



AURIS

Fachleute Kundendialog – Agents relation client
Operatori per la comunicazione con la clientela

Statuto

AURIS

(17 marzo 2021)

Indice

	Pagina
Capitolo 1 Nome e sede _____	4
Art. 1 Nome e sede _____	4
Capitolo 2 Finalità e compiti _____	4
Art. 2 Finalità _____	4
Art. 3 Compiti _____	4
Capitolo 3 Adesione _____	4
Art. 4 Adesione e accettazione _____	4
Art. 5 Uscita ed esclusione _____	5
Capitolo 4 Organi _____	5
Art. 6 Organi _____	5
4.1. Assemblea dei membri _____	5
Art. 7 Assemblea dei membri _____	5
Art. 8 Compiti _____	6
Art. 9 Convocazione _____	6
Art. 10 Direzione dell'assemblea _____	6
Art. 11 Delibere _____	6
4.2. Comitato direttivo _____	7
Art. 12 Composizione _____	7
Art. 13 Compiti _____	7
Art. 14 Elezione, durata del mandato, costituzione _____	7
Art. 15 Convocazione _____	8
4.3. Commissione per corsi interaziendali _____	8
Art. 16 Regolamento _____	
4.4. Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità _____	8
Art. 17 Regolamento _____	8
4.5. Ufficio di revisione _____	8
Art. 18 Elezione dell'ufficio di revisione _____	8
Art. 19 Compiti dell'ufficio di revisione _____	8
Capitolo 5 Segretariato _____	9
Art. 20 Elezione del segretariato _____	9
Art. 21 Budget del segretariato _____	9
Art. 22 Attività del segretariato _____	9

Capitolo 6 Finanze e responsabilità	9
Art. 23 Composizione delle entrate	9
Art. 24 Responsabilità	9
Art. 25 Anno d'esercizio	9
Art. 26 Indennizzo	10
Capitolo 7 Disposizioni finali	10
Art. 27 Modifica degli statuti	10
Art. 28 Scioglimento	10
Art. 29 Entrata in vigore	10

Capitolo 1 Nome e sede

Art 1 Nome e sede

Con il nome di AURIS si costituisce un'associazione di cui al CC art. 60 segg. con sede a Zurigo.

L'associazione è neutrale dal punto di vista politico e confessionale e non ha fini commerciali.

Capitolo 2 Finalità e compiti

Art. 2 Scopo

Scopo dell'associazione è il coordinamento e la promozione della formazione di base Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela, da un lato con le aziende e dall'altro con le istanze private e statali responsabili.

L'associazione non persegue fini commerciali e non mira al profitto.

Per il raggiungimento di tale scopo, l'associazione può diventare membro di altre associazioni.

Art. 3 Compiti

I compiti principali dell'associazione sono:

- a. esecuzione di corsi interaziendali di formazione di base Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela in conformità con regolamenti, guide e disposizioni di servizio
- b. consulenza, formazione e informazione di addetti alla formazione pratica e professionale
- c. organizzazione ed esecuzione di procedure aziendali di qualificazione, se questi compiti sono stati assegnati all'associazione dal competente ufficio cantonale della formazione professionale.
- d. rappresentanza degli interessi nei confronti delle autorità cantonali e federali competenti, pubbliche relazioni e lobbying per il profilo professionale Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela
- e. informazione ai membri sugli sviluppi nella formazione professionale
- f. collaborazione per la creazione di profili professionali
- g. supporto ai membri e/o alle loro aziende in materia di formazione professionale
- h. delega di periti d'esame per la commissione d'esame cantonale
- i. promozione delle giovani leve nei rispettivi profili professionali
- j. promozione della qualità e sviluppo della formazione professionale
- k. esecuzione e coordinamento degli eventi informativi e di perfezionamento
- l. esecuzione di ulteriori compiti risultanti dagli obiettivi dell'associazione

L'associazione promuove una coesione solidale tra i membri.

Capitolo 3 Adesione

Art. 4 Adesione e accettazione

Possono aderire all'associazione i seguenti membri:

- a. aziende per la formazione di Operatrici/operatori per la comunicazione con la clientela
- b. istituti che si occupano di formazione di base e perfezionamento
- c. persone interessate che supportano la formazione di base e le problematiche del profilo professionale Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela

L'adesione viene acquisita, in conformità con il cpv. 1a, sulla base di una dichiarazione di adesione scritta.

Conformemente ai cpv. 1b e 1c, per diventare membri occorre inoltrare apposita domanda per iscritto al Comitato direttivo, il quale decide in via definitiva in merito alla domanda e può rifiutare l'accettazione o l'adesione dei membri senza dover fornire alcuna motivazione.

Art. 5 Uscita ed esclusione

Si può uscire dall'associazione al termine di un anno civile con un preavviso scritto di tre mesi, da presentare al Comitato direttivo.

Il Comitato direttivo può escludere un membro che viola gli interessi dell'associazione, qualora la maggioranza sia favorevole all'uscita. Il membro escluso può presentare ricorso contro la decisione di esclusione del Comitato direttivo entro 30 giorni dalla relativa comunicazione scritta, in occasione della successiva assemblea sociale. Il ricorso va presentato al Comitato direttivo. L'assemblea sociale deciderà in via definitiva in merito al ricorso, con una maggioranza costituita dalla metà dei membri presenti più un voto.

Le aziende di formazione che non forniscono più corsi per Operatrici/operatori per la comunicazione con la clientela e/o non dispongono più della relativa autorizzazione dell'amministrazione pubblica competente, possono essere escluse dietro decisione del Comitato direttivo.

I membri esclusi non vantano alcun diritto sul patrimonio associativo, inoltre il contributo versato nell'anno di uscita non viene rimborsato.

Capitolo 4 Organi

Art. 6 Organi

Gli organi dell'associazione sono:

- a. l'Assemblea dei membri
- b. il Comitato direttivo
- c. la Commissione per corsi interaziendali
- d. la Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità
- e. l'Ufficio di revisione

4.1. Assemblea dei membri

Art. 7 Assemblea dei membri

L'Assemblea dei membri è il principale organo dell'associazione, che decide di tutte le questioni, se non diversamente previsto dagli statuti.

Art. 8 Compiti

All'Assemblea dei membri spettano soprattutto i seguenti compiti:

- a. nomina e revoca dei membri del Comitato direttivo
- b. nomina del presidente del Comitato direttivo
- c. nomina dell'Ufficio di revisione
- d. validazione del conto dell'associazione, approvazione del rapporto di gestione, del conto annuale e del budget
- e. assegnazione del discarico al Comitato direttivo
- f. fissazione dei contributi a carico dei membri (quota sociale)
- g. delibera in merito all'accettazione e alla modifica degli statuti
- h. decisioni in merito a ricorsi per decisioni di esclusione del Comitato direttivo
- i. delibera in merito allo scioglimento dell'associazione
- j. delibera in merito alle questioni a lei riservate in base alla legge o agli statuti o presentate dal Comitato direttivo

Art. 9 Convocazione

L'assemblea di membri si riunisce almeno una volta l'anno, solitamente in autunno.

L'Assemblea dei membri viene convocata:

- a. dietro decisione del Comitato direttivo o
- b. se almeno 1/5 dei membri lo richiede presentando i temi all'ordine del giorno.

L'invito all'Assemblea ordinaria dei membri deve essere inviato per iscritto (lettera o e-mail), di norma, almeno 21 giorni prima della data in questione e indicando i temi all'ordine del giorno.

Art. 10 Direzione dell'assemblea

Il presidente, il vicepresidente e un presidente di seduta nominato dirigono l'Assemblea dei membri.

Il presidente ha diritto di voto. In caso di parità di voti, il suo voto ha carattere preponderante.

Art. 11 Delibere

Se non previsto diversamente dagli statuti, le delibere dell'Assemblea dei membri vengono approvate con la maggioranza semplice dei voti dei membri presenti.

Ogni azienda di formazione e istituto dispone del seguente numero di voti:

Numero di posti di formazione	Numero di voti
0 (se istituto, art. 4 cpv. 1 lett. b)	1
da 1 a 10	2
da 11 a 20	3
da 21 a 30	4
più di 30	6

I membri interessati sono tenuti a comunicare immediatamente eventuali modifiche del numero di posti di formazione che comportano un cambio di categoria.

Conformemente all'art. 4 cpv. 1 lett. c, i membri sono autorizzati a presentare domanda e hanno voto consultivo nell'Assemblea dei membri. Per le delibere relative alla fissazione della propria quota sociale e allo scioglimento dell'associazione, nell'Assemblea dei membri a ogni membro spetta un voto. Non è ammessa la rappresentanza, né il trasferimento del voto.

È possibile deliberare solo in merito a questioni relative ai temi all'ordine del giorno.

Sull'Assemblea dei membri viene redatto un verbale.

4.2. Comitato direttivo

Art. 12 Composizione

Il comitato direttivo è composto da un minimo di cinque a un massimo di sette membri.

Art. 13 Compiti

Rientra nella sfera di competenza del Comitato direttivo:

- a. la preparazione dell'assemblea societaria
- b. l'esecuzione delle delibere dell'assemblea societaria
- c. la delibera in merito all'accettazione e all'eventuale esclusione dei membri dell'associazione
- d. la gestione di spunti, richieste e reclami dei membri dell'associazione
- e. l'allestimento del budget e del conto annuale
- f. l'amministrazione del patrimonio associativo
- g. le attività e decisioni relative all'adempimento della finalità dell'associazione
- h. l'emissione dei regolamenti per la Commissione per corsi interaziendali e per la Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità
- i. la nomina dei membri della Commissione per corsi interaziendali e della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità per una durata di due anni
- j. la nomina del personale, la regolamentazione e la sorveglianza del segretariato
- k. la rappresentanza dell'associazione verso l'esterno
- l. la concessione e la revoca della competenza di firma per gli affari (nell'ambito della disposizione in materia di firma collettiva a due) [necessario perché richiesto dal RC]

Al Comitato direttivo spettano inoltre tutti gli altri poteri che la legge o gli statuti non riservano espressamente a un altro organo dell'associazione.

Art. 14 Elezione, durata del mandato, costituzione

L'Assemblea dei membri nomina i membri del Comitato direttivo e il suo presidente.

Fatta eccezione per il presidente, il Comitato direttivo si auto-costituisce.

Il mandato ha durata di due anni, con la possibilità di essere rieletti. Chi ha raggiunto il 65° anno di età al momento della nomina lascia l'incarico. I rappresentanti delle aziende

formatrici possono entrare a far parte del Comitato direttivo, purché svolgano la funzione per la quale sono stati eletti.

Art. 15 Convocazione e delibera del Comitato direttivo

Il Comitato direttivo si riunisce su invito del presidente o se richiesto da tre altri membri del Comitato.

Il Comitato direttivo ha facoltà di delibera se almeno la metà dei membri è presente. Il requisito di presenza è soddisfatto anche se singoli o tutti i membri partecipano telefonicamente o tramite video. Un membro del Comitato direttivo può nominare un rappresentante mediante procura scritta. In caso di parità di voti decide il presidente. È ammessa la delibera per via circolare, purché nessun membro richieda una consulenza orale.

Viene redatto un verbale della riunione.

4.3. Commissione per corsi interaziendali

Art. 16 Regolamento della Commissione per corsi interaziendali

Nel regolamento della Commissione per corsi interaziendali vengono definiti i seguenti aspetti:

- a. composizione
- b. compiti
- c. convocazione
- d. decisioni

4.4. Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità

Art. 17 Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità

Nel regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità vengono definiti i seguenti aspetti:

- a. composizione
- b. compiti
- c. convocazione
- d. decisioni

4.5. Ufficio di revisione

Art. 18 Elezione dell'Ufficio di revisione

L'Assemblea dei membri nomina come ufficio di revisione una società di revisione che soddisfa i requisiti di ammissione dell'autorità di vigilanza della revisione.

Tale società di revisione viene nominata ogni tre anni. È possibile la rielezione.

Art. 19 Compiti dell'Ufficio di revisione

L'Ufficio di revisione verifica il conto annuale in conformità con le prescrizioni del Codice delle obbligazioni sulla revisione limitata. L'Ufficio di revisione redige un rapporto scritto sul risultato della verifica all'attenzione dell'Assemblea ordinaria dei membri.

Capitolo 5 Segretariato

Art. 20 Elezione del segretariato

Il Comitato direttivo nomina l'amministratore / l'amministratrice dell'associazione e il resto del personale e redige un mansionario.

Art. 21 Budget del segretariato

L'amministratore / l'amministratrice redige ogni anno il budget del segretariato e lo presenta al Comitato direttivo per l'approvazione.

Art. 22 Attività del segretariato

Il segretariato svolge la propria attività nell'ambito degli statuti e delle competenze assegnategli dal Comitato direttivo. In particolare, si tratta di:

- a. reclutamento dei membri dell'associazione e assistenza agli stessi
- b. preparazione, organizzazione ed esecuzione di corsi ed eventi
- c. comunicazione, PR e servizio stampa
- d. supporto amministrativo e tecnico agli altri organi dell'associazione, in particolare alle commissioni
- e. ricerca di sponsor per l'associazione
- f. redazione di un rapporto annuale sulle attività per il Comitato direttivo da presentare all'assemblea societaria
- g. redazione di un budget annuale del segretariato
- h. gestione del conto annuale del segretariato
- i. gestione della contabilità dell'associazione

Capitolo 6 Finanze e responsabilità

Art. 23 Composizione delle entrate

Le entrate dell'associazione sono costituite da:

- a. quote sociali
- b. quote delle aziende di tirocinio per i corsi interaziendali
- c. sovvenzioni della Confederazione e dei Cantoni
- d. indennizzi per le prestazioni
- e. eventuali altre entrate

Le quote sociali vengono fissate in un regolamento. I contributi dei membri per le aziende di formazione dipendono dal numero dei posti di formazione.

Le quote sociali vengono presentate all'Assemblea dei membri per l'approvazione.

Art. 24 Responsabilità

L'associazione risponde delle proprie passività finanziarie solo con il patrimonio associativo. È esclusa ogni responsabilità dei membri del Comitato direttivo, delle commissioni, del segretariato o dell'associazione. Il responsabile e il restante personale

del segretariato rispondono all'associazione nell'ambito degli obblighi stabiliti dal contratto di lavoro.

Art. 25 Anno d'esercizio

L'anno d'esercizio dell'associazione corrisponde a quello scolastico, cioè dal 1° agosto al 31 luglio dell'anno successivo.

Art. 26 Indennizzo

I membri del Comitato direttivo e delle commissioni svolgono un'attività di volontariato. Per la partecipazione alle riunioni e per il loro lavoro a favore dell'associazione ricevono dalla cassa dell'associazione un adeguato indennizzo, il cui importo è stabilito dal Comitato direttivo in un regolamento.

Capitolo 7 Disposizioni finali

Art. 27 Modifica degli statuti

Per la modifica degli statuti è necessaria una maggioranza composta dai due terzi più uno dei voti dei membri presenti.

Art. 28 Scioglimento

Per lo scioglimento dell'associazione è necessaria una maggioranza composta da due terzi più uno dei voti dei membri presenti all'Assemblea dei membri.

I fondi rimanenti dopo lo scioglimento dell'associazione devono essere donati a un'istituzione esente da imposte con sede in Svizzera, che persegue lo stesso o un simile scopo. Una distribuzione tra i membri è esclusa.

Art. 29 Entrata in vigore

Il presente statuto entra in vigore il 17 marzo 2021.

2a edizione, rivista e modificata all'Assemblea Generale di AURIS il 16 marzo 2021.



Felix Häberli
Presidente



Markus Wenk
Comitato direttivo