



DECRETO N. 118 DEL 23/03/2026

OGGETTO: Aggiornamento del Repertorio Regionale degli Standard Professionali (RRSP). Decreto legislativo 16 gennaio 2013 n. 13 e DGR n. 675/2020. Modifica del profilo “Operatore dell’accoglienza e assistenza clienti”.

NOTE PER LA TRASPARENZA:

Il presente provvedimento approva gli esiti della manutenzione del Repertorio Regionale degli Standard Professionali (RRSP) a seguito di una richiesta di inserimento di un nuovo profilo professionale presentata da Consulmarc Sviluppo s.r.l.

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE LAVORO

- Vista la DGR n. 675/2020 avente ad oggetto “Revisione della Procedura di aggiornamento del Repertorio Regionale degli Standard Professionali (RRSP) - Anno 2020. Decreto legislativo 16 gennaio 2013 n. 13 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92";
- Vista la DGR n. 55/2023 che ha autorizzato l’acquisizione del servizio di assistenza tecnica specialistica per la realizzazione del sistema di Individuazione, Validazione e Certificazione delle competenze e per la manutenzione del repertorio regionale degli standard professionali (RRSP) per la realizzazione dell’obiettivo specifico ESO 4.7. - lettera g) (promuovere l'apprendimento permanente, in particolare le opportunità di miglioramento del livello delle competenze e di riqualificazione flessibili per tutti, tenendo conto delle competenze imprenditoriali e digitali, anticipando meglio il cambiamento e le nuove competenze richieste sulla base delle esigenze del mercato del lavoro, facilitando il riorientamento professionale e promuovendo la mobilità professionale), del PR VENETO FSE+ 2021-2027;
- Visto il Decreto del Direttore della Direzione Lavoro n. 290/2023 con il quale sono stati approvati il progetto, il bando e gli atti di gara per l’acquisizione del servizio citato;
- Visto il Decreto del Direttore della Direzione Lavoro n. 1070/2023 con il quale è stata approvata l’aggiudicazione del servizio citato;
- Considerato che la manutenzione del Repertorio Regionale degli Standard Professionali (RRSP) è realizzata attraverso un’attività periodica di verifica finalizzata ad adeguare i profili professionali già descritti alle trasformazioni che si verificano nel mondo del lavoro e ad assicurare nel tempo l’opportuna collocazione dei profili professionali all’interno del Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali anche a seguito di modifiche intervenute nei relativi descrittivi;
- Vista la richiesta di inserimento del nuovo profilo professionale “DIGITAL CUSTOMER CARE”, presentata da Consulmarc Sviluppo s.r.l. ed acquisita al protocollo regionale n. 40321 del 27/01/2026;
- Vista la nota protocollo regionale n. 146944 del 04/03/2026 con cui si comunicavano a Consulmarc Sviluppo s.r.l. gli esiti della valutazione tecnica in merito alla richiesta pervenuta, le ragioni per cui non si

è ritenuto opportuno procedere con l'inserimento del nuovo profilo proposto e si proponeva di aggiornare il profilo esistente dell'Operatore dell'accoglienza e assistenza clienti, ed il riscontro positivo di Consulmarc Sviluppo s.r.l. acquisita al protocollo regionale con n. 161034 del 12/03/2026;

- Preso atto che a seguito dell'istruttoria prevista dalla DGR n. 675/2020, citata, risulta elaborato il seguente aggiornamento al profilo professionale in questione:

SEP	Aggiornamento profilo
Area Comune	Operatore dell'accoglienza e assistenza clienti

- Considerato che la revisione del profilo sopra citato è stata operata in considerazione dell'ultimo aggiornamento delle sequenze descrittive del Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali realizzato nell'ambito delle procedure previste dal DI del 30 giugno 2015, All. 4;
- Considerato che in caso di modifica alla referenziazione del profilo oggetto del presente decreto, nell'ambito delle attività di manutenzione del Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali previste dal DI del 30 giugno 2015, All. 4, non sarà necessario adottare un nuovo provvedimento di aggiornamento del RRSP;
- Considerato inoltre che alla data attuale non è stata ancora nominata la Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali ex art. 6 della L.R. n. 3/2009 per la XII^a legislatura, a seguito del recente rinnovo del Consiglio Regionale e della Giunta Regionale;
- Ritenuto pertanto di approvare la modifica del profilo professionale di "Esperto della gestione e dello sviluppo delle risorse umane" di cui all'**Allegato A** al presente provvedimento;
- Vista la L.R. 54/2012 e s.m.i, in ordine a compiti e responsabilità di gestione attribuite ai Direttori di Direzione;

DECRETA

1. di stabilire che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di approvare la modifica del profilo professionale così come indicato in premessa e definito nell'**Allegato A** al testo del presente provvedimento il quale ne costituisce parte integrante e sostanziale;
3. di dare atto che la Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali ex art. 6 della L.R. n. 3/2009 è in corso di ricostituzione per la XII^a legislature a seguito del recente rinnovo del Consiglio Regionale e della Giunta Regionale;
4. di inviare per ratifica una informativa sul nuovo profilo alla nuova Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali appena sarà nominata;
5. di pubblicare il presente decreto nel Bollettino Ufficiale della Regione Veneto.

f.to Dott. Alessandro Agostinetti

RR/CB