



*con il*  
***Tribunale di Sorveglianza di Milano***

## **Accordo operativo**

*Finalizzato all'inclusione sociale di persone in esecuzione penale detentiva attraverso percorsi di riabilitazione sociale e professionale, fondati sulla riconciliazione, sul recupero e sulla valorizzazione della persona.*

Tra

Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria di Milano – Agenzia Regionale per la Promozione del Lavoro Penitenziario “Articolo Ventisette”, rappresentata dal Provveditore Regionale, Dr. Luigi Pagano,

-

Associazione “Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano” –, rappresentata dal legale rappresentante Avv. Luigi Maraghini Garrone;

-

Centro Mediazione al Lavoro del Comune di Milano – Area Emergenze Sociali, Diritti e Inclusione, rappresentato dal Direttore Dott. Cosimo Palazzo;

con il

Tribunale di Sorveglianza di Milano, in persona del Presidente dott.ssa Giovanna Di Rosa;

*per la realizzazione del*

***PROGETTO***

***“Percorso di reinserimento sociale e lavorativo di soggetti in esecuzione penale detentiva”***

## PREMESSA

Il 29 gennaio 2009 il Provveditorato Regionale per la Lombardia, organo decentrato del Ministero della Giustizia-Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria, per rafforzare la propria operatività in tema di promozione, ricerca e organizzazione delle attività lavorative in favore dei soggetti in esecuzione penale, ha costituito l'Agenzia Regionale per la Promozione del Lavoro Penitenziario "Articolo Ventisette" con lo scopo di ricercare opportunità, incrociarle con il bacino di detenuti lavoratori potenzialmente occupabili e cercare occasioni di lavoro intra ed extramurarie.

Dare possibilità di lavoro a cittadini detenuti assume una notevole valenza sociale poiché la riabilitazione attraverso il lavoro è una delle forme più efficaci di prevenzione del crimine, come dimostrano le statistiche regionali e quelle di diversi Paesi europei in cui l'inclusione sociale è parte integrante delle politiche sociali.

Il reinserimento sociale e lavorativo può permettere al singolo di realizzare percorsi di sviluppo individuale, crescita culturale e fornisce una serie di possibilità per consentire all'individuo di riprogettare il proprio futuro. La legge di riforma dell'ordinamento penitenziario 26 Luglio 1975 n. 354, dà attuazione concreta all'articolo 27 della Costituzione della Repubblica Italiana indicando gli strumenti utili ad avviare, già durante il periodo di detenzione, il percorso di reinserimento sociale del detenuto con particolare riferimento all'inserimento lavorativo delle persone detenute (ex. Artt. 20, 21, 22, O.P.).

### **1. Progetto**

La costruzione di sinergie tra Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano, Comune di Milano e Ministero della Giustizia, gli Istituti Penitenziari e le Cooperative che si occupano dell'inserimento lavorativo dei detenuti, con la positiva valutazione del Tribunale di Sorveglianza di Milano tramite la Magistratura di Sorveglianza preposta, possono favorire percorsi di reinserimento sociale per i detenuti stessi.

Il progetto denominato "*Percorso di reinserimento sociale e lavorativo di soggetti in esecuzione penale detentiva*" prevede la costituzione di gruppi di persone detenute inserite al lavoro presso le strutture della Associazione Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano con mansioni differenziate per l'assolvimento di diverse funzioni quali, accoglienza, punto informazioni, amministrazione, pulizie, supporto alla logistica, manutenzione ordinaria fabbricati, per poi estendersi ad altre attività che verranno identificate nel dettaglio dal Gruppo di Lavoro Permanente istituito a seguito della sottoscrizione del presente. Le declinazioni delle diverse attività saranno riportate negli allegati che saranno parte integrante del presente documento e che potranno essere suscettibili di modifiche durante l'esecuzione dei lavori:

A – percorso formativo;

B – attività lavorative.

In questa ottica istituzionale, il Tribunale di Sorveglianza di Milano, riconoscendo il positivo tenore del progetto fino alla fase della selezione degli aspiranti lavoratori detenuti, guarda con favore alla proposizione del progetto stesso e alla traduzione operativa delle linee tracciate, ovviamente sussistendo e, nel prosieguo, permanendo i presupposti di meritevolezza soggettiva delle persone prescelte, attraverso la concessione delle relative autorizzazioni e/o permessi.

### **2. Servizio**

Tale servizio prevede l'inserimento iniziale di un primo gruppo di 8 (minimo 4 max 8 a seconda della dislocazione nelle diverse sedi) persone detenute attraverso tirocinio formativo della durata di mesi 6 e il successivo inserimento al lavoro con contratto a tempo indeterminato, qualora il tirocinio abbia avuto esito positivo. Dopo il primo inserimento lavorativo, constatato l'esito dell'inserimento del primo gruppo possono essere avviati percorsi per raggiungere un numero di assunzioni di 35 persone detenute.

L'erogazione dei diversi servizi prevede inoltre valutazioni periodiche programmate a cadenza mensile, bimestrale (oppure verranno fissate contestualmente, in caso di criticità) allo scopo di valutare punti di forza e di debolezza del progetto stesso, ciò al fine di mettere in atto eventuali interventi correttivi e/o prevedere integrazioni o ampliamenti anche in itinere. Tutto ciò nel rispetto delle specifiche competenze e responsabilità dell'Amministrazione penitenziaria, dei Direttori degli Istituti Penitenziari, della Direzione della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano, dell'Ufficio Celav del Comune di Milano e della Magistratura di Sorveglianza, quali attori istituzionali coinvolti nel percorso di reinserimento sociale e lavorativo dei detenuti.

### **3. Istituzioni e soggetti coinvolti**

Il P.R.A.P. attraverso l'Agenzia Regionale per la Promozione del Lavoro Penitenziario "Articolo Ventisette", il Celav del Comune di Milano e la Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano collaborano al fine di sviluppare percorsi di inclusione sociale e lavorativa delle persone in esecuzione penale detentiva, con il vaglio definitivo, tramite le necessarie autorizzazioni e/o permessi, della Magistratura di Sorveglianza di Milano.

### **4. Impegni**

La Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano definisce:

- la pianta organica delle posizioni lavorative disponibili;
- la programmazione delle attività lavorative idonee all'inclusione sociale dei detenuti coinvolti;
- l'elaborazione di programmi operativi;
- secondo le specifiche responsabilità e competenze, le attività di collaborazione tecnica, informazione, formazione e valutazione, nonché attività di ausilio al raccordo tecnico tra P.R.A.P., istituti interessati e cooperative sociali coinvolte nella realizzazione dei progetti, con il vaglio della Magistratura di Sorveglianza;
- ad insindacabile giudizio, l'idoneità lavorativa - e la continuità della stessa - sulla base di requisiti predeterminati nel progetto elaborato ad hoc.

Il P.R.A.P. si impegna a:

- favorire, nell'ambito degli istituti Penitenziari, l'individuazione di una rosa di detenuti candidati in esecuzione penale idonei all'ammissione al lavoro all'esterno ex art.21 L. 354/75 per lo svolgimento di attività lavorative che saranno selezionati dal Celav del Comune di Milano e dai responsabili della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano;
- agevolare la crescita professionale delle persone detenute coinvolte che saranno selezionate per attività lavorative dal Celav del Comune di Milano e dai Responsabili della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano sulla base di una rosa di candidati presentata dall'Amministrazione Penitenziaria.

Il Centro per la Mediazione al Lavoro del Comune di Milano si impegna a:

- avviare le procedure dei tirocini a favore delle persone individuate per il progetto e la successiva presa in carico da parte dell'ente ospitante;
- garantire l'attività di monitoraggio del percorso del singolo tirocinante attraverso l'azione dei tutor di progetto che si relazioneranno anche con il tutor aziendale individuato dall'ente ospitante;  
supportare il personale della Croce Rossa Italiana – Comitato di e del provveditorato nella soluzione di problematiche in ordine allo svolgimento delle attività del progetto.

La Magistratura di Sorveglianza valuta le singole posizioni e decide, nell'ambito delle proprie prerogative istituzionali, le richieste, tenendo conto degli obiettivi di reinserimento sociale dei singoli condannati, tramite percorsi operativi e organizzativi specifici finalizzati alla piena significatività e alla maggiore celerità possibile delle proprie decisioni.

## **5. Rapporti di lavoro**

Per l'esecuzione del progetto nella fase di inserimento in tirocinio i detenuti saranno sostenuti economicamente attraverso l'erogazione di borsa lavoro messa a disposizione dal Celav del Comune di Milano. La Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano svolgerà il ruolo di ente ospitante nella fase di tirocinio. Per la successiva fase di inserimento lavorativo alle dipendenze di Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano saranno instaurati contratti di lavoro a tempo indeterminato, rispondenti ai Ccnl di settore, anche part time, qualora dovessero risultare opportuni e utili all'organizzazione delle attività di Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano.

Adempimenti collegati alla copertura assicurativa durante la fase di tirocinio sono in capo al Comune di Milano. Tutti gli oneri derivati dal rapporto di lavoro ordinario con la fase di avviamento al lavoro successiva al tirocinio sono in capo alla Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano. L'organizzazione delle attività lavorative anche durante la fase di tirocinio sarà in capo alla Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano.

## **6. Livelli di coordinamento**

La Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano designerà per ciascuna struttura di servizio un referente incaricato a sovrintendere e coordinare l'organizzazione delle attività lavorative che saranno definite secondo le proprie esigenze. Il coordinatore della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano provvede:

1. alla pianificazione delle attività e dei luoghi e orari in cui si svolgono;
2. alla comunicazione di quanto al punto 1 ai referenti del Celav e dell'Amministrazione Penitenziaria, la quale ultima provvede alle relative comunicazioni alla Magistratura di Sorveglianza;
3. a garantire la presenza di almeno un operatore che affianchi i tirocinanti nelle diverse attività giornaliere;
4. a individuare al proprio interno le persone che svolgeranno la funzione di tutor aziendale di riferimento sia al singolo tirocinante che al tutor del centro di mediazione al lavoro.

Il personale dipendente dell'Amministrazione Penitenziaria, deputato all'osservazione e trattamento delle persone avviate al lavoro, potrà in qualsiasi momento verificare l'esecuzione del servizio sul posto, sarà costantemente informato sull'andamento delle attività nel dettaglio dai supervisor designati dalla Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano e quelli del Celav per le rispettive competenze, dandone periodico riscontro alla Magistratura di Sorveglianza secondo le forme e regole vigenti.

Il personale dipendente del Comune di Milano fornirà sostegno alla Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano, con particolare riferimento al periodo di start up del progetto individuato per un periodo corrispondente ai primi sei mesi di attività, utilizzando gli strumenti di policy nelle disponibilità del Comune di Milano. Successivamente si adopererà per promuovere l'iniziativa attraverso attività di comunicazione, utilizzando i canali che reputa più opportuni, con l'obiettivo di pubblicizzarne l'esistenza e rendere replicabile il progetto anche presso altre strutture terzo settore, del privato sociale, della pubblica amministrazione locale.

## **7. Selezione del personale**

Si specifica che non sono ammessi detenuti che abbiano commesso reati in associazione con la criminalità organizzata, 4 bis, reati su minori, ovvero soggetti ritenuti incompatibili con l'ambiente. In ultima analisi sarà l'Amministrazione Penitenziaria, nel rispetto delle previsioni di legge, a stabilire l'opportunità, per ciascun detenuto, di proporre la partecipazione al programma di inserimento lavorativo; la seconda parte della selezione avviene a cura della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano e dei referenti del Comune di Milano, sulla rosa dei candidati prescelti nella prima parte. Successivamente, l'Amministrazione Penitenziaria invierà le proposte, così condivise tra gli altri sottoscrittori, alla Magistratura di Sorveglianza di Milano competente per la decisione finale.

## 8. Specifiche tecniche

Nello specifico il progetto sarà eseguito secondo le seguenti determinazioni:

Numero di Lavoratori. Il numero di persone in esecuzione penale da avviare al reinserimento lavorativo per il primo semestre è compreso tra 4 e 8 persone.

Sede di servizio. Il servizio verrà svolto presso le strutture indicate dalla Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano.

Orari di servizio. Gli orari saranno determinati dalla Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano, in accordo con gli operatori del Celav per quanto riguarda la fase di tirocinio e con l'Amministrazione Penitenziaria con congruo anticipo di 30 gg rispetto all'avviamento al lavoro per permettere la valutazione da parte della Magistratura di Sorveglianza, la stesura dei programmi di trattamento e l'organizzazione interna agli istituti penitenziaria coinvolti;

Visita di idoneità. A cura della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano saranno previsti gli adempimenti di medicina del lavoro;

Rilevazione presenze. Quotidianamente saranno accertate le presenze dei detenuti selezionati a cura della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano che sarà tenuta a comunicare l'eventuale assenza di un detenuto lavoratore entro un'ora dall'orario di messa in servizio ed entro un'ora dall'eventuale abbandono del posto di servizio ai seguenti uffici secondo la provenienza delle persone in esecuzione di pena: *Casa di Reclusione di Opera:* telefono 02.576841;

mail: cr.opera@giustizia.it; segrtrattamentale.cr.opera@giustizia.it;

*Casa di Reclusione di Bollate:* telefono 02.38202244;

mail: cc.bollate@giustizia.it; art21.cc.bollate@giustizia.it

*Casa Circondariale di Milano:* telefono 02.438521

mail: cc.milano@giustizia.it

Pausa pranzo. Fruizione di buoni pasto o mensa aziendale.

Badge/Cartellino di Riconoscimento. Dovrà riportare la matricola e solo le iniziali del nome identificando l'operatore con la sigla "Servizio Supporto Avanzato – S.S.A.".

Spogliatoio e armadietti. Spazio idoneo individuato presso le strutture della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano.

Abbigliamento di lavoro. Divisa aziendale del personale ausiliario o abbigliamento adeguato.

## 9. Attività Lavorativa

Nella prima fase il personale si occuperà di:

- Accoglienza e controllo accessi di ogni tipologia di utenti di Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano;
- punto informazioni per ciascuna struttura di Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano che necessita di tale presidio; amministrazione pratiche relative ad adempimenti giuridici, contabili, organizzativi, logistici e segretariali della strutture della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano;
- effettuazione attività di pulizie presso le strutture della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano;
- supporto alla logistica per esigenze della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano;
- manutenzione ordinaria fabbricati secondo indicazioni della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano nel rispetto delle necessità e dei limiti di intervento previsti per tali professionalità dai ccnl di settore;
- trasporto di materiale all'interno di singole strutture della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano con procedure standardizzate;

- servizi di distribuzione pasti presso le mense all'interno di singole strutture della Croce Rossa Italiana-Comitato di Milano.

Durante l'inserimento lavorativo saranno possibili integrazioni o ampliamenti dell'attività, comunicati preventivamente agli enti e alle istituzioni sottoscrittori del presente accordo, ferma restando, ovviamente, la decisione finale della Magistratura di Sorveglianza.

### **10. Attività di Formazione iniziale**

Il percorso formativo/informativo è predisposto a cura della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano in accordo con l'Amministrazione Penitenziaria e il Centro di Mediazione al Lavoro del Comune di Milano. Sarà così articolato:

- Durata: 1 giorno lavorativo;
- Modalità di effettuazione: lezioni frontali ed esercitazioni.
- Temi e argomenti oggetti di trattazione:
  - Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Luna Rossa: storia e principi;
  - Diritto Internazionale Umanitario (cenni);
  - Strategia 2020 (cenni);
  - Organizzazione della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano con particolare riferimento alle attività istituzionali, sociali, e normative riguardanti la sicurezza e la tutela della privacy;
  - Attività del Comitato di Milano sul Territorio;
  - Attività assegnate e collaborazione con operatori della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano;
  - Comunicazioni sulle modalità del servizio: orari, attività, pausa pranzo.

### **11. Risultati attesi**

L'impegno di tutti i soggetti coinvolti, istituzionali e del privato non profit, dovrà:

- generare sinergie tra l'Associazione Croce Rossa Italiana, Comune di Milano e Amministrazione Penitenziaria, con la positiva adesione del Tribunale di Sorveglianza, attuando un modello socio-lavorativo di reintegrazione sociale e lavorativa per i detenuti attraverso l'inserimento lavorativo, con la finalità di costituire un modello esportabile in altri contesti analoghi;
- consentire l'alternanza dei detenuti, secondo le previsioni del dell'Accordo di Programma tra l'Amministrazione Penitenziaria, Comune di Milano Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano, con modalità condivise con la Magistratura di Sorveglianza;
- dare rilievo informativo a livello regionale e nazionale alle forme di collaborazione tra Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano, Comune di Milano e Amministrazione Penitenziaria con il Tribunale di Sorveglianza di Milano e rendere visibile l'attenzione e l'impegno sociale della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano;
- predisporre nuove ed ulteriori iniziative a cura della Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano, per l'inserimento lavorativo dei detenuti.

La fase di inserimento, comprensiva della valutazione mensile, trimestrale, semestrale sarà curata da un Gruppo di Lavoro Permanente, utilizzando apposito schema di valutazione. I risultati delle valutazioni e le segnalazioni di eventuali criticità saranno condivise con la Direzione Croce Rossa di Presidio, gli attori istituzionali coinvolti, utilizzando schede per la valutazione in allegato E che sarà soggetto all'esame del gruppo di lavoro.

## Fasi attuative

Il progetto è articolato nelle seguenti fasi.

<i><b>FASI</b></i>	<i><b>CHI FA</b></i>	<i><b>QUANDO</b></i>
1) <i>Condivisione e redazione del progetto</i>	- Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano - Celav Comune di Milano - Direttori Case Circondariali coinvolti - Tribunale di Sorveglianza - Ministero della Giustizia Prap	<i>Maggio 2017</i>
2) <i>Presentazione del progetto agli attori istituzionali coinvolti</i>	- Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano - Ministero della Giustizia - Comune di Milano-Tribunale di Sorveglianza-	<i>Maggio 2017</i>
3) <i>Formalizzazione del progetto</i>	- Cabina di regia	<i>Maggio 2017</i>
4) <i>Decisione sulle autorizzazioni</i>	Magistratura di Sorveglianza	<i>Compatibilmente con il tempo di invio del programma di trattamento e/o dell'istanza</i>
5) <i>Selezione definitiva del personale</i>	- Amministrazione Penitenziaria Lombardia - Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano - Comune di Milano Celav	<i>Giugno/Luglio 2017</i>
6) <i>Corso di formazione</i>	- Vedi allegato 2	<i>Sett/Ottobre 2017</i>
7) <i>Inserimento</i>	Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano Prap CELAV	<i>Sett/Ottobre 2017</i>
8) <i>Valutazioni periodiche/segnalazioni di criticità</i>	- Gruppo Permanente di Lavoro	<i>Ottobre 2017 Dicembre 2017 Febbraio 2018</i>

## **Allegato 1: Attività di formazione: programma di massima**

Introduzione al Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa: struttura e principi fondamentali. Origini del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Ruoli attuali e compiti principali e caratterizzanti del Comitato Internazionale di Croce Rossa. Agenzia delle Ricerche. Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Società Nazionali. Conferenza Internazionale. Commissione Permanente. Consiglio dei Delegati. I 7 Principi Fondamentali del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

Introduzione al Diritto Internazionale Umanitario. Nozione e definizione di Diritto Internazionale Umanitario. Le quattro Convenzioni di Ginevra del 1949, e i due Protocolli Aggiuntivi del 1977; contestualizzazione e ambito applicativo. Le regole fondamentali del DIU. L'Emblema (cenni).

Strategia 2020 della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (cenni). Le attività con cui la Croce Rossa Italiana: tutela e protegge la salute e la vita (obbiettivo strategico 1), favorisce il supporto e l'inclusione sociale (obbiettivo strategico 2). Presentazione di tali attività svolte dal Comitato CRI nello specifico territorio.

Il Codice Etico della CRI. Le attività con cui la Croce Rossa Italiana: prepara la comunità e dà risposta ad emergenze e disastri (obbiettivo strategico 3); dissemina il Diritto Internazionale Umanitario, i Principi Fondamentali ed i Valori Umanitari, nonché coopera con gli altri membri del Movimento Internazionale (obbiettivo strategico 4). Presentazione di tali attività svolte dal Comitato CRI nello specifico territorio.

La Croce Rossa Italiana Comitato di Milano:

Territorio e Sedi

Servizi sul territorio

Struttura Organizzativa

Formazione specialistica secondo il ruolo.



## **Allegato 2: Mansionario di riferimento dei profili selezionati**

L'addetto operante nelle attività operative della Croce Rossa Italiana Comitato di Milano seppur svolge attività standardizzate, ha comunque un certo livello di libertà di giudizio.

Le attività del personale sono definite dall'organigramma e dal relativo mansionario e coordinate dal responsabile identificato dalla Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano. I profili individuati sono:

- Profilo 1: Addetto all'accoglienza dell'utenza e alla porta carraia;
- Profilo 2: Addetto alla distribuzione di pietanze e bevande ed alla preparazione di piatti semplici.

### **PROFILO 1**

#### **Addetto all'accoglienza dell'utenza e alla porta carraia**

##### **Titolo di studio**

Diploma di scuola media superiore o titolo equipollente.

##### **Mansioni**

- Coordina e controlla l'andamento generale del servizio di ricevimento e di portineria;
- Accoglie l'utente al suo arrivo occupandosi delle prime informazioni di cui necessita;
- Si occupa delle procedure di check-in e check-out;
- Assiste l'utente durante la sua permanenza all'interno delle strutture della Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano;
- Fornisce informazioni sui vari servizi forniti dalla struttura ma anche sulle opportunità che si possono trovare sul territorio (ospedali, centri accoglienza, ambulatori, ecc.) ;
- Coordina i vari servizi che collaborano all'accoglienza dell'utenza;
- Si occupa della prenotazione della sala convegni o ricevimenti, qualora la struttura le possieda.
- Registra il personale in entrata ed in uscita
- Provvede alla tempestiva apertura e chiusura degli accessi all'edificio.
- Svolge attività ausiliarie e di supporto per gli uffici e gli organi dell'Associazione

##### **Competenze tecniche**

- Gradita conoscenza di almeno una lingua straniera tra inglese e francese;
- Conoscenza e capacità di applicare le tecniche del ricevimento utenti, sia dal punto di vista amministrativo che gestionale e contabile;
- Conoscenza dei principi di accoglienza clienti;
- Capacità di utilizzare software per la gestione del ricevimento utenti.

##### **Competenze trasversali**

- Capacità organizzative;
- Capacità comunicative (scritto e/o orale);
- Cooperazione e lavoro di gruppo;
- Capacità relazionali (empatia);
- Raccolta e gestione delle informazioni;
- Orientamento all'utente;
- Capacità di programmare e pianificare le attività.

##### **Caratteristiche personali e attitudini**

Precisione e puntualità

## **PROFILO 2**

### **Addetto alla distribuzione di pietanze e bevande ed alla preparazione di piatti semplici**

#### **Titolo di studio**

Diploma di scuola media superiore o titolo equipollente, ovvero qualifica professionale

#### **Mansioni**

- Eseguire preparazioni semplici al banco e svolgere servizio ai tavoli,
- Accogliere l'utente,
- Proporre i piatti e le bevande previste nel menù
- Ricevere le ordinazioni
- Distribuire le pietanze
- Applicare principi di igiene e sicurezza
- Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari
- Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature
- Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Applicare procedure per pulizia meccanismi di elettrodomestici
- Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti
- Utilizzare macchinari per la pulizia di stoviglie
- Utilizzare prodotti per la pulizia di stoviglie

#### **Competenze tecniche**

- Conoscere elementi di igiene del lavoro
- Conoscere la normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Conoscere i prodotti per la detersione
- Conoscere i prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria
- Conoscere i sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti

#### **Competenze trasversali**

- Capacità organizzative;
- Capacità comunicative (scritto e/o orale);
- Cooperazione e lavoro di gruppo;
- Capacità relazionali (empatia);
- Raccolta e gestione delle informazioni;
- Capacità di programmare e pianificare le attività.

#### **Caratteristiche personali e attitudini**

Precisione e puntualità