



**CORSO DI  
FORMAZIONE PROFESSIONALE PER**

# OPERATORE SPORTELLLO SOCIALE

*Attività libere di formazione professionale - l.r. 10/95 - art. 10 - Deliberazione n. 392 del 18 giugno 2012 della Giunta Regionale del Molise*

L'operatore di Sportello Sociale è una figura professionale di primo contatto (entry-point) e di "filtro" che possiede spiccate capacità relazionali e comunicative. E' in grado di recepire le istanze dell'utenza sapendo ascoltare-gestire le informazioni sui servizi erogati dal sistema del welfare regionale/locale, informando, smistando e/o segnalando le richieste dell'utenza ai servizi ed agli enti competenti, assumendo comportamenti/atteggiamenti improntati alla preparazione, disponibilità, cortesia, empatia. Nell'ambito dei suoi compiti di ruolo, l'Operatore di Sportello Sociale è in grado di: a) – effettuare una prima analisi dei bisogni e risoluzione delle richieste dell'utenza; b) – fornire aiuto e supporto nell'individuazione delle scelte maggiormente appropriate per la risoluzione delle richieste; c) – rilevare i bisogni ed il livello dell'utenza sui servizi erogati anche attraverso la predisposizione, raccolta e gestione dei reclami, segnalazioni e proposte; d) – condividere e razionalizzare il processo metodologico di lavoro degli sportelli informativi; e) – utilizzare tecnologie informatiche e telematiche avvalendosi di prodotti web-based per la gestione dei processi informativi.

## DESTINATARI E REQUISITI

Il corso è rivolto a coloro che vogliono svolgere attività di Operatore Sportello Sociale

**Requisiti:** possesso del diploma di scuola media superiore e idoneità fisica al lavoro.

**Crediti:** esperienze lavorative di almeno sei mesi nell'ambito del profilo professionale.

Rivolto a massimo 21 destinatari.

## CONTENUTI E DURATA

Durata del corso **600 ore**, 120 aula, 220 FAD, 260 stage tirocinio

- **85 ore:** Intelaiatura giuridico normativa (**F.aD.**)
- **85 ore:** metodologie e tecniche di informazione e assistenza (**35 ore F.aD. - 50 ore AULA**)
- **85 ore:** informazione per immigrati (**AULA**)
- **85 ore:** statistica, multimedia, informatica (**AULA**)
- **260 ore:** stage e tirocinio

## ISCRIZIONI

In sede, dal lunedì al venerdì (dalle ore 9 alle ore 14) muniti di documento di riconoscimento o attraverso l'apposito modulo di iscrizione disponibile sul sito [www.thorformazione.it](http://www.thorformazione.it)

Le iscrizioni termineranno al raggiungimento delle 21 unità.

## COSTO DEL CORSO

Costo del corso: € 2.800,00  
€ 400,00 all'iscrizione  
e n. 8 rate da € 300,00

**Prezzo Offerta**  
**€ 1.200,00**

€ 300,00 all'iscrizione  
e n. 5 rate da € 180,00

*Inclusi nel prezzo  
materiali didattici e strumentazioni*

Al termine del percorso formativo, previo accertamento e superamento degli esami sostenuti di fronte alla Commissione istituita dalla Regione Molise, viene rilasciato ai frequentanti del corso, un attestato di qualifica ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 14 della Legge n. 845/1978, denominato:

**ATTESTATO DI QUALIFICA PROFESSIONALE**

**OPERATORE SPORTELLLO SOCIALE**

valido ai fini dell'avviamento al lavoro e dell'inquadramento aziendale.



**TRAINING HUMAN OCCUPATION RESEARCH ONLUS**

[www.thorformazione.it](http://www.thorformazione.it)

VIA DEL CANOTTAGGIO, 1 - 86039 TERMOLI (CB) - TEL. 0875.81045 FAX 0875.910261

Coordinamento Didattico: Giancarlo Rizza - cell. +39 373 8726851 - [g.rizza@thorformazione.eu](mailto:g.rizza@thorformazione.eu)