

# ACCER

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

Percorso formativo





# ACCER

## Agenti **Accertatori** **ACER**

### PREMESSA

Il percorso proposto è rivolto alle figure candidate a ricoprire il ruolo di Agenti **Accertatori** per le ACER o per i Comuni e Unioni dei Comuni dell'Emilia-Romagna.

Per ottenere l'abilitazione di Agente Accertatore è necessaria una specifica formazione professionale.

Per **accertatori** si intendono coloro che hanno il compito di applicare il “**Codice delle Sanzioni regolamento d'uso degli alloggi e delle parti comuni**”, e quindi di accertare e contestare le violazioni. Nell'esercizio delle loro funzioni di controllo e di contestazione delle sanzioni, utilizzano i verbali e garantiscono sempre il rispetto del diritto di difesa e contraddittorio tipico del procedimento amministrativo.

Tali profili sono previsti dall'art. 25 comma 3 e comma 9 lett. a); dell'art. 30 comma 1 lett. b), c), h), h bis); e commi 3 e 4; dell'art 34 bis L.R. 8 agosto 2001 n. 24 e s.m.i.; della L.R. 28 aprile 1984 n. 21 e s.m.i.; della L. 24 novembre 1981 n. 689 e s.m.i.

Per qualificarsi a svolgere il ruolo di Agenti Accertatori è necessario sostenere il percorso presentato di seguito.



# ACCER

## Agenti **Accertatori** **ACER**

### NOMINA E QUALIFICA

L'ottenimento dell'**attestato** di fine percorso, previo stage ed esame finale servirà alla costituzione dell'**elenco** delle persone candidate a svolgere la funzione di Agenti Accertatori. La nomina e quindi la qualifica formale verrà effettuata dalle singole ACER o dai Comuni, secondo specifiche esigenze e tempi, attingendo comunque dall'elenco delle persone idonee.

L'elenco degli Agenti Accertatori verrà redatto **secondo merito** e ad ogni membro del presente elenco verrà associato un numero di matricola personale. La **nomina** dell'Agente Accertatore verrà effettuata da ACER, Comune o Città Metropolitana, secondo tempi e modalità stabiliti dal singolo Ente.

A seguito della nomina, l'Agente Accertatore è qualificato come incaricato di **Pubblico Servizio** ed assume le funzioni di **Agente di Polizia Amministrativa**.

Egli, quindi, potrà assumere informazioni e procedere ad ispezioni di cose e luoghi, a rilievi segnaletici, descrittivi e fotografici e ogni altra operazione tecnica, richiedendo inoltre le generalità. Potrà effettuare controlli relativi all'utilizzo del patrimonio di proprietà pubblica, nel rispetto dei regolamenti comunali d'uso degli alloggi e delle parti comuni.

L'Agente Accertatore potrà farsi assistere da **personale ausiliario** individuato dalle ACER.

# ACCER

## Agenti Accertatori ACER

### REQUISITI CANDIDATURE

- Cittadinanza italiana o di uno dei Paesi dell'Unione europea;
- Idoneità fisica all'impiego;
- Non essere escluso dall'elettorato attivo politico e non essere mai stato destituito da una Amministrazione dello Stato;
- Diploma di scuola superiore;
- Livello B1, secondo gli standard europei\*, di una lingua tra inglese o francese

La selezione sarà effettuata dai promotori dell'iniziativa sulla base delle esperienze e informazioni fornite dai candidati, mediante CV, e dell'**equilibrio numerico tra i territori di provenienza** che dovranno essere il più possibile rappresentativi del **territorio regionale**.

Si ritiene **requisito preferenziale** che la figura professionale conosca già il settore e abbia delle competenze di base già strutturate nel campo dell'**ERP**.

\*: [https://archivio.pubblica.istruzione.it/argomenti/portfolio/allegati/griglia\\_pel.pdf](https://archivio.pubblica.istruzione.it/argomenti/portfolio/allegati/griglia_pel.pdf)



# ACCER

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

### LA MEDIAZIONE

Il percorso non si sostituisce, ma si affianca allo strumento della **mediazione sociale**, già ampiamente utilizzato dai Comuni e dalle ACER.

Esso si connota come un **ulteriore elemento** volto a garantire il corretto uso del patrimonio pubblico e la sua conservazione in quelle situazioni di inefficacia degli altri strumenti di **risoluzione dei contrasti**.

L'irrogazione delle sanzioni costituisce l'epilogo di un percorso che prende avvio con le diffide ed i richiami disciplinati nel regolamento d'uso e si conclude con l'intervento dell'Agente Accertatore laddove gli **strumenti amministrativi** non abbiano conseguito alcun risultato.



# 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 **68 ore** complessive di formazione. Alcune di queste ore, in particolare del primo modulo, potrebbero essere svolte con approfondimenti online.

Si ritiene utile che parte di queste ore vengano 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 dell'esame 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

**Durata:** 26 ore - 2 giornate formative in presenza (12 ore) + 14 ore online

# 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

**Durata:** 1 giornata formativa (6 ore)

### 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

**Durata:** 2 giornate formative (12 ore)

# 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

**Durata:** 1 giornata formativa (6 ore)

### 5° modulo – LA GESTIONE DELLO STRESS

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

**Durata:** 2 giornate formative (12 ore)



# ACCER

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

### 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.

Lo stage non costituisce rapporto di lavoro ed è quindi esente da contributi INPS. E' invece a carico delle ACER la copertura assicurativa dei tirocinanti sia per infortuni sul lavoro presso l'INAIL sia per la responsabilità civile verso terzi.

# ACCER

## Agenti Accertatori ACER

### PROGRAMMA

ARGOMENTO	ORE	GIORNATE
Elementi generali di diritto amministrativo	26 (12 in presenza + 14 online)	4
Aspetti pratici del procedimento sanzionatorio (casi e simulazioni)	6	1
Norme che regolano accesso e permanenza all'ERP	12	2
La gestione delle relazioni e dei conflitti in rapporto con l'utenza	6	1
La gestione dello stress	12	2
Test e colloquio finale	6	1
<b>TOTALE</b>	<b>68</b>	<b>11</b>
<b>Stage</b>	<b>tempi e modalità definiti dai singoli Enti</b>	

# ACCER

## Agenti Accertatori ACER

### CALENDARIO

MODULO	GIORNO	ORARIO
Colloquio conoscitivo	tra l'11 e il 13 dicembre 2017	
Elementi generali di diritto amministrativo	giovedì 14 dicembre 2017	9.30-12.30 13.30-16.30
Elementi generali di diritto amministrativo	entro l'11 gennaio 2018	online
Elementi generali di diritto amministrativo	giovedì 11 gennaio 2018	9.30-12.30 13.30-16.30
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
<b>Stage</b>	<b>tempi e modalità definiti dai singoli Enti</b>	



# ACCER

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

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

**Numero presunto di partecipanti:** 15/25

**Periodo svolgimento corso:** dicembre 2017 - marzo 2018

**Promotori:** ANCI Emilia-Romagna e Regione Emilia-Romagna