

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

Consulente in assicurazioni sociali

Stato al 7 maggio 2020

Regolamento

concernente

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

del 7 maggio 2020

In base agli articoli:

- 8, 30, 31 e 32 della Legge federale sulla formazione professionale (LFPr) del 13 dicembre 2002;
- 16, 17, 19, 20 e 21 della Legge cantonale sull'orientamento scolastico e professionale e sulla formazione professionale e continua (Lorform) del 4 febbraio 1998;
- 69, 75, 76, 92 e 93 del Regolamento sulla formazione professionale e continua del 1° luglio 2014;

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

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

Capitolo primo Disposizioni generali

Art. 1 Organo responsabile

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

Art. 2 Scopo dell'esame

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

Art. 3 Profilo professionale

¹ Il consulente in assicurazioni sociali con diploma cantonale opera nell'ambito di strutture pubbliche o private dedicate espressamente a tematiche legate alle assicurazioni sociali.

² Egli dispone di competenze generali nell'ambito delle assicurazioni sociali. È in grado di fornire una prima consulenza ai cittadini su questioni riguardanti le diverse assicurazioni sociali e sulle procedure che ne derivano o di indirizzarli verso i servizi che possono dare una risposta approfondita e competente in casi più complessi.

³ A questi fini il consulente in assicurazioni sociali:

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

⁴ Il consulente in assicurazioni sociali si distingue grazie a un metodo di lavoro pragmatico, orientato al servizio, al risultato e alla ricerca di soluzioni. Egli conduce regolarmente colloqui, durante i quali utilizza le tecniche comunicative adeguate. In situazioni conflittuali dispone di strategie orientate alla loro risoluzione.

⁵ Egli lavora a stretto contatto con gli utenti allo scopo di fornire loro un servizio di informazione e di consulenza al primo livello, in particolare per quanto riguarda le procedure aggiornate.

⁶ Egli assume responsabilità nello svolgimento dei processi nel quadro delle proprie competenze, si occupa dell'aggiornamento delle procedure e relativa documentazione e predispone i supporti necessari per un'informazione puntuale all'interno della propria organizzazione.

⁷ Con il proprio impegno, il consulente in assicurazioni sociali favorisce la crescita qualitativa della propria organizzazione. Con un opportuno lavoro di rete con le altre istanze deputate all'informazione e alla consulenza in ambito di assicurazioni sociali egli è in grado di fornire un servizio utile all'utente, in modo che le prestazioni di cui egli ha diritto vengano erogate con tempestività e precisione.

⁸ Il consulente in assicurazioni sociali contribuisce al successo della propria organizzazione e a veicolare un'immagine positiva della stessa.

Capitolo secondo Commissione d'esame

Art. 4 **Composizione della Commissione d'esame**

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

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

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

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

Art. 5 **Compiti della Commissione d'esame**

¹ La Commissione d'esame:

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

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

Capitolo terzo Pubblicazione, ammissione, iscrizione

Art. 6 **Ammissione all'esame**

¹ All'esame è ammesso chi:

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

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

³ Le modalità per poter accedere all'esame sono pubblicate sul Foglio Ufficiale del Cantone Ticino almeno 3 mesi prima del suo inizio e la pubblicazione deve perlomeno indicare:

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

⁴ Con l'ammissione il candidato dichiara di accettare il presente Regolamento.

Art. 7 Mancata ammissione, esclusione e ritiro

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

² È escluso dall'esame chi:

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

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

⁴ Il candidato può ritirare la propria iscrizione fino a 3 settimane prima della consegna del lavoro di diploma (prova scritta).

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

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

Capitolo quarto Direttive, procedura di qualificazione, periti

Art. 8 Direttive

Le Direttive per il diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali sono parte integrante del presente Regolamento.

Art. 9 Procedura di qualificazione

La procedura di qualificazione prevede:

- una prova scritta: elaborazione di un lavoro di diploma;
- una prova orale: presentazione del lavoro di diploma (15 min.) e colloquio professionale (45 min.).

Art. 10 Elaborazione del lavoro di diploma

¹ Chi ottempera l'art. 6 del presente regolamento, elabora il lavoro di diploma. Le modalità di svolgimento sono indicate nelle Direttive.

² Il lavoro di diploma deve trattare un caso reale, elaborato individualmente dal candidato.

³ I candidati hanno 3 mesi di tempo per elaborare il lavoro di diploma, dalla comunicazione dell'approvazione della proposta di tema da parte della Commissione d'esame.

Art. 11 Periti

¹ La Commissione d'esame designa due periti per candidato.

² I periti valutano il lavoro di diploma (prova scritta), la presentazione del lavoro di diploma e il colloquio professionale (prova orale) in base ai criteri di valutazione indicati nelle Direttive e determinano la nota congiuntamente.

³ I periti recedono dall'incarico se sono parenti, superiori, collaboratori o colleghi diretti del candidato.

⁴ Le richieste di ricusazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla Commissione d'esame al massimo tre settimane prima dell'inizio dell'esame. La Commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie.

Art. 12 Note intermedie e ponderazione

¹ Per ogni prova deve essere espressa una nota, con un valore da 6 a 1. Le note intermedie sono arrotondate al decimale. Il 4 corrisponde alla sufficienza, la nota massima è il 6.

² La nota della prova scritta ha una ponderazione doppia nel calcolo della nota finale. La nota della prova orale ha una ponderazione semplice.

Art. 13 L'esame non è superato se il candidato:

- a) si ritira oltre il termine previsto (art. 7, cpv. 4, del presente regolamento);
- b) non rispetta il termine di consegna del lavoro di diploma;
- c) non si presenta alla prova orale;
- d) si ritira dopo l'inizio dell'esame;
- e) deve essere escluso dall'esame (art. 7, cpv. 2 del presente Regolamento).

Art. 14 Comunicazione dell'esito

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

Capitolo quinto **Superamento o ripetizione dell'esame**

Art. 15 Condizioni per il superamento dell'esame

¹ L'esame è considerato superato se la nota finale è uguale o superiore al 4.

² La nota finale è calcolata secondo le disposizioni dell'art. 12, cpv. 2 del presente regolamento. Non sono ammesse note finali diverse dai mezzi punti.

Art. 16 Ripetizione della procedura di qualificazione

¹ Chi non ha superato la procedura di qualificazione può ripeterla due volte.

² Per le ripetizioni si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

³ In caso di ripetizione, il lavoro di diploma deve essere sviluppato su un altro tema.

Art. 17 Rimedi giuridici

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

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

³ Contro le decisioni del Consiglio di Stato è dato ricorso al Tribunale cantonale amministrativo entro il termine di 15 giorni dall'intimazione.

Capitolo sesto **Diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali**

Art. 18 Diploma

¹ Chi supera l'esame ottiene il diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali.

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

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

Capitolo settimo
Disposizioni finali

Art. 19 Diritto applicabile

Per tutti gli aspetti non contemplati nel presente Regolamento, fanno stato le leggi e i regolamenti vigenti in materia.

Art. 20 Entrata in vigore

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

Capitolo ottavo
Emanazione

Il presente Regolamento è approvato dal Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport con risoluzione n° 85 del 7 maggio 2020

Bellinzona, 7 maggio 2020

Il Consigliere di Stato direttore



Manuele Bertoli

Il direttore della Divisione
della formazione professionale



Paolo Colombo