

ACCER

Agenti **Acc**ertatori **ACER**

Percorso formativo





ACCER

Agenti Accertatori ACER

MACRO-OBIETTIVI DEL PERCORSO

L'Agente Accertatore deve rispondere in modo efficace ai bisogni di sicurezza, welfare, inclusione, sostegno, **qualità della vita** degli abitanti.

Sviluppare le competenze che la figura dell'Agente Accertatore dovrà avere per garantire l'attuazione ed il rispetto del Regolamento che vada **oltre l'approccio tradizionale coercitivo** per trasformarsi in un'occasione di cogestione degli spazi comuni e di **condivisione** dei bisogni e delle soluzioni.

Fornire conoscenze relative al **diritto** amministrativo, civile e penale; alle normative che regolano l'accesso e la permanenza all'erp; alle tecniche e alle strategie di gestione del **relazioni** con gli utenti; alla gestione delle emozioni e del fronteggiamento di situazioni complesse; all'affinamento delle **competenze** tecniche.

Inoltre verrà approfondita le modalità di attuazione del **Regolamento**, affinché esso sia uno strumento di servizio e tutela degli abitanti.



ACCER

Agenti Accertatori ACER

STRUTTURA DEL PERCORSO

Il percorso si articola in **una serie di moduli** per un totale di **70 ore** complessive di formazione. Alcune di queste ore, in particolare del primo modulo, saranno svolte con colloqui individuali e approfondimenti online.

Parte di queste ore verranno svolte da **formatori interni** delle ACER, per poter rendere il progetto pratico e adeguato ai territori.

E' previsto uno **stage finale**, all'interno e a carico delle ACER, al fine di condividere con i partecipanti le linee guida specifiche di ogni realtà.

Il corso sarà realizzato da **ANCI Emilia-Romagna** e **ANCICOM**.

Al termine del percorso sarà rilasciato un **attestato di partecipazione** al raggiungimento del 70% della frequenza complessiva e al superamento del test finale.

E' previsto, inoltre, un **aggiornamento continuo** del personale con funzioni di Agente Accertatore, in ordine alle modifiche ed innovazioni sopravvenute sia normative che tecnologiche.



ACCER

Agenti Accertatori ACER

CONTENUTI DEI MODULI

1° modulo – ELEMENTI GENERALI DI DIRITTO AMMINISTRATIVO, CIVILE E PENALE

- Atti e procedimenti amministrativi
- Diritto di famiglia, successioni e contratti
- Reati contro la Pubblica Amministrazione
- Il pubblico ufficiale

Date:

giovedì 14 dicembre 2017 dalle ore 9.30 alle 16.30

mercoledì 10 gennaio 2018 dalle ore 9.30 alle 16.30

modulo online tra il 14 dicembre ed il 25 gennaio 2018

Docente:

Paola Minetti, Funzionario di Comune Capoluogo di Regione, docente e consulente Enti locali. Autrice di pubblicazioni in materia e cultore di diritto amministrativo all'Università degli Studi di Bologna, facoltà di Scienze Politiche.



ACCER

Agenti Accertatori ACER

2° modulo – ASPETTI PRATICI DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

- Il procedimento sanzionatorio: accertamento, contestazione e irrogazione della sanzione
- La stesura dei verbali
- Casi e simulazioni

Data:

giovedì 25 gennaio 2018 dalle ore 9.30 alle 16.30

Docenti:

Carla Franchini, Responsabile Servizi Generali Amministrazione Comunale – Specializzata in Diritto Amministrativo e Diritto Tributario – Abilitata all'esercizio Della Professione Forense.

Maria Annunziata Fabbri, Responsabile area gestione immobiliare ACER Bologna.



ACCER

Agenti Accertatori ACER

3° modulo – NORME CHE REGOLANO ACCESSO E PERMANENZA ALL'ERP

- Norme d'accesso all'erp
- Gestione dell'erp
- Regolamenti di attuazione
- Codice delle sanzioni e regolamento d'uso degli alloggi

Date:

giovedì 8 febbraio 2018 dalle ore 9.30 alle 16.30

giovedì 15 febbraio 2018 dalle ore 9.30 alle 16.30

Docente:

Maria Annunziata Fabbri, Responsabile area gestione immobiliare ACER Bologna.



ACCER

Agenti Accertatori ACER

4° modulo – LA GESTIONE DELLE RELAZIONI E DEI CONFLITTI IN RAPPORTO CON L'UTENZA

- La comunicazione interpersonale
- La gestione dei contrasti e dei conflitti
- Tecniche di negoziazione
- L'ascolto attivo

Date:

giovedì 22 febbraio 2018 dalle ore 9.30 alle 16.30

Docenti:

Paolo Lazzaretti, Referente area gestionale Urp e area disagio ACER Modena

Matteo Zocca, Formatore e Program Manager ANCI Emilia-Romagna



ACCER

Agenti **Acc**ertatori **ACER**

5° modulo – LA GESTIONE DELLO STRESS

- La gestione delle criticità
- Le emozioni
- La gestione dello stress

Date:

giovedì 8 marzo 2018 dalle ore 9.30 alle 16.30

giovedì 15 marzo 2018 dalle ore 9.30 alle 16.30

Docenti:

in via di definizione



ACCER

Agenti Accertatori ACER

TEST E COLLOQUIO FINALE

Giovedì 22 marzo 2018 dalle ore 9.30 alle 16.30

STAGE

Al termine del percorso è previsto un tirocinio formativo presso le ACER o i Comuni, finalizzato alla sperimentazione dei contenuti affrontati in aula. Ciò permetterà di stabilire un più stretto contatto con la specifica realtà ACER e vivere un'esperienza diretta con il personale di riferimento.



ACCER

Agenti Accertatori ACER

CALENDARIO

MODULO	GIORNO	ORARIO
Colloquio conoscitivo	Lunedì 11 dicembre 2017	14.00-18.00
Colloquio conoscitivo	Mercoledì 13 dicembre 2017	9.00-14.00
Elementi generali di diritto amministrativo	giovedì 14 dicembre 2017	9.30-12.30 13.30-16.30
Elementi generali di diritto amministrativo	mercoledì 10 gennaio 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
Elementi generali di diritto amministrativo e del procedimento sanzionatorio	entro il 25 gennaio 2018	online
Aspetti pratici del procedimento sanzionatorio (casi e simulazioni)	giovedì 25 gennaio 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
Norme che regolano accesso e permanenza all'ERP	giovedì 8 febbraio 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
Norme che regolano accesso e permanenza all'ERP	giovedì 15 febbraio 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
La gestione delle relazioni e dei conflitti in rapporto con l'utenza	giovedì 22 febbraio 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
La gestione dello stress	giovedì 8 marzo 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
La gestione dello stress	giovedì 15 marzo 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
Test e colloquio finale	giovedì 22 marzo 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
Stage	tempi e modalità definiti dai singoli Enti	



ACCER

Agenti **Acc**ertatori **ACER**

Sede del corso: Sala Conferenze ANCI Emilia-Romagna, Viale Aldo Moro 64 - Bologna

Periodo svolgimento corso: dicembre 2017 - marzo 2018

Promotori: Regione Emilia-Romagna e ANCI Emilia-Romagna

Segreteria Formazione:

Brunella Guida - brunella.guida@anci.emilia-romagna.it - tel. 051-6338901