui confronti l'atto produce efficacia e che abbiano ricevuto la comunicazione di inizio procedimento, nonché - se nominati - rappresentanti delle Sotto-Commissioni. La partecipazione alla prima seduta della Commissione non potrà avere luogo prima che siano trascorsi almeno 5 giorni dall'inizio del procedimento.

Ai fini della validità della seduta è necessaria la presenza del Presidente o del Segretario delegato, ai sensi del precedente comma 6, e di almeno 2 ulteriori membri di cui al comma 2.

ARTICOLO 3 - SEDE

La Commissione ha sede in Roma e ad ogni effetto presso EBINSAFI.

ARTICOLO 4 - SOTTO-COMMISSIONI

La Sotto-Commissione ha compiti istruttori e non di certificazione; provvede, in particolare, all'esame delle istanze assegnate a tal fine dal Presidente e alla

predisposizione e verbalizzazione di osservazioni e proposte da sottoporre alla Commissione.

In ogni caso, la Commissione delibera in maniera autonoma e non risulta in alcun modo vincolata dalle valutazioni degli organi istruttori.

ARTICOLO 5 - NORME RELATIVE AI MEMBRI DELLA COMMISSIONE

Tutti i membri della Commissione o Sotto-Commissione, ordinari e supplenti, sono tenuti ad astenersi dal partecipare in qualsiasi forma alle attività della rispettiva Commissione o Sotto-Commissione che ineriscano alla trattazione, discussione o decisione di pratiche di certificazione, conciliazione o arbitrato che possano coinvolgere interessi propri, ovvero: di loro parenti o affini entro il 4° grado o conviventi; di persone fisiche o giuridiche con le quali essi intrattengano rapporti commerciali, di prestazione d'opera professionale o di lavoro subordinato, autonomo o parasubordinato; di individui o organizzazioni con cui essi stessi o i coniugi abbiano causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito; di individui o organizzazioni di cui essi siano tutori, curatori, procuratori o agenti; di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati o società, di cui essi siano amministratori, gerenti, associati o dirigenti. Essi si asterranno altresì in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza. Nei casi sopra menzionati l'interessato comunicherà preventivamente la propria motivata astensione al Presidente che, di conseguenza, disporrà per la sostituzione dell'astenuito con un supplente.

I componenti che non comunichino preventivamente la propria personale situazione in contrasto con il precedente comma, potranno essere sospesi dall'incarico dal Presidente, e rimossi dall'incarico dal Consiglio Direttivo, e saranno considerati responsabili di qualsiasi danno (anche d'immagine) che dovesse conseguire alla Commissione e a terzi per la sopramenzionata omissione. Le parti, ove sussistano evidenti ragioni di incompatibilità, potranno chiedere, ricorrendo a quanto disposto dall'art. 52 c.p.c., la ricusazione di componenti della Commissione, nel qual caso il Presidente, valutate le ragioni specifiche ed i mezzi di prova a sostegno della richiesta di ricusazione, potrà provvedere di

conseguenza alla sostituzione del ricusato con un supplente, mediante delibera della Commissione.

ARTICOLO 6 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Oltre ai membri della Commissione, che accedono alla documentazione inerente all'attività della Commissione senza particolari formalità, nel rispetto dei principi di cui al D.lgs. 196/2003, tutte le autorità pubbliche che hanno ricevuto la comunicazione di inizio del procedimento hanno facoltà di accedere alla suddetta documentazione e di prenderne visione, previa richiesta scritta al Presidente, che adotterà le disposizioni del caso.

Si osservano, in quanto e se applicabili, le norme di cui alla L. 241/1990.

TITOLO II

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

ARTICOLO 7 - ISTANZA DI CERTIFICAZIONE

La procedura di certificazione ha inizio ad istanza comune delle parti del contratto e si conclude entro il termine di 45 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa, ovvero dal ricevimento dell'ulteriore documentazione che venga richiesta ad integrazione dalla Commissione, o dal Segretario.

Ove deliberato un importo di cui all'art. 1, comma 3, del presente Regolamento, le parti richiedenti sono tenute al contestuale versamento della somma secondo le modalità ed i termini definiti con apposita delibera del Comitato Esecutivo di EBINSAFI.

L'istanza di certificazione, completa degli allegati, è presentata alla Commissione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o email certificata, ovvero mediante consegna a mano con dichiarazione - timbro di ricevuta. Dalla data di ricezione decorre il termine di cui all'art. 78, comma 2, lettera b), del D.lgs. 276/2003.

L'istanza di certificazione, redatta su carta bollata, dovrà essere presentata con allegata copia del documento di identità dei firmatari ed è formulata in

conformità al modello e alle istruzioni, aggiornate periodicamente, che tengano conto delle disposizioni di legge.

Le istanze difformi dai modelli della Commissione sono comunque ricevibili purché, a giudizio del Segretario, rispondano ai requisiti di legge e del presente Regolamento, e siano esattamente individuati la parte richiedenti ed il domicilio per le comunicazioni, così che la Commissione possa procedere richiedendo le integrazioni/correzioni del caso.

Sono in ogni caso requisiti essenziali dell'istanza:

- l'esatta individuazione delle parti richiedenti, del loro domicilio e della sede o della dipendenza dell'azienda interessata;
- l'indicazione del contratto in cui sia dedotta, direttamente o indirettamente, la prestazione di lavoro, per il quale si richiede la certificazione, e della specifica qualificazione negoziale delle parti;
- l'indicazione espressa degli effetti civili, amministrativi, previdenziali e fiscali in relazione ai quali le parti chiedono la certificazione;
- l'allegazione di copia del contratto (o di sua bozza), contenente i dati anagrafici e fiscali delle parti;
- la dichiarazione esplicita che non vi sono altri procedimenti certificatori e ispettivi pendenti e che non sono stati emessi precedenti provvedimenti ispettivi o di diniego di certificazione sulla medesima istanza, oppure, in caso di sussistenza di tali provvedimenti, l'allegazione di copia degli stessi o dei relativi riferimenti identificativi;
- la sottoscrizione in originale delle parti e, nel caso che una o entrambe le parti stesse non siano persone fisiche, l'indicazione della qualità legale dei firmatari.

Il Presidente e/o il Segretario della Commissione, nel rispetto dell'ordine cronologico determinato dalla data di presentazione, procedono alla valutazione della regolarità e completezza delle istanze ai sensi del presente Regolamento e, qualora le stesse risultino irregolari o carenti, provvedono a richiedere alle parti le integrazioni del caso, comunicando loro la contestuale sospensione del termine di cui all'art. 78, comma 2, lettera b), del D.lgs. 276/2003.

Il Presidente e/o il Segretario, verificata la regolarità e completezza delle istanze, con particolare riguardo ai requisiti di cui al precedente comma 6, ovvero acquisite le necessarie integrazioni, predispongono il calendario dei lavori della Commissione, fissando le date delle sedute ed inserendovi le istanze stesse. A tal fine, tengono conto del numero e del grado di complessità delle domande pervenute, dell'eventuale opportunità di prevederne la trattazione in più sedute, della distribuzione del carico di lavoro a una o più Sotto-Commissioni e della necessità di concludere il procedimento nei termini di legge. Provvedono quindi a convocare la Commissione ai sensi del successivo art. 10, nonché le parti per l'audizione, indicando la data e l'ora stabilite. Tutte le convocazioni possono avvenire anche a mezzo fax o posta elettronica qualora le parti nell'istanza abbiano a tal fine indicato il proprio indirizzo.

ARTICOLO 8 - COMUNICAZIONE ALLA DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO

Non appena ricevuta l'istanza di certificazione, verificata l'ammissibilità della domanda, viene inoltrata apposita comunicazione alla competente Direzione Provinciale del Lavoro agli effetti di cui all'art. 78, comma 2, lettera a), del D.lgs. 276/2003. Detta comunicazione deve riportare l'indicazione: delle parti e della loro sede, residenza o domicilio; della data di ricevimento dell'istanza da parte della Commissione e quella in cui tale istanza sarà discussa, ai fini dell'eventuale esercizio della facoltà di presentare osservazioni e fermo restando quanto previsto dall'art. 6 del presente Regolamento in merito all'accesso alla documentazione da parte dei soggetti pubblici interessati.

Ai fini dell'eventuale esercizio della facoltà di presentare osservazioni di cui al comma precedente, alla comunicazione dell'istanza inviata alla competente Direzione Provinciale del Lavoro viene acclusa fotocopia del contratto di lavoro per cui si chiede la certificazione.

Le comunicazioni di cui al presente articolo devono essere fatte a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, telefax o posta elettronica certificata.

ARTICOLO 9 - FORMAZIONE DEL FASCICOLO E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

A seguito della ricezione dell'istanza viene formato il fascicolo del procedimento. La segreteria della Commissione acquisisce il fascicolo e provvede a registrare gli estremi dell'istanza in un registro appositamente istituito, nel quale viene elencata la documentazione afferente e vengono annotate tutte le successive fasi procedurali.

La conservazione dei contratti certificati e dei relativi fascicoli potrà avvenire attraverso idonee modalità di archiviazione e custodia dei supporti cartacei, ovvero in via informatica, con modalità tali da garantire comunque la sicurezza dei dati personali ivi contenuti ai sensi della vigente normativa. Il termine minimo di conservazione dei contratti e della relativa documentazione di cui all'art. 78, comma 3, del D.lgs. 276/2003, decorre dalla data di estinzione del rapporto giuridico costituito mediante il contratto oggetto di certificazione.

Detta conservazione avviene presso gli uffici del EBINSAFI e ha la durata di 5 anni dalla data di estinzione del contratto o clausola oggetto di certificazione. A tal fine, le parti che hanno fatto richiesta di certificazione sono tenute a comunicare alla Commissione la data di estinzione del rapporto. In assenza di detta comunicazione verrà presa a riferimento la data di estinzione del rapporto giuridico, eventualmente presente sul contratto certificato.

ARTICOLO 10 - CONVOCAZIONE DELLE COMMISSIONI

Il Presidente e/o il Segretario convocano la Commissione comunicando ai membri ordinari a mezzo posta, telefax o posta elettronica certificata ai rispettivi recapiti, la data della seduta e l'elenco delle pratiche inserite nell'ordine del giorno. In caso di impedimento a partecipare alla riunione della Commissione da parte di un membro ordinario, questi provvederà direttamente a darne comunicazione al Presidente della Commissione e al Segretario per l'adozione dei provvedimenti del caso. Qualora non risulti comunque raggiunto il numero minimo di membri richiesto ai fini della validità delle sedute e delle delibere, il Presidente dispone il rinvio della seduta.

ARTICOLO 11 - RELATORI DEL PROCEDIMENTO

Il Presidente, dopo un sommario esame delle istanze, nomina per ciascuna pratica, su proposta del Segretario, un relatore scelto tra i membri della Commissione.

Il relatore predispone, per ciascuna istanza pervenuta, sentita l'eventuale Sotto-Commissione, un'apposita scheda riepilogativa, nella quale sono riportate note illustrative in merito alla ricognizione della documentazione presentata e, in particolare, alla sussistenza o meno dei requisiti richiesti dalla normativa vigente in relazione alla tipologia contrattuale per la quale si richiede la certificazione, nonché in riferimento agli ulteriori elementi, anche di carattere formale, richiesti dal presente regolamento.

ARTICOLO 12 - AUDIZIONE DELLE PARTI

All'audizione delle parti provvede la Commissione.

Le parti devono presenziare personalmente alla prevista audizione, e saranno sentite disgiuntamente.

Il lavoratore nel caso di impossibilità a presenziare comunica le motivazioni del caso, trasmettendo eventuale documentazione probatoria alla Commissione che decide per il rinvio dandone atto nel verbale di seduta.

Il datore di lavoro/committente può intervenire all'audizione mediante un proprio rappresentante solo in caso di effettiva e comprovata impossibilità di presenziarvi personalmente; a tal fine, comunica le motivazioni del caso con l'eventuale documentazione probatoria al Presidente, che decide per l'ammissione del rappresentante o per il rinvio, dandone atto nel verbale della seduta della Commissione. Il rappresentante interviene munito di apposito e specifico atto di delega, specificamente riferito all'audizione, corredato da fotocopia del documento di identità proprio e del rappresentato, che vengono acquisiti agli atti. A tal fine non sono idonei gli eventuali poteri di rappresentanza conferiti con procura generale.

Le disposizioni di cui al precedente comma si applicano esclusivamente alla rappresentanza volontaria. In nessun caso può essere delegata l'altra parte o il rappresentante o l'assistente dell'altra parte.

L'inosservanza delle disposizioni di cui al presente comma comporta l'improcedibilità dell'istanza con la conseguente automatica sospensione del termine di cui all'articolo 78, comma 2, lettera b), del D.lgs. 276/03. In tal caso la Commissione può deliberare il rinvio dell'audizione ad una successiva seduta e disporre il rinnovo della convocazione delle parti.

Di tutte le attività della Commissione viene redatto verbale, a cura della Segreteria e sotto la direzione del Presidente.

ARTICOLO 13 - ATTIVITÀ DI CONSULENZA E ASSISTENZA

Nel corso del procedimento di cui all'art.7, la Commissione presta attività di consulenza e assistenza in relazione alla richiesta oggetto di certificazione.

In caso di proroga del contratto già certificato è fatto onere alle parti di richiedere apposita consulenza ed assistenza da parte della Commissione al fine di verificarne la relativa legittimità.

A seguito della istruttoria di cui al comma precedente la Commissione valuta se il contratto prorogato debba essere destinatario di apposito atto di certificazione, ed in caso affermativo le parti avvieranno il procedimento secondo le prescrizioni del presente regolamento.

TITOLO II

CAPO II

PROVVEDIMENTO DI CERTIFICAZIONE

ARTICOLO 14 - DELIBERAZIONI E VERBALIZZAZIONI

Completata la fase istruttoria, i membri della Commissione, udito il relatore, deliberano sulla sussistenza dei presupposti che consentono la certificazione.

Il provvedimento di certificazione è adottato a maggioranza dei componenti di diritto della Commissione. In caso di parità, prevale il voto del Presidente della Commissione.

Il provvedimento deve essere motivato e contenere l'indicazione dei rimedi esperibili avverso di esso, del termine, nonché dell'autorità cui è possibile ricorrere, ai sensi dell'art. 80 del D.lgs. 276/2003.

Il provvedimento di certificazione deve contenere esplicita menzione degli effetti civili, amministrativi, previdenziali o fiscali, in relazione ai quali le parti richiedono la certificazione. A tal fine al lavoratore sono fornite le informazioni, predisposte dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che riassumono le principali conseguenze giuridiche privatistiche e pubblicistiche dei contratti certificati.

Il provvedimento deve dare atto di tutte le fasi procedurali scaturite dall'istanza di certificazione, segnalando la presenza dei soggetti di cui all'art. 2, comma 8, nonché le osservazioni dagli stessi eventualmente presentate e viene sottoscritto, ai fini della validità, dai componenti della Commissione.

Copia del provvedimento, redatto in triplice originale, viene rilasciata alle parti del contratto di lavoro che hanno sottoscritto l'istanza di certificazione.

ARTICOLO 15 - DINIEGO DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di diniego della certificazione, la Commissione adotta apposito provvedimento motivato ai sensi dell'articolo precedente.

EBINSAFI predispone la registrazione dell'attività svolta, con particolare riferimento al numero e alla tipologia di istanze e dei contratti certificati, unitamente ai provvedimenti di diniego.

TITOLO III

PROCEDIMENTI DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO

ARTICOLO 16 - CONCILIAZIONE OBBLIGATORIA

Ai sensi dell'art. 80, comma 4, del D.lgs. 276/2003, chiunque intenda presentare ricorso giurisdizionale contro la certificazione del contratto di lavoro, deve previamente rivolgersi alla Commissione di certificazione che ha adottato l'atto di certificazione per esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione.

L'istanza di conciliazione è presentata alla Commissione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, posta elettronica certificata o mediante consegna a mano (nel qual caso verrà rilasciata ricevuta), nonché comunicata, con le medesime modalità, alla parte nei confronti della quale il

procedimento è promosso, e dovrà avere i requisiti e contenere gli elementi, i dati e quant'altro previsto dalla legislazione vigente.

Le istanze difformi da quanto previsto al comma che precede sono comunque ricevibili se, a giudizio del Segretario della Commissione, rispondono ai requisiti di legge ed al presente Regolamento.

La comunicazione della richiesta di espletamento del tentativo di conciliazione interrompe la prescrizione.

La richiesta deve precisare:

- a) nome, cognome e residenza dell'istante e del convenuto; se l'istante o il convenuto sono una persona giuridica, un'associazione non riconosciuta o un comitato, l'istanza deve indicare la denominazione e la sede;
- b) il luogo dove è sorto il rapporto ovvero dove si trova l'azienda o sua dipendenza alla quale è addetto il lavoratore o presso la quale egli prestava la sua opera al momento della fine del rapporto;
- c) il luogo dove devono essere fatte alla parte istante le comunicazioni inerenti alla procedura;
- d) l'esposizione sintetica dei fatti e delle ragioni posti a fondamento della pretesa.

La controparte deposita presso la Commissione, entro 20 giorni dal ricevimento della copia della richiesta, una memoria contenente la descrizione sintetica dei fatti e delle proprie ragioni.

Entro i 30 giorni successivi al deposito, la Commissione fissa la comparizione delle parti per il tentativo di conciliazione, che deve essere tenuto entro i successivi 30 giorni dinanzi alla Commissione. Il datore di lavoro può essere rappresentato mediante procura o assistito da un soggetto abilitato; il lavoratore deve presentarsi personalmente e può farsi assistere da un soggetto abilitato.

Le parti possono presentare alla Commissione istanza congiunta per la conciliazione obbligatoria depositando l'eventuale ipotesi d'accordo; in tal caso, non si applica quanto previsto dal precedente comma 6.

ARTICOLO 17 - VERBALE DI CONCILIAZIONE

Se la conciliazione esperita ai sensi dell'art. 16 riesce, anche limitatamente ad una parte della domanda, la Commissione redige separato processo verbale sottoscritto dalle parti e dai componenti della Commissione di conciliazione. La Commissione che ha esperito il tentativo di conciliazione certifica l'autenticità della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere.

Si applicano laddove compatibili le disposizioni contenute nei Titoli II e III del presente Regolamento.

Copia del verbale deve essere consegnata, dal Presidente della Commissione, a ciascuna delle parti presenti contestualmente alla sottoscrizione.

Il Segretario della Commissione provvederà al deposito di una copia del verbale presso la Direzione Provinciale del Lavoro di competenza entro il termine di 15 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del verbale stesso.

ARTICOLO 18 - TENTATIVO FACOLTATIVO DI CONCILIAZIONE

Le istanze rivolte alla conciliazione delle controversie individuali di lavoro di cui all'art. 409 c.p.c., le quali abbiano un oggetto diverso da quello inerente alla qualificazione di un contratto precedentemente certificato ai sensi degli artt. 75 e ss. del D.lgs. 276/2003, ovvero da quello di singole clausole contrattuali già precedentemente certificate ai sensi degli artt. 75 e ss. del D.lgs. 276/2003, possono essere promosse e trattate innanzi alla Commissione con le modalità di cui agli artt. 16 e 17, in quanto compatibili.

Chi intende accettare la richiesta di tentativo di conciliazione deve rimettere alla Commissione un proprio scritto, secondo quanto previsto all'art. 16, comma 6.

La Commissione, nel caso in cui il suddetto scritto pervenga oltre i termini previsti dall'art. 16, comma 6, provvede ad acquisire dalla parte che ha avviato il tentativo conferma scritta dell'attualità dell'interesse in ordine a procedere comunque allo svolgimento del tentativo di conciliazione.

Le parti possono presentare alla Commissione istanza congiunta per la conciliazione facoltativa depositando l'eventuale ipotesi d'accordo e, in tal caso, non trovano applicazione i precedenti commi 2 e 3.

ARTICOLO 19 - RINUNZIE E TRANSAZIONI

La Commissione certifica le rinunzie e transazioni di cui all'art. 2113 c.c., a conferma della volontà abdicativa o transattiva delle parti stesse.

Si applicano, in quanto compatibili, le procedure contenute nei Titoli II e III del presente Regolamento.

ARTICOLO 20 - COMPETENZA DELLA COMMISSIONE IN FUNZIONE ARBITRALE

Le parti possono accordarsi per la risoluzione della lite affidando alla Commissione, ai sensi e per gli effetti del disposto dell'art. 31, commi 5 e 6 della L. 183/2010, anche in occasione dello svolgimento del tentativo di conciliazione, il mandato a risolvere in via arbitrale la controversia, ai sensi dell'art. 31, comma 12, L. 183/2010; il lodo in tal caso è secondo diritto, ovvero ai sensi della norma legislativa e contrattuale inerente all'oggetto del contendere.

TITOLO IV NORME FINALI

ARTICOLO 21 - COMMISSIONI PRESSO ENTI BILATERALI LOCALI - CONVENZIONI

Ai sensi dell'art. 76, comma 3, del D.lgs. 276/2003 e s.m.i., la Commissione potrà concludere convenzioni con altre sedi di certificazione ai fini dell'eventuale costituzione di una Commissione Unitaria, previa delibera del Consiglio Direttivo dell'EBINSAFI.

ARTICOLO 22 - NORME TRANSITORIE

La Commissione opera sulla base del presente Regolamento e in applicazione delle linee guida del Ministero del Lavoro oltre che ai sensi delle norme citate.

ARTICOLO 23 - ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento, approvato dal Consiglio Direttivo dell'EBINSAFI con propria delibera, entra in vigore il giorno successivo la delibera stessa, sostituendo ogni eventuale altro strumento regolamentare vigente in materia.

PROFILI FORMATIVI CCNL DIPENDENTI DEL SETTORE SERVIZI AUSILIARI, FIDUCIARI E INTEGRATI

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER I DIPENDENTI DEL SETTORE DEI
SERVIZI AUSILIARI, FIDUCIARI E INTEGRATI

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

I contenuti formativi dei seguenti profili si articolano in una parte uguale per tutti, attinente alle competenze trasversali, e in una parte differenziata, attinente alle competenze tecnico professionali specifiche.

CONTENUTI TRASVERSALI - PARTE COMUNE A TUTTI I PROFILI

1. *Competenze relazionali:*

- valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro e al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2. *Organizzazione ed economia:*

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro;
- conoscere i principali elementi economici di impresa: condizioni e fattori di redditività d'impresa (produttività, efficacia ed efficienza), contesto di riferimento di un'impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato), ecc.;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;

- conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.
3. *Disciplina del rapporto di lavoro:*
- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
 - conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
 - conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro.
4. *Sicurezza sul lavoro:*
- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
 - conoscere i principali fattori di rischio;
 - conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione.
5. *Privacy:*
- conoscere la normativa relativa alla privacy.
6. *Primo soccorso:*
- conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. n. 388 del 15 luglio 2003.

CONTENUTI TECNICO PROFESSIONALI - SPECIFICI DEI PROFILI FORMATIVI

2) Addetti alle attività di amministrazione e mansioni di segreteria

Sportellista addetto all'emissione di ricevute anche con utilizzo di apparecchiature informatiche e funzione di cassa; addetto alla gestione archivi; addetto alle ispezioni ipotecarie e catastali; addetto alle ricerche di informazioni e accesso in banche dati; addetto controllo e verifica degli incassi con gestione fiduciaria manuale e/o con utilizzo di macchinario verificatore; impiegato amministrativo con compiti d'ufficio, inserimento dati e compilazione documenti e fatture; impiegato amministrativo con compiti d'ufficio, inserimento dati e compilazione documenti e fatture; impiegato contabile e addetto all'amministrazione del personale; impiegato contabile di concetto.

Competenze:

- conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio;
- leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza;
- sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi;
- gestione flussi informativi e comunicativi;
- organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico;
- trattamento dei documenti amministrativi contabili;
- gestione della corrispondenza;
- configurazione sistema della contabilità generale;
- principi ragionieristici di base;
- trattamento operazioni fiscali e previdenziali;
- gestione servizi bancari;
- gestione acquisti;
- gestione attività di fatturazione e contabilità;
- predisposizione e gestione documentale;
- conoscere e saper utilizzare i diversi sistemi di pagamento e di incasso se richiesto dalle mansioni;
- conoscenza della normativa del lavoro e del CCNL;
- principi base di amministrazione e gestione del personale;
- conoscenza di base dei sistemi informativi;
- cenni di manutenzione e sicurezza dei sistemi informativi;
- gestione della privacy;
- conoscere e saper utilizzare le principale tecniche di marketing;
- conoscere e saper utilizzare le principale tecniche di comunicazione pubblicitaria;
- conoscere e saper effettuare attività di reporting.

2) Addetti alle attività Informatiche

Addetto al servizio CED; programmatore.

Competenze:

- conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio;
- leggere e applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza;
- sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi;
- gestione flussi informativi e comunicativi;
- conoscere l'impresa nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera;
- conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno dell'azienda;
- conoscere le competenze nella gestione dei dati contabili ai fini decisionali e di controllo aziendale nelle diverse fasi del processo informatico;
- conoscere le competenze nell'ambito dei sistemi informativi integrati al fine di razionalizzare ed ottimizzare le attività operative del servizio;
- conoscere le competenze nell'ambito della sicurezza informatica con particolare riferimento alla valutazione e gestione dei rischi;
- conoscere le competenze base contabili, amministrative e finanziarie;
- conoscere le competenze di base inerenti l'aggregazione di dati, la consuntivazione e la costruzione della reportistica "ad hoc".

2) Addetti ai Servizi esterni

Operatore fiduciario e logistico: personale che svolge servizi di accoglienza, reception, portierato, custodia, guardiania, monitoraggio aree, attività ausiliarie alla viabilità e parcheggi, centralinista, servizi antincendio; addetto al giardinaggio e alla conduzione di spazi a verde e/o destinati ad attività sportivo-ricreative; referente aziendale di postazione che coordini sino a 5 operatori al 4 livello; coordinatore addetti controllo attività di più servizi nella singola area territoriale; coordinatore di più servizi esterni, in più aree territoriali; addetto alla selezione del personale; formatore; tecnico marketing.

Competenze:

- conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio;

- leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza;
- sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi;
- gestione flussi informativi e comunicativi;
- conoscere la dotazione operativa e le strumentazioni tecniche per l'espletamento del servizio;
- conoscere il funzionamento dei sistemi tecnologici installati presso il cliente;
- conoscere e saper applicare i vincoli di qualità per ciascuna fase, ove esistenti in azienda;
- conoscere le disposizioni specifiche da seguire presso le strutture dei clienti
- sviluppare capacità di concentrazione, di autocontrollo e di contatto con il pubblico;
- conoscere e saper utilizzare i sistemi di comunicazione del cliente;
- conoscere e saper utilizzare i sistemi di controllo accessi del cliente;
- conoscere e saper compilare la modulistica operativa aziendale;
- conoscere e saper applicare le prassi specifiche della clientela in materia di sicurezza dei locali;
- saper coordinare e controllare il singolo servizio;
- saper organizzare, pianificare e gestire i turni di lavoro;
- saper gestire le criticità;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di selezione del personale;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche e le metodologie di formazione.

4) Addetti ai Servizi investigativi

Addetto alle indagini elementari; addetto alle investigazioni e redattore rapporti informativi su schemi prestabiliti in ambito investigativo; redattore rapporti informativi in autonomia in ambito investigativo; addetto alle investigazioni con compiti di compilazione/redazione documentazione procedurale.

Competenze:

- conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio;

- leggere e applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza;
- sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi;
- gestione flussi informativi e comunicativi;
- conoscere e saper utilizzare la dotazione informatica;
- conoscere le disposizioni legislative e normative che regolamentano l'attività del settore;
- conoscere i principali sistemi software per la gestione dei dati;
- conoscere e saper utilizzare la dotazione tecnologica del settore;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche generali di investigazione;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di pedinamento;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di acquisizione delle informazioni;
- conoscere e saper utilizzare le metodologie di predisposizione e redazione della reportistica di servizio;
- conoscere e saper utilizzare le metodologie di predisposizione dei rapporti di indagine;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di gestione della relazione con i soggetti interessati dall'indagine;
- utilizzo delle banche dati funzionali all'attività;
- conoscere la normativa a tutela della privacy.

MODELLO DI RICHIESTA DEL PARERE DI CONFORMITÀ

DA STAMPARE SU CARTA INTESTATA DELLA DITTA

Alla cortese attenzione della
 Commissione Paritetica
 c/o EBINSAFI
 Via Lucania, 13
 00187 ROMA

Il sottoscritto....., in qualità di,
 della ditta....., con sede in(.....),
 in via, esercente l'attività di
 C.F.....P.IVA
 ai sensi del disposto dal vigente CCNL Servizi Ausiliari, Fiduciari e Integrati,

CHIEDE

alla COMMISSIONE PARITETICA istituita presso l'ENTE BILATERALE NAZIONALE SERVIZI
 AUSILIARI FIDUCIARI E INTEGRATI

il PARERE DI CONFORMITÀ

per l'instaurazione di un rapporto di apprendistato:

- in diritto-dovere di istruzione/formazione
- professionalizzante
- di alta formazione di istruzione/formazione

con il/la Sig./Sig.ra,
 nato/a a(.....) il, C.F.,
 per il conseguimento della qualifica di di livello,
 settore dei Servizi Ausiliari, Fiduciari e Integrati, con mansioni di
 per la durata di mesi, con orario di lavoro:

- a tempo pieno, pari a 40 ore settimanali
- a tempo parziale, pari a ore settimanali

A tale scopo, il sottoscritto, consapevole della responsabilità penali previste in caso di
 dichiarazioni false e/o mendaci, così come stabilito dall'art. 76 del D.P.R. 445/00, nonché delle
 conseguenze connesse all'annullamento del parere di conformità, dichiara quanto segue:

- L'organico del personale dipendente dell'impresa è così composto:

Lavoro subordinato:

N. dipendenti attualmente impiegati

--

Contratti di Apprendistato:

N. apprendisti attualmente in carica	
N. contratti di apprendistato scaduti negli ultimi 2 anni	
di cui n. contratti trasformati in lavoro dipendente negli ultimi 2 anni	
di cui n. rapporti di apprendistato interrotti o non proseguiti negli ultimi 2 anni:	
- di cui con dimissioni dell'apprendista *	
- di cui licenziati per giusta causa	

motivi del licenziamento: _____

* il datore di lavoro si impegna a mandare le dimissioni degli apprendisti o la dichiarazione degli stessi di rifiutare un rapporto di lavoro a tempo indeterminato qualora la Commissione Paritetica ne faccia richiesta

- nonché:

- di applicare il C.C.N.L. Servizi Ausiliari Fiduciari e Integrati;
- di essere in condizione di regolarità con la contribuzione previdenziale ed assicurativa nonché in relazione agli adempimenti fiscali;
- di essere in condizione di regolarità con il versamento dei contributi previsti dal CCNL in materia di COGEPA.

Il datore di lavoro si impegna a far in modo che l'apprendista frequenti l'**attività formativa** così come previsto dalle vigenti disposizioni normative nazionali e regionali nonché dalla contrattazione collettiva, nelle modalità e nella durata previste dalla legge. Più in particolare:

- si impegna a far in modo che l'apprendista frequenti i corsi di formazione;
- dichiara di nominare il/la Sig./Sig.ra quale Referente che affiancherà l'apprendista nelle attività di formazione pratica interna all'azienda;
- dichiara che durante la formazione pratica interna all'azienda l'apprendista verrà formato nei seguenti contenuti teorici e/o pratici:

Nell'ipotesi di eventuali modifiche del contesto d'impresa, contrattualmente e/o legislativamente significative, il datore di lavoro s'impegna altresì a comunicare le stesse a codesto EBINSAFI per la conferma della conformità.

Data
.....
timbro e firma

Si allegano alla presente:

- certificazione di regolarità contributiva rilasciata dagli enti preposti (INPS e INAIL);
- fotocopia della ricevuta del versamento acconto COGEP (n.b.: qualora ne ricorrano i requisiti);
- Piano Formativo Individuale;
- fotocopia del documento d'identità valido del dichiarante;
- fotocopia del codice fiscale del dichiarante;
- altro _____

INFORMATIVA E CONSENSO PER LA PRIVACY

Il sottoscritto, C.F.,
in qualità di della ditta,
ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003, consente al trattamento dei dati inviati nella misura necessaria per il conseguimento del parere di conformità per l'assunzione di lavoratori con contratto di apprendistato professionalizzante, così come previsto dalla vigente legislazione e dal CCNL per i Servizi Ausiliari Fiduciari e Integrati e per tutte attività riconducibili alla gestione, al monitoraggio ed all'analisi del contratto di apprendistato.

Consente altresì all'inserimento e conservazione in un suo archivio - banca dati tutti i dati contenuti nella presente scheda; autorizza inoltre EBINSAFI ad inviargli comunicazioni scritte/tele-foniche relative ad iniziative e servizi proposti dall'Ente stesso.

Data
.....
timbro e firma

MODELLO DI PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE

CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO PER I DIPENDENTI DEL
SETTORE DEI SERVIZI AUSILIARI, FIDUCIARI E INTEGRATI

PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE

P.F.I. relativo all'assunzione del/la Sig./Sig.ra:

1. Azienda

Ragione Sociale:

Sede (indirizzo):

CAP (Comune):

P. IVA. C.F.

Tel. Fax

E-mail

Legale Rappresentante (nome e cognome):

2. Apprendista

Dati anagrafici

Cognome: Nome:

C.F..... Cittadinanza.....

Scadenza Permesso di Soggiorno (se straniero non comunitario):

Nato a il

Residenza/domicilio: Via

Comune..... Prov.

Tel. Fax

E-mail

Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro

Titoli di studio posseduti:

.....

.....

Esperienze lavorative:
.....
.....
.....
.....

Formazione extra scolastica (compresa quella svolta in apprendistato):

- a)
- b)
- c)

Aspetti normativi

Data assunzione:

Qualifica da conseguire:

Durata: mesi

Livello di inquadramento iniziale:

Livello di inquadramento finale:

3. Referente

Referente aziendale: Sig./Sig.ra:

C.F. Livello di inquadramento:

Anni di esperienza:

4. Contenuti formativi

1) Aree tematiche trasversali

1. Competenze relazionali

- valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2. *Organizzazione ed economia*

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro;
- conoscere i principali elementi economici di impresa: le condizioni ed i fattori di redditività d'impresa (produttività, efficacia ed efficienza), il contesto di riferimento di un'impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc.);
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e alla soddisfazione del cliente;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività;
- conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

3. *Disciplina del rapporto di lavoro*

- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti ed i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro.

4. *Sicurezza sul lavoro*

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio;
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione.

5. *Privacy*

- conoscere la normativa relativa alla privacy.

6. *Primo soccorso*

- conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. 388 del 15 luglio 2003.

2) Aree tematiche aziendali/professionali

Gli obiettivi formativi professionalizzanti di tipo tecnico scientifico ed operativo sono differenziati in funzione delle singole figure professionali e coerenti con il relativo profilo formativo.

Esempio - *Referente aziendale di postazione che coordini sino a 5 operatori al 4 livello:*

- conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio;
- leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza;
- sapersi relazionare efficacemente con i clienti e i colleghi;
- gestione flussi informativi e comunicativi;
- conoscere la dotazione operativa e le strumentazioni tecniche per l'espletamento del servizio;
- conoscere il funzionamento dei sistemi tecnologici installati presso il cliente;
- conoscere e saper applicare i vincoli di qualità per ciascuna fase, ove esistenti in azienda;
- conoscere le disposizioni specifiche da seguire presso le strutture dei clienti;
- sviluppare capacità di concentrazione, di autocontrollo e di contatto con il pubblico;
- conoscere e saper utilizzare i sistemi di comunicazione del cliente;
- conoscere e saper utilizzare i sistemi di controllo accessi del cliente;
- conoscere e saper compilare la modulistica operativa aziendale;
- conoscere e saper applicare le prassi specifiche della clientela in materia di sicurezza dei locali;
- saper coordinare e controllare il singolo servizio;
- saper organizzare, pianificare e gestire i turni di lavoro;
- saper gestire le criticità;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche di selezione del personale;
- conoscere e saper utilizzare le tecniche e le metodologie di formazione.

3) Articolazione e modalità di erogazione della formazione
(n.b.: è possibile optare per più opzioni barrandole):

INTERNA

- Aula
- On the job
- Affiancamento
- Seminari
- Esercitazioni di gruppo
- Testimonianze
- Action learning
- Visite aziendali

ESTERNA

- Aula
- Affiancamento
- Seminari
- Esercitazioni di gruppo
- Testimonianze
- Action learning
- Visite aziendali

.....
timbro e firma