

Regolamento concernente gli esami per l'ottenimento del
diploma cantonale di

Consulente in assicurazioni sociali

Stato al 6 giugno 2018

Regolamento

concernente

gli esami per l'ottenimento del Diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali

del 6 giugno 2018

In base agli articoli:

- 8, 30, 31 e 32 della Legge federale sulla formazione professionale (LFPr) del 13 dicembre 2002 (stato al 1.1.2017);
- 16, 17, 19, 20 e 21 della Legge cantonale sull'orientamento scolastico e professionale e sulla formazione professionale e continua (Lorform) del 4 febbraio 1998 (stato al 1.3.2014);
- 43, 49 e 50 del rispettivo Regolamento di applicazione del 20 ottobre 1998 (stato al 1° aprile 2008)

l'organo responsabile, di cui all'art. 1, emana il seguente regolamento d'esame per l'ottenimento del Diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali.

Le denominazioni personali e professionali usate nel presente regolamento si intendono al maschile e al femminile.

1. Disposizioni generali

Art. 1 Organo responsabile

L'esame è organizzato dall'Istituto della formazione continua (di seguito IFC) del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport del Cantone Ticino (di seguito DECS), in collaborazione con la Federazione degli impiegati delle assicurazioni sociali, sezione della Svizzera italiana (di seguito FIAS).

Art. 2 Scopo dell'esame

L'esame ha lo scopo di stabilire se i candidati hanno le competenze necessarie per l'esercizio dell'attività di Consulente in assicurazioni sociali.

Art. 3 Profilo professionale

¹ Campo d'attività

Il Consulente in assicurazioni sociali con diploma cantonale opera nell'ambito di strutture pubbliche o private dedicate espressamente a tematiche legate alle assicurazioni sociali.

Il Consulente in assicurazioni sociali dispone di competenze generali nell'ambito delle assicurazioni sociali. È in grado di fornire una prima consulenza ai cittadini su questioni riguardanti le diverse assicurazioni sociali e sulle procedure che ne derivano, o di indirizzarli verso i servizi che possono dare una risposta approfondita e competente in casi più complessi.

² Principali competenze operative professionali

Il Consulente in assicurazioni sociali:

- a) dispone delle basi per fornire una prima consulenza su questioni riguardanti le assicurazioni sociali;
- b) elabora proposte procedurali per rendere il sistema più accessibile a tutti i cittadini;
- c) si aggiorna costantemente sui temi riguardanti le diverse assicurazioni sociali (norme e procedure);
- d) promuove la propria organizzazione di riferimento;
- e) collabora nella raccolta e nell'analisi di dati operativi.

Il Consulente in assicurazioni sociali si distingue grazie a un metodo di lavoro pragmatico, orientato al servizio, al risultato e alla ricerca di soluzioni. Egli conduce regolarmente colloqui, durante i quali utilizza le tecniche comunicative adeguate. In situazioni conflittuali dispone di strategie orientate alla loro risoluzione.

³ Esercizio della professione

Il Consulente in assicurazioni sociali lavora a stretto contatto con gli utenti allo scopo di fornire loro un servizio di informazione e di consulenza al primo livello, in particolare per quanto riguarda le procedure aggiornate.

Il Consulente in assicurazioni sociali assume responsabilità nello svolgimento dei processi nel quadro delle proprie competenze, si occupa dell'aggiornamento delle procedure e relativa documentazione e predispone i supporti necessari per un'informazione puntuale all'interno della propria organizzazione.

⁴ Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Con il proprio impegno, il Consulente in assicurazioni sociali favorisce la crescita qualitativa della propria organizzazione. Con un opportuno lavoro di rete con le altre istanze deputate all'informazione e alla consulenza in ambito di assicurazioni sociali egli è in grado di fornire un servizio utile all'utente, in modo che le prestazioni di cui egli ha diritto vengano erogate con tempestività e precisione.

Il Consulente in assicurazioni sociali contribuisce al successo della propria organizzazione e a veicolare un'immagine positiva della stessa.

2. Commissione d'esame

Art. 4 Composizione della Commissione d'esame

¹ L'organizzazione dell'esame è affidata a una Commissione d'esame composta da 3 a 7 membri nominati dalla Divisione della formazione professionale (di seguito DFP), che designa pure il presidente. La durata della nomina è di quattro anni.

² In particolare possono far parte della Commissione d'esame:

- a) uno o più rappresentanti della FIAS, sezione Ticino;
- b) uno o più rappresentanti della DFP;
- c) uno o più docenti del corso di preparazione agli esami.

³ La Commissione d'esame si auto costituisce. Essa può deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni sono prese a maggioranza; a parità di voti è determinante il voto del presidente.

Art. 5 Compiti della Commissione d'esame

¹ La Commissione d'esame:

- a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) stabilisce le date d'esame;
- c) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame;
- d) decide sull'ammissione all'esame e l'eventuale esclusione dallo stesso;
- e) stabilisce il contenuto dei moduli;
- f) valuta gli esami finali e decide sul conferimento del diploma cantonale;
- g) esamina, tratta ed evade reclami e ricorsi;
- h) decide in merito al riconoscimento di altri titoli o prestazioni e a eventuali esoneri dalla frequenza di moduli del corso di preparazione e dalle relative verifiche delle competenze acquisite;
- i) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.

² La Commissione d'esame può delegare taluni compiti e il disbrigo amministrativo alla segreteria dell'IFC.

3. Pubblicazione, ammissione, iscrizione

Art. 6 Pubblicazione

¹ Le modalità per poter accedere all'esame sono pubblicate sul Foglio Ufficiale del Cantone Ticino almeno 3 mesi prima del suo inizio. I dettagli dello svolgimento dell'esame sono contemporaneamente pubblicati sul sito dell'IFC.

² La pubblicazione deve perlomeno indicare:

- a) le date degli esami;
- b) il termine di consegna del lavoro di diploma;
- c) la tassa d'esame;
- d) il termine e il recapito per l'iscrizione;
- e) il luogo;
- f) la durata;
- g) le modalità di svolgimento dell'esame.

Art. 7 Iscrizione

¹ All'iscrizione devono essere allegati:

- a) l'attestato di frequenza del percorso formativo assolto, rispettivamente le dichiarazioni di esonero rilasciate dalla Commissione d'esame;
- b) la proposta di tema per il lavoro di diploma;
- c) la copia di un documento di identità.

² Con l'iscrizione il candidato dichiara di accettare il presente regolamento.

Art. 8 Ammissione

¹ All'esame è ammesso chi:

- a) può attestare di aver frequentato il corso di preparazione nella misura di almeno l'80%, salvo eventuali eccezioni motivate e valutate dalla Commissione d'esame;
- b) ha versato la tassa d'iscrizione;
- c) ha consegnato nei termini previsti il lavoro di diploma.

² I privatisti e i casi particolari sono ammessi unicamente se possono dimostrare di essere in possesso di una formazione equivalente agli obiettivi della formazione. La Commissione d'esame analizza il relativo dossier di candidatura e decide l'ammissione.

³ I candidati che non versano l'importo nei termini previsti dalla Commissione d'esame non sono ammessi all'esame.

⁴ La tassa viene rimborsata solamente se il candidato si ritira dall'esame per motivi validi.

Art. 9 Mancata ammissione, esclusione e ritiro

¹ Il candidato che, in relazione alle condizioni di ammissione, fornisce deliberatamente indicazioni false, fornisce attestati di frequenza non ottenuti individualmente o cerca in altro modo di ingannare la Commissione d'esame non è ammesso all'esame.

² È escluso dall'esame chi:

- a) presenta un lavoro di diploma non redatto di propria mano o copiato da testi già esistenti (plagio);
- b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
- c) tenta di ingannare i periti.

³ L'esclusione dall'esame è decisa dalla Commissione d'esame. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame con riserva fino al momento in cui la Commissione d'esame non ha deliberato al riguardo.

⁴ Il candidato può ritirare la propria iscrizione fino a 3 settimane prima dell'inizio dell'esame.

⁵ Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato per motivi validi. Sono considerati motivi validi (accertati dai relativi certificati): malattia, infortunio, lutto nella cerchia familiare ristretta, servizio militare, civile o di protezione civile.

⁶ Il candidato deve notificare immediatamente, per iscritto, alla Commissione d'esame il suo ritiro allegando i documenti giustificativi, se il ritiro avviene trascorsi i termini fissati al cpv. 4 del presente articolo.

Art. 10 Comunicazione scelta del tema e termini

- ¹ Il candidato, entro 10 giorni dal termine del corso di preparazione presenta una proposta di tema per la redazione del lavoro di diploma.
- ² Per la redazione della proposta e del lavoro di diploma definitivo si applicano le Direttive per il diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali. Le Direttive sono parte integrante del presente regolamento.

4. Svolgimento dell'esame, periti

Art. 11 Elaborazione dei lavori di diploma

- ¹ Chi ottempera agli artt. 7 e 8 del presente regolamento, elabora il lavoro di diploma.
- ² Ogni candidato elabora il lavoro di diploma individualmente.
- ³ I candidati hanno 3 mesi di tempo per elaborare il lavoro di diploma, dalla comunicazione dell'approvazione da parte della Commissione d'esame.

Art. 12 Lavoro di diploma

Il lavoro di diploma deve trattare un tema d'interesse alla propria realtà professionale e deve essere consegnato nei termini stabiliti.

Art. 13 Periti

- ¹ Due periti, designati dalla Commissione d'esame, valutano il lavoro di diploma e prendono nota per iscritto dei relativi risultati.
- ² Due periti partecipano alla presentazione del lavoro di diploma (presentazione del lavoro di diploma e colloquio professionale), annotano le loro osservazioni in merito al colloquio d'esame e al suo svolgimento, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.
- ³ I periti recedono dall'incarico se sono parenti, superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato.
- ⁴ Le richieste di ricusazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla Commissione d'esame al massimo tre settimane prima dell'inizio dell'esame. La Commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie.

Art. 14 Procedura di qualificazione

La procedura di qualificazione prevede:

- una prova scritta: elaborazione di un lavoro di diploma connesso alla propria pratica aziendale, come da disposizioni contenute nelle Direttive;
- una prova orale: presentazione (15 min.) e discussione del lavoro di diploma (45 min.).

Art. 15 Criteri di valutazione

- ¹ I periti d'esame danno il loro giudizio basandosi sulla valutazione della parte scritta e della parte orale.
- ² Per ogni parte deve essere espressa una nota, con un valore da 6 a 1. Il 4.0 o le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.
- ³ La nota per la redazione (parte scritta) ha una ponderazione doppia nel calcolo della nota finale. La nota della prova orale ha una ponderazione semplice.

Art. 16 L'esame non è superato se il candidato:

- a) non si ritira entro il termine previsto (art. 9, cpv. 4, del presente regolamento);
- b) non si presenta pur non avendo motivi validi;
- c) si ritira dopo l'inizio dell'esame pur non avendo motivi validi;
- d) deve essere escluso dall'esame.

Art. 17 Comunicazione dell'esito

L'esito finale viene comunicato per iscritto al candidato dalla Commissione d'esame dopo la riunione conclusiva, che deve svolgersi al più tardi nella settimana successiva la conclusione dell'esame.

5. Superamento o ripetizione dell'esame

Art. 18 Condizioni per il superamento dell'esame

¹ L'esame è considerato superato se la nota finale è uguale o superiore al 4.0.

² La nota finale, calcolata secondo le disposizioni dell'art. 15, cpv. 3 del presente regolamento, è arrotondata al decimale.

Art. 19 Ripetizione dell'esame

¹ Chi non ha superato l'esame può ripeterlo due volte.

² La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

³ Per le ripetizioni si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

⁴ In caso di ripetizione della parte scritta il lavoro di diploma deve essere sviluppato su un altro tema.

Art. 20 Rimedi giuridici

¹ Contro le decisioni della Commissione d'esame (esame non superato, esclusione dall'esame, ecc.) può essere inoltrato reclamo scritto alla Commissione d'esame entro 15 giorni dalla loro notificazione. Il reclamo deve essere motivato e contenere le conclusioni del ricorrente.

² Contro la decisione relativa al reclamo della Commissione d'esame è data facoltà di ricorso presso la DFP entro 15 giorni dalla notifica della decisione concernente il reclamo.

³ Contro la decisione della DFP è data la possibilità di ricorso al Consiglio di Stato, entro 15 giorni dall'intimazione.

⁴ Contro le decisioni del Consiglio di Stato è dato ricorso al Tribunale cantonale amministrativo entro il termine di 15 giorni dall'intimazione.

6. Diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali

Art. 21 Diploma

¹ Chi supera l'esame ottiene il diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali, con la relativa menzione dell'indirizzo professionale.

² Il titolare del diploma di cui al cpv. 1 del presente articolo, ha il diritto di avvalersi del titolo cantonale protetto di Consulente in assicurazioni sociali diplomato cantonale.

³ Il registro dei diplomati viene aggiornato e custodito presso la Divisione della formazione professionale (DFP).

Art. 22 Attestato di partecipazione

Chi, dopo i tre tentativi, non supera l'esame, riceve, se ottemperate le condizioni dell'art. 8, cpv. 1, un attestato di frequenza al corso.

7. Disposizioni finali

Art. 23 Diritto applicabile

Per tutti gli aspetti non contemplati nel presente Regolamento, è vincolante il riferimento alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia.

Art. 24 Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore al momento della sua approvazione da parte del DECS.

8. Norma transitoria

Art. 25 Disposizioni esecutive

¹ I titolari del diploma cantonale di Consulente in sicurezza sociale secondo il regolamento del 6 novembre 2013 possono ottenere il diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali mediante un esame integrativo sul tema "Consulenza".

² L'esame consiste in una simulazione di colloquio di consulenza, della durata di 20 minuti.

³ L'esame è condotto da due periti.

⁴ Per il superamento dell'esame valgono le regole del capitolo 5. del presente regolamento.

9. Emanazione

Il presente Regolamento è approvato dal Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport con risoluzione n°165 del 6 giugno 2018.

Bellinzona, 6 giugno 2018

Il Consigliere di Stato direttore



Manuele Bertoli

Il direttore della Divisione
della formazione professionale



Paolo Colombo