

Lugo, lì 07/11/2018

Avviso per la realizzazione di un Seminario in house “ Gestione utenza e casi complessi”.

IL DIRIGENTE

Premesso che il piano di formazione dell'anno 2018 approvato dalla Giunta dell'Unione con delibera n.70 del 26/04/2018 prevede che venga realizzato un seminario sul nuovo contratto collettivo nazionale di lavoro relativo al personale del comparto funzioni locali triennio 2016-2018.

Visti:

- il regolamento di organizzazione del Comune dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna approvato con delibera di Giunta n. 36 del 21.04.2011 e s.m.i;
- il vigente regolamento dei contratti del Comune dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna approvato con delibera di C.U. n.52 del 10/11/2010 e modificato con delibera di C.U. n.42 del 28/11/2012;

RENDE NOTO CHE

è indetta, ai sensi dell'art. 30 del regolamento di organizzazione dell'Unione sopra citato una selezione per la raccolta di offerte relative al corso di cui all'oggetto.

OGGETTO DELL'INCARICO

L'incarico ha per oggetto la realizzazione di un corso di aggiornamento in-house “**Gestione utenza e casi complessi**” da rivolgere ai dipendenti dell'Unione e dei Comuni aderenti e convenzionati che hanno contatto con il pubblico.

REQUISITI RICHIESTI

Il seminario dovrà:

- avere un'impostazione teorico-pratica ed essere realizzato in due incontri;
- essere condotto da docenti di comprovata competenza in materia da dimostrarsi tramite CV che andrà allegato obbligatoriamente all'offerta;
- essere realizzato nelle seguenti giornate (totale h. 8):
- 1^ incontro: giovedì 13 dicembre 2018 - orario dell'incontro: dalle 14.00 alle 18.00;
- 2^ incontro: giovedì 20 dicembre 2018 - orario dell'incontro: dalle 14.00 alle 18.00;

Gli argomenti che il percorso formativo di massima dovrà affrontare sono i seguenti:

Esplorazione della realtà lavorativa e del vissuto emotivo

- Il comportamento negativo, tratti e definizioni
- I conflitti, il malessere, le condotte disfunzionali
- Individuazione delle situazioni “ideali” da costruire
- Modalità e strumenti per una gestione positiva del rapporto con l'utenza.

Prendere consapevolezza delle proprie emozioni nella determinazione dei comportamenti

- Le due negatività, bassa (verbale) e alta (minaccia)
- Il dispositivo per la negatività bassa: esplorazione, azione

- Il metodo per la negatività alta: contenuto solenne, congedo

Strategie comunicative e relazionali come strumento principale per la gestione delle criticità

- Strategie di coping per affrontare le situazioni difficili
- Gestire sé, tenere a bada il proprio negativo (sfera della persona)
- Gli operatori di sportello devono dotarsi di... (sfera della professione)
- Individuazione di obiettivi di miglioramento individuali nell'ambito del proprio contesto lavorativo
- Approfondimento delle aree individuate negli incontri precedenti e condivisione di eventuali cambiamenti avvenuti nella modalità di gestione delle relazioni con l'utenza e casi concreti

Il compenso massimo previsto per la realizzazione del seminario richiesto sarà pari ad € 1.500,00.

Tale importo è da considerarsi al lordo di ogni onere fiscale e previdenziale, anche a carico dell'ente (I.V.A., contributo previdenziale cassa di previdenza, INPS gestione separata, IRAP...), oltre che onnicomprensivo di rimborsi spese di viaggio, vitto ed alloggio.

STRUMENTAZIONE

Si chiede che venga consegnato adeguato materiale didattico ai partecipanti.

CRITERI DI VALUTAZIONE

Per la scelta del contraente saranno considerati i seguenti criteri:

- a) Offerta economica complessiva;**
- b) prestazione del servizio nei tempi richiesti;**
- c) esperienze pregresse in qualità di docente/i sui temi del seminario;**
- d) proposta di programma di intervento formativo.**

VERRÀ REDATTA UNA GRADUATORIA, IN BASE ALLA QUALE IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO SCEGLIERÀ A CHI AFFIDARE L'INCARICO.

DOMANDA

Le candidature, redatte in carta semplice, dovranno contenere ogni elemento utile alla valutazione sulla base degli elementi sopracitati e dovranno indicare i seguenti elementi:

- CURRICULUM PROFESSIONALE DEL DOCENTE/I
- PROGRAMMA DETTAGLIATO DELL'INTERVENTO FORMATIVO
- OFFERTA ECONOMICA

Le candidature sottoscritte dai candidati dovranno essere trasmesse, con le seguenti modalità:

a) consegnata direttamente. Nel caso di presentazione diretta, l'offerta andrà consegnata e farà fede il timbro a data apposto a cura del Servizio Sviluppo del Personale dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna (Corso Matteotti, 52 - Lugo) o del Servizio Protocollo dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna (Piazza Martiri, 1 - Lugo).

b) via fax al numero 0545-38440 unitamente a copia di un documento di riconoscimento valido:

c) invio alla casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna all'indirizzo: pg.unione.labassaromagna.it@legalmail.it esclusivamente attraverso un indirizzo di posta elettronica certificata, avendo cura di precisare nell'oggetto "Contiene offerta Seminario "Gestione utenza e casi complessi".

In questo caso farà fede la data e l'ora di arrivo al gestore di posta elettronica certificata dell'Unione (ricevuta di avvenuta consegna), quest'informazione sarà inviata automaticamente alla casella di PEC del mittente, dal gestore di PEC. Tutti i documenti allegati (compreso il modulo della domanda) e inviati tramite PEC devono essere sottoscritti con **firma digitale** utilizzando un certificato di firma digitale in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei

certificatori tenuto dal CNIPA (previsto dall'art.29 comma 1 del D.Lgs. 82/2005) generato mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, ai sensi di quanto previsto dall'art. 38, comma 2, del DPR 445/2000 e dall'art. 65 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.e i.. I documenti così firmati elettronicamente dovranno essere prodotti in formato pdf non modificabile. Nel caso in cui non si disponga della firma digitale come sopra definita, la domanda di partecipazione e tutti gli allegati dovranno risultare sottoscritti (firma in calce), acquisiti elettronicamente in formato PDF non modificabile e trasmessi come allegati. **Si precisa che verranno accettate solo le domande inviate all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'ente – non saranno ritenute valide le istanze inviate ad altro indirizzo e-mail dell'ente – nel rispetto delle modalità sopra precisate, pena l'esclusione.**

Il presente avviso è pubblicato per 15 giorni sul sito internet dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna all'indirizzo: www.labassaromagna.it (nella sezione Unione dei Comuni @Avvisi per Interventi Formativi).

Il termine perentorio PER LA PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE ALLA SELEZIONE E' il 22 novembre 2018 ENTRO LE ORE 10.00.

All'offerta DOVRANNO ESSERE obbligatoriamente allegati I SEGUENTI DOCUMENTI:

- 1) curriculum vitae datato e sottoscritto;
- 2) copia del documento di identità in corso di validità.

Causa i tempi stretti di svolgimento della selezione, non saranno prese in considerazione domande pervenute per qualsiasi ragione dopo tale termine.

INFORMAZIONI

Per qualsiasi informazione gli interessati potranno contattare il Dirigente del Servizio Sviluppo del Personale – Dr.ssa Francesca Cavallucci (Tel. 0545/38326).

La partecipazione alla selezione non comporta l'acquisizione di alcun diritto; l'affidamento dell'incarico sarà effettuato in ogni caso previa verifica delle disponibilità di Bilancio.

Lugo, lì 07/11/2018

Il Dirigente
Servizio Sviluppo del Personale
Dott.ssa Francesca Cavallucci
(documento firmato digitalmente)

N:\UNIONE DEI COMUNI\FORMAZIONE\2018\AVVISI\2018 AVVISO GESTIONE CASI DIFFICILI\2018_Avviso_Seminario_Gestione Casi Difficili.odt