

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
0	Prima emissione	2013-11-30
VERIFICA	Direttore Qualità & Industrializzazione Maria Anzilotta	
APPROVAZIONE	Direttore Generale Giampiero Belcredi	

Sommario

1	Scopo e Campo di applicazione.....	3
2	Scheda Profilo Professionale.....	3
2.1	Descrizione sintetica del profilo	3
2.2	Requisiti.....	4
2.3	Esame di Certificazione.....	5
3	Sorveglianza e rinnovo.....	6
3.1	Requisiti per il Mantenimento della certificazione	6
3.2	Requisiti per il rinnovo triennale della certificazione	7

1 Scopo e Campo di applicazione

Il presente documento contiene i requisiti specifici per la certificazione del “Comunicatore Professionista” relativamente allo specifico profilo di **Comunicatore Professionista in comunicazione pubblica**.

In particolare il presente documento denominato **Scheda del Profilo Professionale** definisce univocamente:

- Descrizione del profilo professionale
- Elenco delle evidenze che il candidato deve produrre a soddisfazione dei requisiti
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Requisiti per l’accesso all’esame di certificazione
- Modalità per lo svolgimento dell’esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove)
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione.

Tutte le regole generali riferite alla certificazione del Comunicatore sono riportate nella Procedura di schema PG_PRS_Comunicatore_Professionista_BASE a cui tale scheda è abbinata e a cui si rimanda.

2 Scheda Profilo Professionale

Il presente documento è redatto in conformità alla norma ISO 17024:2012 per professionisti che svolgono l’attività di:

Comunicatore Pubblico

In conformità alla norma UNI 11483:2013 e ai regolamenti europei ai quali essa si ispira e a cui rimanda.

2.1 Descrizione sintetica del profilo

Nell’area della comunicazione pubblica opera chi comunica professionalmente la fisionomia, le finalità istituzionali, la struttura e i servizi delle pubbliche amministrazioni e delle aziende di pubblica utilità.

Il professionista della comunicazione pubblica progetta e sviluppa piani di comunicazione settoriale e integrata per pubbliche amministrazioni e imprese di pubblica utilità, campagne di comunicazione pubblicitaria e non, eventi promozionali, servizi per la stampa volti alla promozione dell’immagine e dell’attività delle istituzioni pubbliche e dei relativi territori, avvalendosi dell’Information Technology all’interno dei quadri normativi di riferimento.

2.1.1 Dettaglio competenze secondo la UNI 11483:2013

Compiti	Competenze	
	Abilità	Conoscenze avanzate
Analisi e interpretazione dei dati statistici	Saper analizzare e interpretare i dati statistici	- Metodi di valutazione - Sociologia della comunicazione - Relazioni pubbliche - Geografie economico-politica - Diritto dell'unione europea - Diritto pubblico - Diritto amministrativo - Analisi del linguaggio politico - Economia politica
Ideazione di soluzioni operative per promuovere la trasparenza delle amministrazioni	Saper ideare soluzioni operative per promuovere la trasparenza delle amministrazioni	
Gestione di dati e informazioni in ottemperanza alla normativa sul trattamento dei dati personali	Saper gestire dati e informazioni in ottemperanza alla normativa sul trattamento dei dati personali	
Incentivazione dell'accesso dei cittadini alle informazioni, ai servizi e alle attività dell'istituzione per cui opera	Saper incentivare l'accesso dei cittadini alle informazioni, ai servizi e alle attività dell'istituzione per cui opera	
Stimolo alla partecipazione dei cittadini alla ottemperanza alla normativa vigente	Saper stimolare la partecipazione dei cittadini alla definizione della politiche pubbliche	
Gestione dei processi di e-government in ottemperanza alla normativa vigente	Saper gestire i processi di e-government in ottemperanza alla normativa vigente	
Gestione dell'impatto dei processi comunicativi sulla cultura organizzativa dell'istituzione per cui opera	Saper gestire l'impatto dei processi comunicativi sulla cultura organizzativa dell'istituzione per cui opera	
Gestione dei processi di comunicazione organizzativa e di informazione ai cittadini (in forma singola e associativa) dell'istituzione per cui opera	Saper gestire i processi di comunicazione organizzativa e di informazioni ai cittadini (in forma singola e associata) dell'istituzione per cui opera	

2.2 Requisiti

2.2.1 Idoneità

Per accedere alla certificazione di II livello il candidato deve aver superato da almeno 6 mesi l'iter di certificazione di comunicatore di I livello.

2.2.2 Affidabilità giuridica

Per poter accedere al processo di certificazione il candidato dovrà sottoscrivere una dichiarazione ai sensi del DPR 445 sulla propria affidabilità giuridica e onorabilità professionale.

2.2.3 Istruzione

Laurea magistrale specifica del settore.

Se il candidato non fosse in possesso di una laurea specifica può accedere al processo di certificazione se:

- È in possesso di una laurea triennale specifica nel settore con un master universitario di 1° o 2 anni di esperienza specifica
- È in possesso di una laurea magistrale "generica" con un master universitario 2° livello specifico nella comunicazione o 3 anni di esperienza specifica
- È in possesso di una laurea triennale generica e 4 anni di esperienza specifica
- Diploma e 7 anni di esperienza specifica nel settore

2.2.4 Conoscenze di Base, Trasversali e Tecnico Professionali

- Tutte le prove d'esame sono svolte in Italiano e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale.

- Ottima conoscenza e proprietà espressiva nella lingua italiana scritta e parlata
- Conoscenza della lingua inglese tale da permettere la comprensione e appropriata espressione in un contesto tecnico specifico del settore professionale (requisito verificato in sede d'esame nella due prove scritte)

2.2.5 Esperienza professionale

5 anni di esperienza professionale nel campo della comunicazione di cui 2 anni nella comunicazione pubblica

2.3 **Esame di Certificazione**

2.3.1 Programma Delle Prove

Il programma delle prove si compone di 3 tipologie di prove:

1. 1 prova scritta a risposte chiuse;
2. 1 prova scritta piano di comunicazione di un nuovo servizio al cittadino;
3. Prova orale.

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione candidati
10.00	Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami.
10.30	Consegna ed Esecuzione della prima prova scritta
11.30	Consegna ed Esecuzione della seconda prova scritta
12.30	Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove orali
13.30	Pausa ristoro
14.00	Avvio prove orali – (ipotesi 20 min a candidato)
18.30	Redazione Verbale finale

2.3.2 Descrizione e criteri di valutazione delle Prove

• **Prima Prova Scritta**

La prima prova scritta di compone di 30 domande a risposta chiusa, con 3 alternative, fra le quali solo una è quella esatta.

Il candidato deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale un punto, quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando il 60% di risposte corrette.

Il candidato viene ammesso alla seconda prova scritta se la prima prova scritta è risultata sufficiente.

• **Seconda Prova Scritta**

La seconda prova scritta consiste nella creazione di una pagina web.

Ad ogni candidato verrà fornito in sede di esame un computer per l'esecuzione della prova.

Il candidato viene ammesso alla prova orale se la seconda prova è stata superata (70/100).

• **Prova Orale**

Il commissario sottopone al candidato un numero adeguato di domande che servano a fare una verifica approfondita del livello di conoscenze del candidato.

Nella conduzione delle prove orali i commissari devono verificare le Competenze Professionali dei candidati, sono quindi consigliate domande aperte.

Il commissario può partire dalle prove scritte per approfondire un tema particolarmente importante o sul quale il candidato abbia mostrato carenza, le domande devono garantire, per quanto possibile, un ampio spettro di indagine sull'intera gamma dei requisiti.

Per la valutazione della prova orale la commissione assegna un punteggio complessivo che può variare da 0 a 100, la sufficienza viene raggiunta con un punteggio minimo di **70/100**.

La commissione di esame utilizza, come riferimento per la valutazione della prova orale, una tabella di valutazione che riporta dei criteri di guida per l'assegnazione del punteggio della prova orale:

Tabella valutazione prova orale

Valore	Ambito	Giudizio
0-29	Comprensione domanda	Il candidato non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-49	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento non ancora sufficiente
70-85	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso pienamente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
86-100	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

2.3.3 Valutazione Esame

Al termine delle prove di esame, la commissione informa il candidato dell'esito, ricordando che anche se l'esame è stato superato, la delibera di certificazione spetta comunque al comitato di delibera di KIWA CERMET.

Il candidato che non ha superato l'esame (o parte di esso: prima o seconda prova scritta) può ripeterlo entro tre (3) mesi, pagando la sola quota relativa all'esecuzione dell'esame (o parte di esso).

3 Sorveglianza e rinnovo

3.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

La durata della certificazione è stabilita in tre anni dalla data di delibera del certificato, **annualmente** il professionista certificato deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet:

- Evidenza dell'esercizio retribuito della professione;
- Evidenza dell'aggiornamento professionale, nella misura di 30 crediti annuali, eseguito presso organizzazioni o istituti di formazione riconosciuti da MIUR Regioni e ordini professionali (1 credito = 1 ora di formazione), o presso organizzazioni con corsi di formazione qualificati da Organismi di Certificazione accreditati per lo specifico schema (1 credito = 2 ore di formazione); al di fuori di queste condizioni la commissione si riserva di riconoscere gli eventuali crediti;
- Evidenze della registrazione e del trattamento dei reclami ricevuti;
- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.

Tali evidenze potranno essere prodotte con una autodichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000, in tal caso le evidenze potranno essere verificate da funzionari Kiwa Cermet debitamente incaricati al controllo della documentazione professionale. Come evidenze saranno ritenute valide (senza ulteriori controlli da parte

di Kiwa Cermet) anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, secondo quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013.

3.2 Requisiti per il rinnovo triennale della certificazione

Alla scadenza del triennio di certificazione il professionista certificato deve dare:

- Evidenza dell'esercizio retribuito della professione;
- Evidenza della formazione nella misura di 90 crediti (totale del triennio);
- Evidenze della registrazione e del trattamento dei reclami ricevuti;
- Evidenza del pagamento della quota annuali come previsto nel tariffario di schema.
- Superamento di un colloquio orale con il candidato (consistente in un set di domande poste al candidato) che segue regole analoghe alla prova orale indicata al precedente § 2.3.2

Le evidenze devono essere supportate da documentazione di corredo che mostri e attesti l'effettivo soddisfacimento del requisito. Come evidenze saranno ritenute valide anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, secondo quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013.

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, la Direzione Certificazione comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione.