



Verein HBB öV
Association FPS ap
Associazione FPS ap

Schweizerische Prüfungsorganisation höhere Berufsbildung öffentliche Verwaltung
Organisation suisse d'examen formation professionnelle supérieure en administration publique
Organizzazione svizzera d'esame formazione professionale superiore in amministrazione pubblica

DIRETTIVE

per il Regolamento d'esame per l'esame di professione di

Specialista in amministrazione pubblica

del 30 ottobre 2015

parzialmente rielaborata il 7 novembre 2017 et il 18 gennaio 2018

Segretaria d'esame:

Associazione FPS ap
Sede amministrativa
Mainausstrasse 35
Casella postale
8034 Zurigo
044 388 71 90
pruefungsorganisation@hbboev.ch
www.fpsap.ch

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
1.1	Scopo delle direttive	3
1.2	Basi legali	3
1.3	Ruoli, compiti e responsabilità	3
2	PROFILO PROFESSIONALE E COMPETENZE DA RAGGIUNGERE	4
2.1	Profilo professionale	4
2.2	Panoramica delle competenze	5
2.3	Le competenze in dettaglio	6
2.4	Panoramica dei moduli d'esame	17
2.5	Ammissione agli esami di fine modulo	20
2.6	Organizzazione e svolgimento	20
2.7	Durata validità	20
2.8	Equipollenza	20
2.9	Ripetizione degli esami di fine modulo	20
2.10	Ricorsi contro le decisioni degli istituti di formazione	20
3	ESAME FINALE	21
3.1	Procedura amministrativa	21
3.2	Tasse	21
3.3	Condizioni d'ammissione	21
3.4	Ritiro	22
3.5	Organizzazione e svolgimento	22
3.6	Parti dell'esame	22
3.7	Valutazione	24
3.8	Ricorso	25
4	EMANAZIONE	25
5	ALLEGATO	26

1 INTRODUZIONE

Visto il punto 2.21 lett. a del Regolamento d'esame valido per l'esame di professione di Specialista in amministrazione pubblica, la commissione per la garanzia della qualità (CGQ) emana le seguenti direttive.

La CGQ rivede le direttive almeno ogni 4 anni e, se del caso, le adegua.

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive servono a informare in modo esaustivo i/le candidati/e.

Oltre al profilo professionale e al profilo delle competenze, comprendono tutte le informazioni rilevanti per il conseguimento dell'attestato professionale federale.

I corsi di preparazione all'esame di professione di Specialista in amministrazione pubblica sono organizzati da diversi istituti di formazione privati e pubblici. Le presenti direttive sono destinate a consentire loro di preparare in modo mirato all'esame federale le persone attive nelle amministrazioni pubbliche a livello comunale, cantonale e federale.

1.2 Basi legali

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale, LFPr)
- Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (ordinanza sulla formazione professionale, OFPr)

1.3 Ruoli, compiti e responsabilità

Organo responsabile

L'organo responsabile dell'esame di professione è l'Organizzazione svizzera d'esame formazione professionale superiore in amministrazione pubblica (Associazione FPS ap). L'Associazione FPS ap è costituita dai membri seguenti:

1. Associazione di finanze e contabilità pubblica (AFCP)
2. Associazione dei Comuni Svizzeri (ACS)
3. Federazione svizzera dei patriziati e delle corporazioni (FSPC)
4. Gruppo svizzero per le regioni di montagna (SAB)
5. Associazione svizzera dei servizi agli abitanti (ASSA)
6. Conferenza svizzera dei segretari comunali (CSSM)
7. Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz (VWBZ)
8. Società svizzera degli impiegati di commercio (SSIC)
9. Formation romande des cadres communaux (FR2C)
10. Ramo amministrazione öffentliche Verwaltung/administration publique/formazione pubblica (ovap)¹

Commissione per la garanzia della qualità (CGQ)

L'organo responsabile affida alla CGQ tutti i compiti relativi all'esame. La CGQ è composta da almeno 5 membri e si costituisce da sé.

¹ dall'estate 2018

Periti

In conformità al punto 2.2 del regolamento d'esame (RE), la CGQ nomina i/le periti/e, li forma per le loro funzioni e li impiega.

La valutazione dei lavori d'esame scritti è effettuata da almeno due periti/e che determinano la nota congiuntamente.

Almeno due periti/e presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame e dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.

Segretariato d'esame

Su incarico della CGQ, il segretariato d'esame svolge la maggior parte dei compiti amministrativi legati all'esame ed è l'interlocutore a cui rivolgersi in caso di domande. Il segretariato d'esame è a disposizione per ogni altra informazione (www.fpsap.ch)

2 PROFILO PROFESSIONALE E COMPETENZE DA RAGGIUNGERE

Nota: le spiegazioni sul metodo applicato, sulla presentazione di processi di lavoro/campi di competenza e delle competenze (in particolare il modello IPRV) nonché sulla terminologia figurano nell'Allegato.

2.1 Profilo professionale

2.1.1 Campo d'attività

Gli specialisti in amministrazione pubblica esercitano diverse funzioni nell'ambito delle amministrazioni comunali, cantonali e federali. Tra le competenze chiave figurano lavori di consulenza, di sostegno e di attuazione per l'Esecutivo e lavori di segreteria per il Legislativo. Gli specialisti in amministrazione pubblica sono a disposizione delle autorità e della popolazione in veste di interlocutori per rispondere alle loro domande e problemi o trasmetterli ai servizi competenti.

2.1.2 Principali competenze operative professionali

Gli specialisti in amministrazione pubblica

- espletano sul piano materiale e formale i compiti affidati dall'Esecutivo e le richieste del Legislativo o dei loro superiori;
- chiariscono le esigenze dei diversi gruppi di interlocutori e le analizzano. Rispondono in modo competente alle richieste o le trasmettono ai servizi competenti;
- riconoscono in tempo utile le situazioni conflittuali e reagiscono in modo appropriato e ragionevole;
- assicurano la gestione dei documenti e dei dati, inclusa la loro archiviazione;
- definiscono, documentano e ottimizzano le procedure;
- collaborano a progetti e in seno a gruppi di lavoro, creano e curano reti di contatti;
- coadiuvano diversi processi finanziari quali la preparazione dei preventivi e la pianificazione finanziaria.

2.1.3 Esercizio della professione e ambiente di lavoro

Gli specialisti in amministrazione pubblica fungono da interlocutori tra la popolazione e le autorità e terzi. Dispongono di ampie conoscenze interdisciplinari e adottano un approccio sistemico. L'adempimento del servizio nei confronti della popolazione è per loro prioritario.

Gli specialisti in amministrazione pubblica assicurano – nel quadro delle disposizioni legali – un ambiente professionale ottimale che consenta alle autorità di deliberare e decidere possibilmente

senza disturbi e pertanto nelle migliori condizioni sul piano tecnico, politico e delle scadenze. Eseguono in modo autonomo i lavori di loro competenza nel rispetto delle prescrizioni e dei principi amministrativi vigenti ed espletano i compiti loro affidati entro i termini previsti. Assicurano scambi efficaci tra le autorità e gli interlocutori. Rilevano le tendenze e gli sviluppi nel loro ambiente di lavoro e anticipano i problemi e le situazioni delicate. Applicano le loro conoscenze in modo rapido, efficiente ed efficace e forniscono le informazioni necessarie mediante resoconti competenti e affidabili. Collaborano ai processi di gestione (controlling, pianificazione finanziaria) e al programma di legislatura o alle direttive della politica governativa.

2.1.4 Contributo della professione alla società e all'economia

Gli specialisti in amministrazione pubblica agiscono in base al principio della sostenibilità (sul piano economico, sociale ed ecologico). Contribuiscono a un'amministrazione efficiente, efficace e trasparente. Assicurano la continuità e l'ulteriore sviluppo delle prestazioni.

2.2 Panoramica delle competenze

Modulo 1: Gestione dei rapporti con gruppi di interlocutori

- 1.1 Evadere le richieste della popolazione e fornire consulenza ai clienti
- 1.2 Saper interagire con culture diverse
- 1.3 Riconoscere e risolvere situazioni conflittuali
- 1.4 Indirizzare i clienti al servizio competente
- 1.5 Negoziare con partner e gruppi di portatori di interesse esterni

Modulo 2: Gestione dei rapporti con il sistema politico

- 2.1 Espletare i compiti affidati dall'Esecutivo e le richieste del Legislativo
- 2.2 Preparare procedure di consultazione e assicurarne lo svolgimento
- 2.3 Collaborare ai processi strategici e all'elaborazione del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa

Modulo 3: Processi di organizzazione e di sostegno

- 3.1 Assicurare la gestione dei documenti e dei dati
- 3.2 Analizzare le procedure e sondare il potenziale di miglioramento
- 3.3 Organizzare, realizzare e rielaborare manifestazioni
- 3.4 Creare e coltivare una rete di contatti
- 3.5 Collaborare a progetti

Modulo 4: Processi amministrativi/diritto amministrativo

4.1 Agire nel rispetto delle basi legali e dei principi amministrativi

Modulo 5: Finanze pubbliche

5.1 Gestire la contabilità

5.2 Collaborare a processi di pianificazione finanziaria

5.3 Fornire supporto alle attività di controlling

2.3 Le competenze in dettaglio

Modulo 1: Gestione dei rapporti con gruppi di interlocutori

1.1 Evadere le richieste della popolazione e fornire consulenza ai clienti

Situazione

Gli specialisti in amministrazione pubblica rispondono in modo appropriato, dettagliato e oggettivo (per mail, lettera, telefono, allo sportello ecc.) alle richieste poste da esponenti dei diversi gruppi di portatori di interesse² e forniscono loro consulenza su questioni diverse.

Gestiscono i rapporti con i diversi gruppi di portatori di interesse in modo orientato ai clienti e ai servizi, rispettando le basi legali applicabili nonché i termini e le procedure prescritti. Essi gestiscono i rapporti con i diversi gruppi di portatori di interesse adottando una comunicazione aperta, comprensibile e adeguata al gruppo di destinatari.

I:

Ricevono le richieste dei clienti e stimano realisticamente il fabbisogno di informazioni o di consultazione. Raccolgono informazioni complementari e si procurano entro i termini previsti le basi interne ed esterne necessarie.

P:

Determinano le competenze e, se del caso, trasmettono la richiesta all'istanza interna o esterna responsabile. Stabilite le competenze, consultano le condizioni quadro legali e le procedure eventualmente prescritte e stabiliscono quali corapporti e quali pratiche devono procurarsi. Stimano la durata della risposta e pianificano l'iter da seguire.

R:

Verificano la ricezione dei corapporti.

Consolidano i corapporti e le pratiche. Poggiando sulle condizioni quadro legali, sulle pratiche e sui corapporti, rispondono alla richiesta (in modo tempestivo, esaustivo e corretto). Formulano le risposte scritte in modo adeguato al gruppo di destinatari e riassumono le questioni complesse in modo semplice e conciso.

Forniscono ai clienti una consulenza competente, indicando varianti e alternative possibili. Accertano che le loro spiegazioni siano state comprese in modo corretto e le comunicano oralmente in modo adatto ai clienti.

Aggiornano il controllo degli affari.

V:

² Nel presente profilo delle competenze si utilizzano termini diversi per i destinatari. Le persone dei gruppi di portatori di interesse possono essere "clienti", "abitanti", "cittadini" o "turisti". I termini hanno un significato analogo.

Riflettono regolarmente sul loro comportamento nei rapporti con i clienti e lo esaminano in modo critico in termini di qualità del servizio e dell'orientamento al cliente e alla soluzione. Se necessario, ne deducono la necessità di ottimizzazione e formulano e applicano misure appropriate.
Per richieste ricorrenti preparano un promemoria (raccolta di risposte tipo).

1.2 Saper interagire con culture diverse

Situazione

Nella loro attività quotidiana, gli specialisti in amministrazione pubblica evadono le richieste di persone di lingua straniera e provenienti da culture diverse in modo appropriato e orientato all'attuazione e agli obiettivi.

I:

Si informano sulla provenienza culturale di chi ha inoltrato la richiesta.

Si informano su quale lingua consenta una buona comprensione e sul canale di comunicazione da utilizzare per la risposta. Si procurano in modo adeguato informazioni sui principali usi e costumi.

P:

Pianificano il ricorso a un/una interlocutore/trice competente dotato/a delle conoscenze linguistiche e culturali richieste.

R:

Ascoltano attentamente. Si rivolgono con empatia alla persona richiedente, forniscono informazioni in modo oggettivo, adatto al destinatario e comprensibile e conducono colloqui orientati alla ricerca di una soluzione.

Tengono conto delle caratteristiche e dei valori culturali, delle possibili barriere linguistiche e degli eventuali fattori interculturali.

Accertano che la persona richiedente abbia capito in modo corretto e completo le informazioni fornite.

V:

Riflettono sul loro comportamento personale con persone di lingua straniera o persone di altre culture e ricorrono all'assistenza di specialisti della cultura in questione. Adottano le misure appropriate.

1.3 Riconoscere e risolvere situazioni conflittuali

Situazione

Gli specialisti in amministrazione pubblica si ritrovano in una situazione conflittuale acuta o latente provocata da interessi diversi o inconciliabili.

I:

Riconoscono il conflitto.

Si procurano informazioni sul possibile motivo del conflitto. Fanno appello alle direttive interne e alle misure preventive in caso di aggravio della situazione conflittuale.

P:

Analizzano i rischi e decidono in merito al ricorso a una seconda persona. Scelgono il luogo più appropriato per la riunione e stabiliscono la disposizione dei posti e l'orario. Preparano lo svolgimento del colloquio e ne discutono con il loro superiore. Riflettono sull'eventuale ricorso a una mediazione in caso di impossibilità di trovare un terreno d'intesa e, se del caso, sulla persona che potrebbe condurla.

Dato che gli interessi dei diversi gruppi di portatori di interesse sono spesso divergenti, si preparano al ruolo di moderatore e pianificano uno svolgimento oggettivo del colloquio. Chiari-
scono in anticipo il loro margine negoziale.

<p>R: Adottano un comportamento volto a ridurre le tensioni, assicurano un buon inizio del colloquio, danno al cliente la possibilità di presentare in modo dettagliato il suo punto di vista e lo lasciano parlare. Creano consapevolmente un consenso e comprensione per la decisione adottata e spiegano le condizioni quadro in modo fondato e plausibile.</p> <p>Agiscono in modo professionale e affidabile anche in un contesto oggettivamente incerto e adottano un comportamento sicuro in caso di tensione tra gruppi di portatori di interesse/clienti e mandato. Illustrano i limiti imposti dalla legge.</p> <p>Propongono soluzioni o alternative realizzabili per ambo le parti. Se non è possibile trovare una soluzione consensuale, indicano come si può procedere (procedura di mediazione, ricorso alle vie legali, procedura di ricorso ecc.).</p> <p>Se del caso, trasmettono la richiesta a un altro servizio o fa ricorso a specialisti interni o esterni per un ulteriore colloquio.</p> <p>Aggiornano il controllo degli affari.</p>
<p>V: Riflettono sul loro comportamento e sul loro ruolo e ne discutono con gli altri membri del team e con il loro superiore. Analizzano se il conflitto può essere risolto e, se del caso, adottano misure volte ad attenuarlo.</p>

<p>1.4 Indirizzare i clienti al servizio competente</p>
<p>Situazione Gli specialisti in amministrazione pubblica chiariscono i bisogni del cliente e indirizzano la persona richiedente al servizio competente.</p>
<p>I: Si informano sul problema concreto del cliente. Si informano sui principali compiti di tutti i servizi nell'ambito dell'amministrazione pubblica.</p>
<p>P: Determinano quali sono le misure e gli strumenti ausiliari necessari per chiarire in modo tempestivo i bisogni del cliente.</p>
<p>R: Rilevano il bisogno del cliente. Effettuano eventuali accertamenti preliminari e indirizzano il cliente al servizio competente.</p>
<p>V: Riflettono su quanto fatto, se hanno indirizzato il cliente al servizio competente o se ci sarebbero misure appropriate da adottare per fare in modo che in futuro i clienti possano rivolgersi direttamente all'ufficio competente.</p>

1.5 Negoziare con partner e gruppi di portatori di interesse esterni
<p>Situazione Gli specialisti in amministrazione pubblica collaborano con partner e gruppi di portatori di interesse esterni e negoziano nell'interesse della propria organizzazione. Agiscono in modo responsabile e si distinguono per la loro disponibilità e discrezione.</p>
<p>I: Ricevono le relative domande e comprendono gli interessi coinvolti. Si procurano proattivamente le informazioni necessarie. Si informano sul loro mandato negoziale.</p>
<p>P: Stimano il margine negoziale tenendo conto del rapporto costi-benefici. Determinano la loro tattica di negoziazione. Pianificano diverse varianti e diversi scenari, ponderando i possibili interessi e le possibili tattiche della controparte.</p>
<p>R: Rappresentano gli interessi della propria organizzazione e rimangono fermi sulla loro posizione di negoziazione. Si consultano con il mandante. Sfruttano interamente il loro mandato negoziale.</p>
<p>V: Verificano se è stato possibile tener conto degli interessi adottati. Stimano il grado di soddisfazione e il conseguimento degli obiettivi per l'amministrazione e i partner.</p>

Modulo 2: Gestione dei rapporti con il sistema politico

2.1 Espletare i compiti affidati dall'Esecutivo e le richieste del Legislativo
<p>Situazione Gli specialisti in amministrazione pubblica svolgono i compiti affidati loro dall'Esecutivo e danno seguito alle richieste del Legislativo (interventi, mozioni, postulati) sul piano materiale e formale e li trasmettono all'organo competente nei tempi previsti.</p>
<p>I: Ricevono i compiti affidati dall'Esecutivo e le richieste del Legislativo che rientrano nel loro campo di lavoro. Raccolgono le informazioni necessarie per espletare i compiti/le richieste. Per farlo utilizzano le basi legali come pure la rete di contatti del loro campo di attività o quella delle istanze superiori.</p>
<p>P: Analizzano in modo corretto il compito/la richiesta e, qualora non siano di loro competenza, determinano l'organo competente in seno all'amministrazione. Si procurano i corapporti necessari. Registrano il compito/la richiesta nel controllo degli affari e fissano il termine di risposta.</p>
<p>R: Abbozzano la risposta all'attenzione dell'Esecutivo basandosi sulle informazioni ottenute e i corapporti, tenendo conto e nel rispetto delle basi legali. In base alla presa di posizione e alla reazione dell'Esecutivo o al colloquio avuto con lo stesso, redigono la risposta finale e la trasmettono all'Esecutivo. Aggiornano il controllo degli affari.</p>
<p>V: Riflettono sulla risposta fornita dopo la reazione dell'Esecutivo e, se del caso, attuano le eventuali ottimizzazioni.</p>

2.2 Preparare procedure di consultazione e assicurarne lo svolgimento

Situazione

Gli specialisti in amministrazione pubblica assicurano lo svolgimento di una procedura di consultazione scritta.

I:

Ricevono il compito e si informano sul contesto, le circostanze generali e le origini della consultazione.

Raccolgono informazioni utili legate al tema della consultazione.

Tenendo conto delle disposizioni/norme previste dai regolamenti di esecuzione, accertano quali gruppi di portatori di interesse devono essere invitati a esprimere il proprio parere.

P:

Stabiliscono lo scadenziario per l'invio, la raccolta e l'analisi delle consultazioni in conformità alle direttive dell'ufficio preposto.

Chiariscono la procedura formale per le risposte.

Organizzano eventi informativi sulla procedura di consultazione in corso in conformità alle direttive dell'ufficio preposto.

Predispongono le risorse necessarie allo scopo (personale, locali).

R:

Sono responsabili dell'invio della documentazione della procedura di consultazione nei tempi previsti e del controllo dei pareri pervenuti. Se necessario avviano una procedura di sollecito per i pareri non pervenuti.

Assistono i responsabili nell'analisi dei pareri pervenuti (ad es. analisi dei questionari) e nella redazione di un rapporto.

V:

Stimano la qualità, la completezza, la provenienza e la rapidità delle consultazioni e del processo.

Propongono misure di miglioramento.

Riflettono sull'adempimento del compito per determinare se contribuisce a una procedura di consultazione efficiente ed efficace.

2.3 Collaborare ai processi strategici e all'elaborazione del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa

Situazione

Gli specialisti in amministrazione pubblica collaborano in conformità al loro livello di funzione all'attuazione dell'orientamento strategico nel loro campo di lavoro e all'elaborazione del programma di legislatura e delle direttive della politica governativa.

I:

Raccolgono informazioni rilevanti per la pianificazione e l'attuazione di progetti strategici e del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa, ad es. la raccolta di informazioni sui prodotti³ del servizio amministrativo, sui processi di lavoro, sui principali bisogni della popolazione o dei partner coinvolti.

P:

Pianificano l'elaborazione delle informazioni entro i termini richiesti.

³ I prodotti nel settore pubblico sono servizi, beni, documenti, leggi ecc.

<p>R: Appoggiano l'ufficio preposto nella definizione degli obiettivi della legislatura, delle direttive della politica governativa o di altri obiettivi strategici. Collaborano sul piano concettuale alla realizzazione dei processi strategici e all'elaborazione del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa. Contribuiscono attivamente alla realizzazione di tutti questi obiettivi conseguendo gli obiettivi loro assegnati.</p>
<p>V: Riflettono sul proprio contributo alla realizzazione degli obiettivi.</p>

Modulo 3: Processi di organizzazione e di sostegno

<p>3.1 Assicurare la gestione dei documenti e dei dati</p>
<p>Situazione Gli specialisti in amministrazione pubblica sono competenti per la gestione dei documenti e dei dati nel loro campo di lavoro. Registrano e gestiscono i documenti tramite un controllo degli affari orientato ai processi. Gestiscono il sistema di archiviazione e di conservazione in modo appropriato (aggiornato, efficiente, completo, privo di errori) e lo curano in conformità alle direttive legali o specifiche per la relativa operazione. Si attengono rigorosamente alle direttive del piano di archiviazione/classificazione e alle basi legali.</p>
<p>I: Rilevano o si procurano i dati necessari per l'adempimento del compito. Consultano il piano di archiviazione/classificazione.</p>
<p>P: In una prima fase procedono a una cernita accurata in funzione della rilevanza, della competenza, delle direttive legali e della completezza. Sorvegliano l'osservanza dei termini legali.</p>
<p>R: Raccolgono e registrano sistematicamente i dati in conformità alle prescrizioni vigenti. Procedono alla gestione o all'archiviazione dei documenti in conformità al piano di archiviazione/classificazione osservando le disposizioni sulla protezione dei dati. Analizzano e curano periodicamente la banca dati nella loro sfera di competenza in termini di aggiornamento, ordine e completezza, e sono competenti per l'eventuale trasferimento di dati a un archivio.</p>
<p>V: Riflettono sistematicamente sul loro modo di procedere e adeguano continuamente le loro azioni.</p>

3.2 Analizzare le procedure e sondare il potenziale di miglioramento

Situazione

Gli specialisti in amministrazione pubblica analizzano le procedure nella propria sfera di competenza e le ottimizzano con soluzioni costruttive. Risolvono autonomamente e nel miglior modo possibile i problemi che si presentano o, in caso di problemi più complessi, ricorrono a un ufficio preposto o a specialisti appropriati.

Sono in grado di reagire alle mutate circostanze e aggiornano le procedure in modo corrispondente.

I:

Riflettono regolarmente sul proprio modo di lavorare e si procurano allo scopo feedback esterni. Si informano nel proprio ambiente professionale interno ed esterno su processi di lavoro paragonabili nonché sulle potenziali evoluzioni in materia di esigenze dei clienti e condizioni quadro.

Si informano sui rischi.

Si informano sul Servizio di Controllo Interno (SCI) operativo e sulle possibilità tecniche operative di registrazione dei processi.

P:

Pianificano il modo di procedere sulla scorta di un processo standard e si procurano la documentazione necessaria.

R:

Analizzano le procedure, riconoscono cicli di lavoro ricorrenti e li illustrano graficamente.

Determinano il potenziale di miglioramento e lo illustrano.

Inoltrano proposte concrete di ottimizzazione dei processi.

Ne sorvegliano l'attuazione.

V:

Riflettono continuamente sul proprio modo di lavorare in termini di efficacia, efficienza e qualità.

Valutano le procedure sia autonomamente sia coltivando il feedback esterno e le ottimizzano regolarmente.

3.3 Organizzare, realizzare e rielaborare manifestazioni

Situazione

Gli specialisti in amministrazione pubblica organizzano manifestazioni, le preparano e provvedono alla rielaborazione delle stesse. Procedono in modo sistematico.

I:

Raccolgono le informazioni necessarie presso i relativi servizi per garantire un'organizzazione fluida.

Si procurano eventuali direttive e condizioni quadro interne.

Chiariscono chi ne assumerà la presidenza, se deve essere redatto un verbale e, se del caso, che tipo di verbale.

<p>P: Preparano le manifestazioni, le pianificano in modo previdente e hanno una buona visione d'insieme delle necessarie e logiche tappe di pianificazione. Chiariscono i bisogni in materia di locali, infrastruttura e budget presso gli uffici competenti, riservano i locali e l'equipaggiamento necessari e organizzano un servizio di ristorazione appropriato. Creano un sondaggio per decidere la data, redigono e inviano l'ordine del giorno. Preparano i documenti necessari per i partecipanti della riunione, assicurano l'invio in tempo utile delle convocazioni e dei documenti allegati e preparano lo svolgimento e la moderazione della riunione. Preparano la scaletta per la stesura del verbale.</p> <p>Pianificano le tappe di moderazione adeguate e preparano gli strumenti ausiliari necessari.</p>
<p>R: Conducono la manifestazione in modo strutturato, impiegando attivamente tecniche di moderazione. Moderano trattando i diversi interessi in modo equilibrato e motivano i partecipanti a cooperare (dinamica di gruppo).</p> <p>Danno seguito alle decisioni/indicazioni dell'evento e redigono un verbale adeguato ai destinatari e alla manifestazione. Assicurano una corretta contabilità dell'evento.</p>
<p>V: Procedono a un valutazione e deducono dai risultati misure concrete. Riflettono sugli eventi organizzati (qualità, adeguatezza al gruppo di destinatari, efficacia, efficienza) e, se del caso, ne deducono misure di ottimizzazione.</p>

<p>3.4 Creare e coltivare una rete di contatti</p>
<p>Situazione Gli specialisti in amministrazione pubblica, con il consenso dei loro superiori, partecipano ad assemblee, convegni o altre manifestazioni.</p> <p>Approfittano di queste occasioni per creare una rete di contatti rilevanti per il loro campo di lavoro che consenta loro di richiedere in modo rapido e semplice un appoggio in caso di problemi o domande.</p>
<p>I: Si informano su persone e organizzazioni che potrebbero essere importanti per la propria rete di contatti sul piano operativo.</p>
<p>P: Si adoperano attivamente per poter partecipare a eventi di livello appropriato. Riservano le date di eventi che si tengono a scadenze regolari.</p>
<p>R: Utilizzano in modo opportuno le proposte di contatti o contribuiscono in modo proattivo alla creazione di reti di contatti. Assumono un atteggiamento aperto, ascoltano attivamente i loro interlocutori e coltivano in modo mirato scambi interessanti e arricchenti. Si attengono sempre al segreto d'ufficio e si comportano in modo rispettoso. Aggiornano regolarmente i contatti.</p>
<p>V: Analizzano gli scambi in seno alla rete di contatti e, se del caso, ne deducono i vantaggi che ne derivano per il loro campo di lavoro.</p>

3.5 Collaborare a progetti
<p>Situazione Gli specialisti in amministrazione pubblica collaborano attivamente a progetti e in gruppi di lavoro in conformità al loro mandato. Vi apportano le loro conoscenze tecniche e proposte/idee costruttive. Assolvono i compiti loro assegnati in modo corretto, conforme alle istruzioni ed entro i termini previsti.</p>
<p>I: Si informano sugli obiettivi del progetto usando tutti i canali opportuni a loro disposizione.</p> <p>Chiariscono il proprio ruolo e le proprie risorse. Si informano sul metodo di gestione di progetto adottato.</p>
<p>P: Pianificano le proprie risorse necessarie. Nell'ambito del proprio mandato appoggiano il processo di pianificazione, sul piano della forma e dei contenuti. Partecipano al progetto in modo proattivo. Riflettono sugli strumenti di progetto per individuare quello più appropriato al conseguimento degli obiettivi sul piano formale. Analizzano il metodo di gestione di progetto adottato.</p>
<p>R: Apportano attivamente nei progetti il loro know-how (condizioni quadro legali, organizzative e finanziarie) e si mettono a disposizione per le informazioni necessarie.</p> <p>Partecipano alla soluzione dei problemi.</p> <p>Appoggiano il gruppo di progetto sul piano amministrativo. Redigono tempestivamente il verbale delle riunioni di progetto, rispettando i contenuti, senza errori e in modo adeguato ai destinatari. Su mandato, assumono la stesura/descrizione di incarichi di progetto e dello svolgimento di progetti.</p>
<p>V: Se del caso, contribuiscono al controlling del progetto. Ne deducono adeguamenti in materia di organizzazione e contenuti del progetto e li sottopongono alla direzione del progetto. Traggono le giuste conclusioni per il proseguimento del progetto.</p>

Modulo 4: Processi amministrativi/diritto amministrativo

4.1 Agire nel rispetto delle basi legali e dei principi amministrativi
<p>Situazione Gli specialisti in amministrazione pubblica operano rispettando sistematicamente le basi legali e i principi amministrativi applicabili, che costituiscono la base del loro lavoro.</p>
<p>I: Si informano sulle prescrizioni che si applicano alle loro attività. Si mantengono aggiornati sul piano della legislazione e della prassi attraverso una formazione continua mirata. Si informano attraverso le informazioni/direttive interne e la letteratura specialistica delle associazioni professionali sui temi di attualità nell'ambito delle loro mansioni.</p> <p>Analizzano la situazione e rilevano quali sono le basi legali e i principi amministrativi che vanno applicati. Individuano il margine di manovra in una determinata situazione.</p>

<p>P: Traggono le debite conclusioni e ne deducono il modo di procedere appropriato. Tengono conto della portata delle loro azioni.</p>
<p>R: Conoscono le prescrizioni per loro determinanti in una determinata situazione e le applicano in modo professionale. Utilizzano i margini di manovra legali a loro disposizione e agiscono in modo proporzionato.</p> <p>Esempi di situazioni Adottano decisioni che soddisfano sul piano formale e materiale le prescrizioni legali ed evitano procedure di redamo o ricorso lunghe e costose. Richiedono all'autorità competente adeguamenti di atti legislativi o di rapporti contrattuali.</p>
<p>V: Sorvegliano l'attuazione dei principi amministrativi, riflettono sul proprio modo di applicare gli stessi e, se del caso, avviano le misure necessarie. Rilevano dati statistici e ne traggono le conseguenze per esigenze/pianificazioni future.</p>

Modulo 5: Finanze pubbliche

5.1 Gestire la contabilità
<p>Situazione Gli specialisti in amministrazione pubblica gestiscono la contabilità per la sfera di responsabilità loro attribuita. Ciò include fatturazione, incasso, contabilizzazione e registrazione contabile dei giustificativi, nonché allestimento del conto annuale, settore creditizio e conteggi IVA.</p>
<p>I: Si procurano le disposizioni legali concernenti le finanze e la contabilità, l'allestimento dei conti, il quadro contabile e il diritto creditizio. Tengono conto dei manuali e delle istruzioni esistenti sul sistema contabile. Raccolgono informazioni sullo stato delle liquidità, stato dei creditori/debitori (stato della tassazione delle imposte e tasse) per accertare la completezza di tutte le registrazioni contabili. Raccolgono informazioni sui rischi finanziari e sui controlli. Si informano sulle istruzioni e le direttive interne in materia di responsabilità e competenze. Si informano sul sistema di controllo interno (SCI).</p>
<p>P: Tengono la contabilità (piano contabile, organizzazione del personale) e curano la pianificazione dei lavori di chiusura contabile (tenendo conto delle unità da consolidare), la rendicontazione e l'informazione (statistiche, analisi) agli organi competenti. Pianificano i processi finanziari quali flusso dei giustificativi e lavori di revisione (insieme agli organi di controllo).</p>

R:
Controllano e registrano le fatture nella propria sfera di competenza. Contabilizzano le fatture, le compensazioni interne e i salari o li trasmettono alla contabilità per la registrazione. Verificano che vengano effettuati i controlli interni (SCI).

Allestiscono periodicamente il conto previsionale all'attenzione dell'Esecutivo con proposte di misure. Propongono misure appropriate per poter rispettare i valori del preventivo.

Appoggiano la contabilità nella preparazione delle registrazioni di chiusura per il conto annuale e nella redazione del bilancio.

Sorvegliano le registrazioni di chiusura e prendono decisioni in merito (finanziamento speciale, accantonamenti, rettifiche di valore ecc.). Stilano proposte concernenti le registrazioni di chiusura all'attenzione dell'Esecutivo.

Calcolano gli indicatori finanziari prescritti.

Elaborano commenti sui principali scostamenti all'attenzione dell'Esecutivo.

Coordinano la rendicontazione di unità organizzative autonome.

V:
Verificano le possibilità di miglioramento dei processi finanziari.

5.2 Collaborare a processi di pianificazione finanziaria

Situazione

Gli specialisti in amministrazione pubblica richiedono i dati per la stesura del preventivo e la pianificazione finanziaria nella propria sfera di competenza. Vegliano a che il processo di pianificazione venga realizzato nelle diverse unità organizzative nei tempi stabiliti, in modo completo e orientato alle decisioni. Il preventivo e il piano finanziario sono pubblicati in maniera adeguata ai gruppi di destinatari e nei tempi stabiliti.

I:

Si informano in modo strutturato sul fabbisogno finanziario e di personale della propria o di altre unità amministrative e elaborano le indicazioni necessarie per la valutazione da parte dell'Esecutivo. Si informano sui rischi e le opportunità generali e finanziari (evoluzione economica, demografia, modifiche legali).

Si assicurano di disporre delle indicazioni necessarie concernenti le spese e i ricavi.

Si informano sui costi consequenziali finanziari di investimenti.

Si servono di dati dettagliati e di indicatori (statistiche diverse) e, se del caso, dei valori dell'anno precedente e di valori empirici.

P:

Appoggiano l'organo competente nella fase di pianificazione e decisione, comprese la pubblicazione e l'approvazione.

Aiutano il servizio responsabile a stimare i fattori che influiscono sul preventivo e il piano finanziario.

Stimano gli effetti di scostamenti rispetto al preventivo dell'anno precedente e l'ultima chiusura contabile (per la propria sfera di competenza).

Si assicurano che i costi consequenziali di investimenti confluiscono nella pianificazione finanziaria.

R:

Appoggiano il servizio responsabile nell'osservanza delle prescrizioni concernenti l'allestimento dei conti.

Redigono autonomamente il preventivo per la propria sfera di competenza.

Redigono le direttive di pianificazione, rispettivamente si attengono alle direttive prescritte (disposizioni legali e finanziarie, scadenze).

Elaborano le basi per la stima del gettito delle imposte e delle tasse.

Allestiscono una pianificazione (preventivo, piano finanziario, piano degli investimenti, indicatori) completa, coordinata e verificata in termini di plausibilità con tutte le unità e analizzata.

Conducono colloqui di preventivo con i servizi amministrativi e provvedono a correzioni (anche per la loro sfera di competenza). Sottopongono i progetti all'ufficio preposto con le spiegazioni, i rapporti e le proposte di adeguamento necessari. Assicurano l'attuazione delle decisioni dell'Esecutivo (con controllo). Appoggiano l'elaborazione del messaggio e del rapporto sul preventivo/sulla pianificazione finanziaria e degli investimenti.

Appoggiano le deliberazioni in seno alla commissione delle finanze.

Adeguano i documenti alle decisioni.

Appoggiano il processo di aggiornamento di tutti i documenti.

Redigono commenti sugli scostamenti rispetto al preventivo e al piano finanziario e sui fattori particolari nel loro ambito di responsabilità.

V:

Dopo l'approvazione del preventivo o la presa di conoscenza del piano finanziario e di investimento da parte del Legislativo, analizzano il processo di pianificazione e (nel proprio ambito di responsabilità) integrano misure di ottimizzazione nel processo di pianificazione successivo. Verificano se la pianificazione è completa, mirata, orientata ai risultati, plausibile, attuabile, tempestiva, comprensibile ecc.

5.3 Fornire supporto alle attività di controlling

Situazione

Gli specialisti in amministrazione pubblica appoggiano il dirigente e il servizio responsabile nell'ambito del controlling (coordinazione della pianificazione – misura/analisi – gestione/controllo). Il controlling finanziario è compito del dirigente.

I:

Si informano sui dati di cui ha bisogno il dirigente.

Si orientano alle istruzioni e alle direttive interne sui processi.

P:

Pianificano quali dati devono essere procurati in quale momento, da chi e in che grado di dettaglio.

R:

Procurano al dirigente tutte le informazioni necessarie nei termini previsti.

Appoggiano il dirigente nella determinazione dei compiti, delle responsabilità e dei processi di controlling.

Li appoggiano nella valutazione degli scostamenti in materia di finanze, personale, prestazioni, progetti (investimenti).

Descrivono e documentano i processi e gli strumenti di controlling su incarico del dirigente.

Registrano gli indicatori nel sistema.

Assicurano la qualità utilizzando strumenti ausiliari informatici (formulari).

Appoggiano il controllo dell'attuazione di misure (dirigenti).

Analizzano le informazioni e le mettono a disposizione dell'ufficio preposto.

V:

Appoggiano il dirigente nella valutazione del conseguimento degli obiettivi, degli strumenti di controlling e dell'esecuzione delle misure di miglioramento.

2.4 Panoramica dei moduli d'esame

Ciascuno dei 5 campi di competenza corrisponde a un modulo. Complessivamente tutti i 5 moduli devono essere portati a termine con successo per essere ammessi all'esame federale di professione.

2.4.1 Modulo 1: Gestione dei rapporti con gruppi di interlocutori

Nel modulo 1 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

- 1.1 Evadere le richieste della popolazione e fornire consulenza ai clienti
- 1.2 Saper interagire con culture diverse
- 1.3 Riconoscere e risolvere situazioni conflittuali
- 1.4 Identificare i bisogni dei clienti e indirizzare i clienti al servizio competente
- 1.5 Negoziare con partner e gruppi di portatori di interesse esterni

Esame di fine modulo

Vengono elaborati 4 casi concreti vicini alla realtà professionale nell'ambito della gestione dei rapporti con gruppi di portatori di interesse di un'amministrazione pubblica. Il/la candidato/a elabora questi casi utilizzando tutte le risorse di cui dispone anche nella pratica. I casi sono concepiti in modo tale da poter verificare l'interazione tra diverse competenze.

Tipo di esame: orale e scritto. Almeno uno di questi casi è oggetto di un esame orale e almeno uno è oggetto di un esame scritto. I due altri casi sono oggetto di un esame orale o scritto.

Durata: 20 – 30 min. per ogni esame orale e 60 – 90 min. per ogni esame scritto.

2.4.2 Modulo 2: Gestione dei rapporti con il sistema politico

Nel modulo 2 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

- 2.1 Espletare le richieste dell'Esecutivo e del Legislativo
- 2.2 Preparare procedure di consultazione e assicurarne lo svolgimento
- 2.3 Collaborare ai processi strategici e all'elaborazione del programma di legislatura o delle direttive della politica governativa

Esame di fine modulo

Vengono elaborati 3 casi concreti vicini alla realtà professionale nell'ambito della gestione dei rapporti con il sistema politico. Il/la candidato/a elabora questi casi utilizzando tutte le risorse di cui dispone anche nella pratica. In ogni caso viene verificata una delle competenze succitate.

Tipo di esame: orale e scritto. Almeno uno di questi casi è oggetto di un esame orale e almeno uno è oggetto di un esame scritto. Il terzo caso è oggetto di un esame orale o scritto.

Durata: 20 – 30 min. per ogni esame orale e 60 – 90 min. per ogni esame scritto.

2.4.3 Modulo 3: Processi di organizzazione e di sostegno

Nel modulo 3 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

- 3.1 Assicurare la gestione dei documenti e dei dati
- 3.2 Analizzare le procedure e sondare il potenziale di miglioramento
- 3.3 Organizzare, realizzare e rielaborare manifestazioni
- 3.4 Creare e coltivare una rete di contatti
- 3.5 Collaborare a progetti

Esame di fine modulo

L'esame di fine modulo è suddiviso in due parti:

1. a) un lavoro di progetto, b) la presentazione del lavoro di progetto e c) un colloquio specialistico sul lavoro di progetto, e
2. un esame orale.

1a parte: lavoro di progetto, presentazione e colloquio specialistico

a) Lavoro di progetto

Viene redatto un lavoro di progetto sulla competenza 3.1, 3.2 o 3.3.

Scelta del tema: il punto di partenza per la scelta del tema è costituito da questioni, compiti o esempi orientati alla pratica.

Contenuto: presentazione delle questioni o degli esempi pratici, presentazione del modo di procedere e descrizione e motivazione delle idee e degli approcci teorici sui quali poggia il modo di procedere.

Estensione: il lavoro di progetto consta di al massimo 30 pagine (frontespizio, indice, riferimenti bibliografici e allegato esclusi).

b) Presentazione del lavoro di progetto

Viene presentato il lavoro di progetto.

Oggetto: riassunto del lavoro di progetto, principali risultati e conoscenze derivanti dal lavoro di progetto, conclusioni per la propria attività professionale.

Durata: massimo 30 minuti

c) Colloquio specialistico sul lavoro di progetto

Il colloquio specialistico verte su una selezione di aspetti del lavoro di progetto.

Durata: massimo 30 minuti

2a parte: esame orale

Nella 2a parte di questo modulo si verificano le conoscenze specialistiche in materia di amministrazione nonché i metodi, le teorie e la loro applicazione propri all'amministrazione. Oggetto dell'esame sono le competenze da 3.1 a 3.5 succitate.

Tipo di esame: orale

Durata: circa 30 minuti

2.4.4 Modulo 4: Processi amministrativi/diritto amministrativo

Nel modulo 4 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

4.1 Agire nel rispetto delle basi legali e dei principi amministrativi

Esame di fine modulo

Vengono esaminate sia le conoscenze specialistiche, sia la comprensione dei vari nessi e la capacità di applicazione nella pratica.

Tipo di esame: scritto

Durata: 90 – 120 minuti

2.4.5 Modulo 5: Finanze pubbliche

Nel modulo 5 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

5.1 Gestire la contabilità

5.2 Collaborare a processi di pianificazione finanziaria

5.3 Fornire supporto alle attività di controlling

Esame di fine modulo

L'esame di fine modulo è suddiviso in due parti:

1. un esame scritto e
2. un colloquio specialistico.

1a parte: esame scritto

Vengono esaminate sia le conoscenze specialistiche, sia la comprensione dei vari nessi e la capacità di applicazione nella pratica.

Tipo di esame: scritto

Durata: 90 – 120 minuti

2a parte: colloquio specialistico

Vengono esaminate sia le conoscenze specialistiche, sia la comprensione dei vari nessi e la capacità di applicazione nella pratica.

Tipo di esame: orale

Durata: circa 30 minuti

2.5 Ammissione agli esami di fine modulo

Gli esami di fine modulo si svolgono al termine dei relativi moduli in forma orale e/o scritta. Vengono pubblicati sui siti web degli istituti di formazione. La sequenza degli esami di fine modulo non è prescritta.

2.6 Organizzazione e svolgimento

Gli offerenti di moduli sono responsabili dell'organizzazione e dello svolgimento degli esami di fine modulo e stabiliscono le ulteriori disposizioni in merito.

L'organo responsabile pubblica sul suo sito web un elenco aggiornato degli offerenti di moduli accreditati dalla CGQ.

2.7 Durata di validità

La durata di validità dei certificati di fine modulo per l'ammissione all'esame finale è di 5 anni.

2.8 Equipollenza

La CGQ decide in merito all'equipollenza di titoli di studio o di parti di studio (moduli o materie relativi ad altre qualificazioni) con i moduli succitati.

2.9 Ripetizione degli esami di fine modulo

Ogni esame di fine modulo non superato può essere ripetuto.

2.10 Ricorsi contro le decisioni degli istituti di formazione

I ricorsi contro la valutazione di un esame di fine modulo vanno inoltrati entro 30 giorni dalla ricezione della notifica presso il relativo istituto di formazione. Il ricorso va motivato per iscritto.

3 ESAME FINALE

3.1 Procedura amministrativa

L'esame finale è pubblicato almeno 5 mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali sul sito web dell'Associazione FPS ap (www.fpsap.ch).

Il regolamento d'esame, le direttive e i formulari d'iscrizione nonché tutti gli altri documenti possono essere scaricati dal sito dell'Associazione FPS ap.

L'esame finale viene svolto se dopo la pubblicazione almeno 25 candidati/e soddisfano le condizioni di ammissione o almeno ogni due anni.

L'iscrizione è effettuata tramite il modulo disponibile sul sito dell'Associazione FPS ap. Oltre agli estremi delle/dei/le candidati/e/e include informazioni sulla formazione e la pratica professionale nonché sulla lingua d'esame.

L'iscrizione all'esame finale deve avvenire durante i 5 anni del periodo di validità dei moduli d'esame.

Le scadenze pubblicate sul sito dell'Associazione FPS pa sono vincolanti. Iscrizioni tardive non vengono prese in considerazione.

A iscrizione avvenuta il/la candidato/a viene informato/a dalla segreteria d'esame sulla documentazione da presentare, conformemente al punto 3.2 del Regolamento d'esame:

- copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti per l'ammissione
- copie dei certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equipollenza
- copia di un documento d'identità con fotografia

La segreteria d'esame verifica la documentazione d'iscrizione pervenuta e informa il/la candidato/a sulle direttive riguardanti l'inoltro della disposizione e della proposta sul/sulla perito/a.

Il/la candidato/a inoltra la disposizione entro la scadenza prevista insieme con la proposta sul/sulla perito/a alla segreteria d'esame. I/le periti/e assegnati/e provvisoriamente esaminano la disposizione sotto l'aspetto materiale e sottopongono alla CGQ la richiesta di approvazione.

3.2 Tasse

Le tasse sono disciplinate dal punto 3.4 del regolamento d'esame.

Dopo la conferma di ammissione all'esame il/la candidato/a riceve una fattura per il pagamento della tassa d'esame. Le tasse d'esame vigenti sono comunicate all'atto della pubblicazione.

L'iscrizione è definitiva solo dopo la ricezione della tassa d'esame entro i termini stabiliti.

Chi interrompe l'esame non ha diritto al rimborso delle tasse d'esame.

3.3 Condizioni di ammissione

In conformità al punto 3.3 del regolamento d'esame, all'esame finale è ammesso chi

- a) è in possesso di un titolo di studio federale di livello secondario II⁴ o almeno di un titolo di studio equipollente;
- b) può dimostrare di aver esercitato per almeno due anni dopo la fine della propria formazione di cui alla lettera a) un'attività nell'amministrazione pubblica o un'azienda para statale. Il giorno di riferimento per la prova della pratica professionale è il termine d'iscrizione;
- c) dispone dei necessari certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equipollenza.

⁴ Sistema di formazione livello secondario II (titolo di studio a livello di formazione professionale di base): attestato di capacità federale con o senza maturità professionale, maturità specializzata o maturità liceale.

La pratica professionale deve essere svolta presso amministrazioni comunali, circondariali, distrettuali o cantonali o presso l'amministrazione federale o un tribunale o presso un'azienda para statale.

In caso di dubbio, dietro pagamento di una tassa si può richiedere un preavviso vincolante sul soddisfacimento delle condizioni di ammissione all'esame. Per maggiori informazioni ci si può rivolgere alla segreteria d'esame.

Informazioni sull'esame sono reperibili dal bando di pubblicazione sul sito dell'Associazione FPS ap (www.fpsap.ch).

3.4 Ritiro

I/le candidati/e possono ritirare l'iscrizione sino a 6 settimane prima dell'inizio dell'esame finale. Successivamente un ritiro è possibile unicamente in presenza di un motivo scusabile.

Sono considerati motivi scusabili:

- a) maternità
- b) malattia e infortunio;
- c) decesso nella cerchia familiare ristretta;
- d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisti.

Il ritiro deve essere notificato immediatamente per iscritto alla segreteria d'esame su presentazione di un certificato medico o di un altro documento di prova.

3.5 Organizzazione e svolgimento

Responsabile dell'organizzazione e dello svolgimento dell'esame è la CGQ, che nomina un/una perito/a d'esame giornaliero di turno'.

L'esame serve a verificare le competenze indicate nel capitolo 2.3 nonché le loro interconnessioni.

I/le candidati/e ricevono il programma d'esame, con indicazione del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale, al più tardi 3 mesi prima dell'inizio dello stesso.

Con l'invio dei risultati, ai/allecandidati/e che non hanno superato l'esame finale vengono comunicati la data, l'ora e il luogo in cui possono prendere visione dell'esame finale.

3.6 Parti dell'esame

All'esame vengono verificate le competenze elencate al capitolo 2.3 e le loro interrelazioni. L'esame finale comprende le seguenti parti intermodulari e dura:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata
1	Lavoro di progetto	
1.1 Lavoro di progetto	scritto	da redigere in anticipo
1.2 Presentazione e domande specifiche sul lavoro di progetto	orale	circa 20 min.
2	Colloquio specialistico	
	orale	circa 30 min.
	Totale	circa 50 min. più lavoro di progetto

3.6.1 1. Parte d'esame 1: lavoro di progetto

Questa parte d'esame è suddivisa in 2 parti interrelate aventi la medesima ponderazione.

1.1 Lavoro di progetto

I/le candidati/e redigono autonomamente e appositamente per l'esame di professione di Specialista in amministrazione pubblica un lavoro di progetto su un tema rilevante per la pratica. Il lavoro di progetto viene redatto e consegnato in anticipo. Il lavoro di progetto è un lavoro individuale. Non può trattarsi dello stesso lavoro di progetto che è stato oggetto dell'esame di fine modulo 3 descritto nelle direttive. I lavori scritti realizzati nell'ambito di eventi formativi, già discussi e/o valutati, non possono essere consegnati quali lavoro di progetto; tuttavia – come le altre fonti – possono essere presi in considerazione quali materiale didattico o bibliografico.

Scelta del tema e approvazione del tema

Il punto di partenza per la scelta del tema è costituito da questioni, compiti o esempi orientati alla pratica relativi ai seguenti moduli.

- Modulo 1: Relazioni con i gruppi di riferimento
- Modulo 2: Relazioni con il sistema politico
- Modulo 3: Procedure di impostazione e supporto
- Modulo 4: Procedura amministrativa/Diritto amministrativo
- **Modulo 5: Finanze pubbliche**

La CGQ accetta il tema. La decisione di accettazione del tema viene comunicata ai/alle candidati/e almeno 3 mesi prima dell'inizio dell'esame finale, insieme alla decisione di ammissione all'esame. Con l'accettazione vengono comunicati anche l'assegnazione definitiva dei/delle periti/ela data di consegna definitiva del lavoro di progetto. In caso di mancata accettazione del piano di lavoro i/le candidati/e hanno a disposizione 2 settimane per inoltrarne uno nuovo.

Contenuto

Disposizione: tema del lavoro e problematica, obiettivi e svolgimento previsto.

Lavoro di progetto: presentazione della situazione di partenza e della questione o problematica trattata, presentazione di uno o più approcci per la soluzione, motivazione plausibile e fondata sulle basi legali, valutazione degli approcci e riflessione sul proprio modo di procedere.

Estensione

La disposizione si compone di al massimo 2 pagine A4

Il lavoro di progetto consta di al massimo 30 pagine (frontespizio, indice, riferimenti bibliografici e allegato esclusi).

Assistenza e proposta di un/una perito/a per la valutazione

I/le candidati/e possono proporre un/una perito/a proveniente dalla pratica per la valutazione del lavoro di progetto. Vanno osservati in merito i punti 4.42 e 4.43 del regolamento d'esame. La proposta va indicata nella disposizione. La CGQ non è obbligata a seguirla.

A titolo di sostegno, durante l'allestimento del lavoro di diploma i/le candidati/e possono richiedere due colloqui (di un'ora ciascuno) con il perito. I/le candidati/e redigono un verbale di questi colloqui che deve essere firmato dal perito.

Altre direttive

Altre direttive per il lavoro di progetto sono impartite dalla CGQ e messe a disposizione con la pubblicazione dell'esame.

1.2 Presentazione e domande specifiche sul lavoro di progetto

La presentazione e le risposte a domande sul lavoro di progetto durano complessivamente 20 minuti.

I/le candidati/e presentano i messaggi chiave del lavoro di progetto ricorrendo a strumenti ausiliari appropriati. La presentazione dura circa 10 minuti.
In seguito i/le candidati/e rispondono a domande su aspetti specifici del lavoro di progetto. La fase di risposta alle domande dura circa 10 minuti.

3.6.2 2. Parte d'esame 2: colloquio specialistico

Il colloquio specialistico verte sulla sintesi delle competenze descritte nelle direttive e serve a valutare le conoscenze teoriche. Oggetto del colloquio sono le competenze di cui al punto 2.3 delle direttive. I/le periti/e d'esame non sono obbligati/e a verificare sempre tutte le competenze.
Durata del colloquio specialistico: 30 minuti

3.7 Valutazione

La valutazione si svolge in conformità al punto 6.3 del regolamento d'esame. Le condizioni per il superamento dell'esame figurano al punto 6.4 del regolamento d'esame e quelle per la ripetizione dell'esame al punto 6.5.

3.7.1 Ponderazione

Le due parti d'esame hanno ponderazione semplice.

3.7.2 Voci

La parte d'esame 1 è suddivisa in due voci. La nota dell'esame scritto vale 1/2, quella dell'esame orale 1/2. La nota viene arrotondata a un decimale.

3.7.3 Criteri di valutazione

La CGQ definisce i criteri di valutazione delle singole parti d'esame tenendo conto del punto 6 del regolamento d'esame e del punto 3.7.3. delle direttive. I criteri di valutazione dettagliati vengono spediti ai/alle candidati/e insieme alla conferma dell'ammissione all'esame.

1. Parte d'esame 1

1.1 Lavoro di progetto

Vengono valutati almeno i seguenti criteri.

- Integrazione nella pratica e nell'ambiente professionale
- Focalizzazione sul tema
- Descrizione della problematica, indicazione e valutazione degli approcci adottati
- Impiego corretto dei termini tecnici
- Argomentazione plausibile, fondata sulle basi legali
- Impostazione strutturata
- Rispetto del numero di pagine richiesto

1.2 Presentazione

Vengono valutati almeno i seguenti criteri.

- Focalizzazione sui messaggi chiave del lavoro di progetto
- Struttura chiara
- Modo di presentare convincente
- Impiego corretto dei termini tecnici
- Linguaggio chiaro e comprensibile
- Formulazione adeguata ai destinatari
- Impiego appropriato degli strumenti
- Rispetto della durata richiesta
- Riferimenti / citazioni corretti

1.3 Domande specifiche sul lavoro di progetto

Vengono valutati almeno i seguenti criteri.

- Risposte corrette alle domande specifiche poste
- Impiego corretto dei termini tecnici
- Modo di esprimersi comprensibile e corretto nella lingua d'esame

2. Parte d'esame 2: colloquio specialistico

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- Risposte corrette alle domande specifiche poste
- Approccio sistemico
- Impiego corretto dei termini tecnici
- Modo di esprimersi comprensibile e corretto nella lingua d'esame

3.8 Ricorso

In conformità al punto 7.3 del regolamento d'esame, contro le decisioni della CGQ relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Si rimanda in merito ai memorandum "diritto di esaminare gli atti" e "ricorsi" della SEFRI. Questi memorandum possono anche essere scaricati dal sito www.sbf.admin.ch alla pagina:

<http://www.sbf.admin.ch/berufsbildung/01472/01474/index.html?lang=it>

4 EMANAZIONE

Zurigo, il 18 gennaio 2018

A nome della commissione per la garanzia della qualità

Presidente

Vicepresidente



Simon Theus



Pierre Bersier

5 ALLEGATO: TERMINI UTILIZZATI NEL PROFILO DELLE COMPETENZE E STRUTTURA DEL PROFILO DELLE COMPETENZE

Competenze

Ci sono diverse interpretazioni del concetto di competenza. È pertanto necessario spiegare su quale interpretazione del concetto poggia questo profilo delle competenze. Ci orientiamo all'autore Guy LeBoterf (1995 o 2000)⁵, che descrive il concetto di competenza più o meno come segue: la competenza è intesa come *la capacità di una persona, acquisita nell'ambito di un'attività formativa o altrove, di organizzare e sfruttare le proprie risorse per conseguire un determinato obiettivo in una determinata situazione. Essere competenti significa essere in grado di risolvere con successo determinate situazioni.*

Su queste premesse, il profilo delle competenze consiste in una descrizione delle situazioni che una persona deve risolvere nella sua professione e dell'azione professionale in tali situazioni. Quest'ultima viene descritta ricorrendo a un modello generale di ogni azione umana.

Struttura del profilo delle competenze

Nel presente profilo professionale le competenze sono strutturate in modo unitario come segue:

1. titolo della competenza
2. descrizione generale della situazione con indicazione dell'obiettivo e informazione sui mezzi impiegati
3. descrizione dell'azione competente sotto forma di un ciclo operativo completo (IPRV)

Il ciclo operativo completo (IPRV) è notevolmente semplificato e suddiviso in quattro fasi. Queste illustrano l'adempimento corretto di una situazione lavorativa (vedi anche la figura):

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. <i>Informarsi:</i> | questa fase contempla la raccolta di informazioni rilevanti per poter pianificare e svolgere l'azione nel rispetto delle condizioni quadro. |
| 2. <i>Pianificare / decidere:</i> | sulla base delle informazioni raccolte si pianifica come procedere o si prende una decisione adeguata alla situazione (ad esempio decidere a favore di una variante, il momento in cui agire ecc.). |
| 3. <i>Realizzare:</i> | qui si tratta di mettere in atto l'azione pianificata. |
| 4. <i>Valutare:</i> | l'ultima fase consiste nella verifica dell'efficacia dell'azione e, se del caso, nella correzione della stessa.
Qualora siano necessarie correzioni, a questa fase farà nuovamente seguito la prima fase del ciclo operativo''''. |

⁵ LeBoterf, G. (1995). *De la compétence*. Paris : Les éditions d'organisation.
LeBoterf, G. (2000). *Construire les compétences individuelles et collectives*. Paris : Les éditions d'organisation.

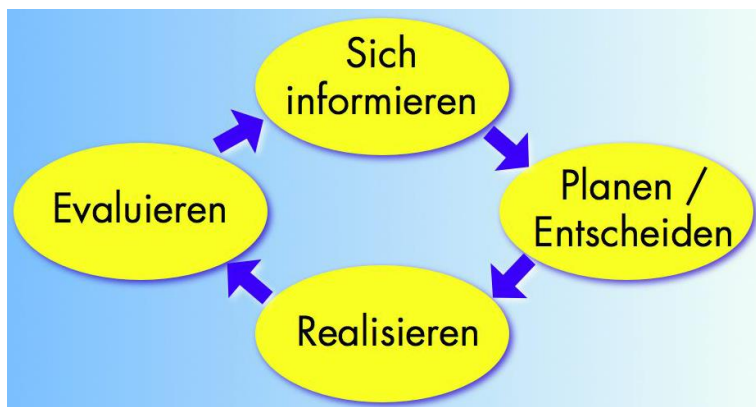


Figura 1: le quattro fasi di un ciclo operativo completo", Informarsi-Pianificare / Decidere- Realizzare - Valutare, fonte: BfB Büro für Bildungsfragen AG (ufficio per le questioni formative)

Livello dei requisiti

Un profilo delle competenze non descrive solo le competenze necessarie, ma anche il loro livello. Nel presente profilo delle competenze, il livello dei requisiti è espresso in termini unicamente linguistici nella descrizione delle competenze (descrizione delle situazioni e/o dell'azione). Il livello dei requisiti è evidenziato dai fattori seguenti:

1. grado di autonomia
2. responsabilità da assumere in generale
3. responsabilità di gestione del personale
4. portata delle decisioni
5. coordinamento con altri settori
6. incertezza della situazione iniziale in base alla quale vengono stilati piani operativi
7. dinamica della situazione che rende necessari nuovi apprezzamenti e un adeguamento del modo di procedere
8. ecc.