

# Impiegato/a di commercio AFC – Amministrazione pubblica

## organizzare, scrivere, calcolare, telefonare, raccogliere, consigliare

Gli impiegati e le impiegate di commercio – Amministrazione pubblica svolgono compiti impegnativi nelle amministrazioni di comuni, distretti e cantoni.

I campi di attività variano a seconda delle dimensioni e del tipo di attività. Nelle comunità più piccole, gli impiegati e le impiegate di commercio – Amministrazione pubblica lavorano in diversi reparti. Nelle grandi amministrazioni comunali e cantonali lavorano in dipartimenti all'interno di una specifica area di competenza. A livello di distretto e di contea, si occupano, tra l'altro, del recupero di crediti e dei fallimenti e tengono il registro fondiario.

Le attività a tutti i livelli amministrativi sono molteplici: ottenere e fornire informazioni, consigliare vari clienti ed elaborare le loro richieste o reclami, tenere registri, scrivere lettere, relazioni o ordini, studiare fascicoli, redigere verbali o valutazioni statistiche.

Gli impiegati e le impiegate di commercio gestiscono anche il registratore di cassa, registrano le ricevute, emettono le fatture per gli onorari o organizzano gli incontri. Così facendo, rispettano la legge, le vie burocratiche e le scadenze e proteggono la protezione dei dati e il segreto d'ufficio.



### Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché un beneficiario dell'assistenza sociale riceva il pagamento mensile di cui ha urgentemente bisogno, l'impiegato di commercio – Amministrazione pubblica verifica e approva la richiesta.
- ▶ Affinché un debitore possa avere una panoramica del suo debito, l'impiegato di commercio – Amministrazione pubblica gli rilascia un estratto del registro delle esecuzioni.
- ▶ Affinché un cittadino possa ottenere una carta d'identità o un passaporto, l'impiegata di commercio – Amministrazione pubblica prende tutti i dati e una fototessera attuale e crea i documenti desiderati.
- ▶ Affinché il proprietario della casa possa farsi fare un piccolo ampliamento, l'impiegata di commercio – Amministrazione pubblica accetta la relativa domanda con tutte le masse e firma il permesso di costruzione.

### Fatti

**Accesso** Assolvimento della scolarità obbligatoria, livello superiore vantaggioso. Padronanza delle basi di dattilografia.

**Formazione** Tirocinio di 3 anni, una lingua straniera obbligatoria (da stabilire dai cantoni). Ambiti a scelta: seconda lingua straniera o lavoro a progetto individuale. La scuola professionale si svolge durante 2 giorni a settimana nel primo e secondo anno, e durante un giorno a settimana nel terzo anno; con la maturità professionale, 2 giorni a settimana. I corsi interaziendali completano la formazione pratica e teorica. Con buone prestazioni scolastiche: possibilità di conseguire la maturità professionale durante il tirocinio, oppure dopo la formazione.

Chi è in possesso della maturità liceale può assolvere il tirocinio abbreviato «way-up». Impiegato/a di commercio CFP: tirocinio biennale per giovani maggiormente portati per i lavori pratici, vedi descrizione corrispondente.

**Gli aspetti positivi** Spesso gli impiegati e le impiegate di commercio – Amministrazione pubblica passano per vari dipartimenti, uffici o agenzie per conoscere veramente i compiti e la struttura dell'amministrazione. In questo senso, la routine quotidiana durante la formazione è diversa di tanto in tanto ed è possibile prendere una decisione dove si vorrebbe lavorare in seguito.

**Gli aspetti negativi** Un aspetto amichevole e adatto alla situazione e una certa tolleranza allo stress e alla frustrazione sono essenziali, se i cittadini non hanno un'idea chiara di quale modulo devono consegnare.

**Buono a sapersi** Gli impiegati e le impiegate svolgono un lavoro commerciale impegnativo nelle amministrazioni comunali, cittadine, distrettuali, provinciali o cantonali. Spesso lavorano in diversi dipartimenti nei comuni più piccoli, mentre nelle grandi amministrazioni si specializzano in una specifica area di responsabilità in diversi dipartimenti.

### Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di lavorare in gruppo			
diplomazia, pazienza			
facilità nei contatti, orientamento al cliente			
fantasia, capacità numeriche, immaginazione			
fluidità nell'espressione orale e scritta			
gioia di imparare, comprensione rapida			
pensiero complesso, retentività			
senso di responsabilità, affidabilità			
talento organizzativo, indipendenza			
talento per le lingue, conoscenza delle lingue straniere			

### Percorsi di carriera

Economista aziendale SUP (Bachelor)
Economista aziendale SSS, marketing manager SSS (diploma federale)
Esperto/a fiscale EPS, esperto/a in finanza e controlling EPS (diploma federale)
Ufficiale dello stato civile APF, Specialista della previdenza in favore del personale APF, specialista in finanza e contabilità APF (attestato professionale federale)
Impiegato/a di commercio AFC – Amministrazione pubblica
Impiegato/a di commercio CFP o scuola elementare completata