

1. PREMESSA

Il Comune di Noicàttaro ha in atto un processo di revisione dei profili professionali con l'obiettivo di renderli coerenti con le necessità funzionali dell'Ente. Superando la logica mansionistica, vuole delineare nuovi confini del lavoro incentrati sulla professionalità delle persone e sui risultati da raggiungere. La definizione dei profili professionali non è stata difatti effettuata in via astratta, ma basata su una concreta ed attenta analisi condivisa con le sigle sindacali.

I principi di base in relazione ai quali sono stati individuati i profili professionali riguardano:

- a) l'arricchimento professionale dei lavoratori mediante una pluralità di possibili alternative;
- b) la semplificazione della gestione del personale finalizzata al miglioramento degli obiettivi dell'Ente.

Pertanto la costruzione dei nuovi profili professionali, definiti in modo coerente con l'organizzazione del lavoro interna (con le logiche sottese al CCNL del 16.11.2022 – Ordinamento professionale), costituirà la base di riferimento necessaria per poter successivamente procedere ad attivare politiche attive del lavoro per una più efficace gestione delle risorse umane.

L'elemento che maggiormente caratterizza il nuovo sistema di classificazione riguarda il fatto che il modello contiene le competenze professionali proprie del profilo, intese non solo come conoscenze tecniche, ma anche come capacità relazionali e stili di comportamento.

La gestione per competenze focalizza l'attenzione sulla persona e sulle sue capacità, comportamenti e conoscenze. In questo senso il lavoro è inteso in modo dinamico ed evolutivo.

Il vantaggio di un approccio basato sulle competenze comporta il fatto che vi potrà essere maggiore flessibilità gestionale in virtù del bilanciamento delle competenze c.d. equivalenti, nonché di elementi di tipo individuale e di tipo organizzativo.

Modello Generale

I diversi profili professionali sono strutturati in funzione della famiglia professionale di appartenenza che rappresenta un aggregato più ampio degli stessi.

Le voci che compongono il profilo sono le seguenti:

- Attività
- Responsabilità e risultati
- Relazioni
- Conoscenze professionali
- Comportamenti

DECLARATORIE

AREA DEGLI OPERATORI:

Appartengono a quest'area i lavoratori che svolgono attività di supporto ai processi produttivi ed ai sistemi di erogazione dei servizi, che non presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali, corrispondenti a ruoli ampiamenti fungibili (attività di carattere ausiliario, di tipo operativo, manuale e manutentivo la cui esecuzione comporta l'uso di strumenti di lavoro e la loro manutenzione).

Specifiche professionali:

- conoscenze generali di base per svolgere compiti semplici;
- capacità pratiche necessarie a risolvere problemi utilizzando metodi, strumenti, materiali e informazioni;
- responsabilità di portare a termine compiti, di risolvere problemi di routine e di completare attività di lavoro adeguando i propri comportamenti alle circostanze che si presentano.

Requisiti di base per l'accesso dall'esterno:

- assolvimento dell'obbligo scolastico.

Profili professionali individuati:

1. Operatore esecutivo
2. Operatore generico e di supporto

1. OPERATORE ESECUTIVO

Possiede conoscenze di tipo operativo acquisibile attraverso esperienza diretta nelle mansioni, che consistono prevalentemente in compiti di vigilanza, custodia, sorveglianza e pulizia di locali ed uffici; svolge inoltre semplici mansioni di tipo ausiliario rispetto a più ampi processi amministrativi (es. distribuzione della corrispondenza, commissioni anche con uso di automezzo, ecc.).

Ha responsabilità limitata alla corretta esecuzione del proprio lavoro. Le relazioni organizzative sono di tipo prevalentemente interne e limitate all'interazione tra pochi soggetti.

2. OPERATORE GENERICO E DI SUPPORTO

Possiede conoscenze di tipo operativo acquisibile attraverso esperienza diretta nelle mansioni, che consistono prevalentemente in attività di carattere tecnico-manuali e di semplice ordinaria manutenzione. Può inoltre svolgere lavori di sorveglianza, di logistica e pulizia nelle strutture cui è assegnato.

Ha responsabilità limitata alla corretta esecuzione del proprio lavoro. Le relazioni organizzative sono di tipo prevalentemente interne e limitate all'interazione tra pochi soggetti.

AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI

Appartengono a quest'area i lavoratori inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.

Specifiche professionali:

- conoscenze per lo svolgimento di attività di tipo operativo, tecnico-manutentivo o attività di natura amministrativa di supporto;
- capacità di gestione di relazioni organizzative interne di tipo semplice anche tra più soggetti interagenti, relazioni esterne (con altre istituzioni) di tipo indiretto e formale;
- responsabilità di portare a termine compiti, di risolvere problemi di routine e di completare attività di lavoro adeguando i propri comportamenti alle circostanze che si presentano.

Requisiti di base per l'accesso dall'esterno:

- assolvimento dell'obbligo scolastico accompagnato da una specifica qualificazione professionale.

Requisiti di base per l'accesso dall'interno:

- Si demanda alle fonti regolamentari dell'ente.

Profili professionali individuati:

1. Collaboratore amministrativo-ARD,
2. Operatore tecnico manutentivo;
3. Operatore messo comunale - notificatore;
4. Operatore addetto al verde;
5. Operatore Centralinista.

1. COLLABORATORE AMMINISTRATIVO-ARD

Possiede buone conoscenze specialistiche ed un discreto grado di esperienza diretta nelle mansioni che hanno contenuto di tipo operativo, con responsabilità di risultati parziali rispetto a più ampi processi produttivi/amministrativi, con discreta complessità dei problemi da affrontare e discreta ampiezza delle soluzioni possibili.

Ha relazioni organizzative interne di tipo semplice anche tra più soggetti interagenti, relazioni esterne di tipo indiretto e formale mentre quelle con l'utenza sono di natura diretta. Provvede, nel campo amministrativo, alla redazione di atti e provvedimenti sulla base di modelli e procedure predefinite od al rilascio di certificazioni, utilizzando il Personal Computer e relativi software applicativi, compila relazioni, prospetti e/o tabelle, provvede al rilascio di documenti vari di competenza, coordinando l'attività di

personale inquadrato in categoria inferiore.

2. OPERATORE TECNICO MANUTENTIVO

Possiede buone conoscenze specialistiche ed un discreto grado di esperienza diretta nelle mansioni che hanno contenuto di tipo operativo, con responsabilità di risultati parziali rispetto a più ampi processi produttivi/amministrativi, con discreta complessità dei problemi da affrontare e discreta ampiezza delle soluzioni possibili.

Ha relazioni organizzative interne di tipo semplice anche tra più soggetti interagenti, relazioni esterne di tipo indiretto e formale mentre quelle con l'utenza sono di natura diretta. Provvede all'esecuzione di interventi di tipo manutentivo e risolutivo su apparecchiature, attrezzature, immobili, verde pubblico, strutture cimiteriali, arredi, automezzi ed impianti, alla costruzione e all'utilizzo di macchinari complessi, motomezzi, automezzi, e macchine operatrici per il trasporto di materiali e/o persone, ovvero interventi specializzati di supporto alle attività di conservazione e di tutela dei bibliotecari utilizzando anche strumentazioni informatiche, può controllare gli interventi manutentivi sia di ditte appaltatrici sia gestiti in amministrazione diretta. Possono essere richieste specifiche abilitazioni o patenti. Può coordinare attività di altro personale inquadrato in posizione di categoria inferiore.

3. OPERATORE MESSO COMUNALE-NOTIFICATORE

Possiede buone conoscenze specialistiche ed un discreto grado di esperienza diretta nelle mansioni che hanno contenuto di tipo operativo, con responsabilità di risultati, con discreta complessità dei problemi da affrontare e discreta ampiezza delle soluzioni possibili.

Ha relazioni organizzative interne di tipo semplice anche tra più soggetti interagenti, relazioni esterne di tipo indiretto e formale mentre quelle con l'utenza sono di natura diretta.

Provvede alla notificazione ed alla pubblicazione, mediante affissione all'albo pretorio, degli atti dell'amministrazione di appartenenza. Può effettuare la notificazione anche a mezzo del servizio postale, spedendo l'atto tramite raccomandata con avviso di ricevimento. Il messo comunale può inoltre notificare gli atti di altre pubbliche amministrazioni che ne facciano richiesta all'amministrazione cui appartiene. Possono essere richieste specifiche esperienze e/o patenti. Può coordinare attività di altro personale inquadrato in posizione di categoria inferiore.

4. OPERATORE CENTRALINISTA

Possiede buone conoscenze specialistiche ed un discreto grado di esperienza diretta nelle mansioni che hanno contenuto di tipo operativo, con responsabilità di risultati, con discreta complessità dei problemi da affrontare e discreta ampiezza delle soluzioni possibili.

Ha relazioni organizzative interne di tipo semplice anche tra più soggetti interagenti,

relazioni esterne di tipo indiretto e formale mentre quelle con l'utenza sono di natura diretta. Provvede a smistare le chiamate verso le persone o verso gli uffici; può essere suo compito anche smistare la posta in entrata, preparare la posta e le spedizioni in uscita, inviare fax e occuparsi di smistare quelli ricevuti, accogliere utenti o cittadini, controllare gli accessi nell'edificio e tenere traccia degli ingressi e delle uscite del personale; quando riceve le chiamate, è possibile che debba dare anche brevi informazioni; può prendere messaggi, prenotare appuntamenti e svolgere funzioni di accoglienza; può inoltre fare anche generici lavori d'ufficio come copiare, scansionare ed archiviare documenti e offrire supporto per le attività di front office. Possono essere richieste specifiche esperienze. Può coordinare attività di altro personale inquadrato in posizione di categoria inferiore.

5. OPERATORE ADDETTO AL VERDE

Possiede buone conoscenze specialistiche ed un discreto grado di esperienza diretta nelle mansioni che hanno contenuto di tipo operativo, con responsabilità di risultati parziali rispetto a più ampi processi produttivi/amministrativi, con discreta complessità dei problemi da affrontare e discreta ampiezza delle soluzioni possibili.

Ha relazioni organizzative interne di tipo semplice anche tra più soggetti interagenti, relazioni esterne di tipo indiretto e formale mentre quelle con l'utenza sono di natura diretta. Provvede all'esecuzione di interventi di tipo manutentivo, alla sistemazione, alla cura di aree di verde pubblico, aiuole, parchi, aree verdi cimiteriali, alberature e giardini pubblici, alla messa a dimora di piante e alla successiva gestione, applicando le necessarie tecniche colturali e fitosanitarie; al recupero e corretto smaltimento di sfalci e potature, ad un uso corretto delle attrezzature e dei macchinari specifici in dotazione. Può controllare gli interventi manutentivi sia di ditte appaltatrici sia gestiti in amministrazione diretta. Possono essere richieste specifiche abilitazioni o patenti. Può coordinare attività di altro personale inquadrato in posizione di categoria inferiore.

AREA DEGLI ISTRUTTORI

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Può svolgere servizi di comunicazione e di front-office con l'utenza finale interna ed esterna. Effettua sopralluoghi e controlli sul territorio, sui cantieri e sugli impianti, rilievi topografici e relative rappresentazioni grafiche, provvede alla raccolta ed alla elaborazione dei dati connessi ai compiti di accertamento, controllo e sanzioni. Controlla i lavori affidati in appalto. Svolge attività caratterizzate da compiti di prevenzione, vigilanza e accertamento delle violazioni in materia di circolazione esicurezza stradale in collaborazione con le forze dell'ordine. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro.

Specifiche professionali:

- conoscenze teoriche esaurienti in materia di fondamenti di diritto privato, diritto pubblico, normativa enti locali, contabilità e finanza pubblica, contabilità analitica;
- capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro;
- responsabilità di procedimento o infraprocedimentale, con eventuale responsabilità di coordinare il lavoro dei colleghi; capacità di iniziativa e di prospettare soluzioni alternative; adeguato orientamento alle esigenze dell'utenza finale; adattamento ai cambiamenti organizzativi-flessibilità operative.

Requisiti di base per l'accesso dall'esterno:

- scuola secondaria di secondo grado.

Requisiti di base per l'accesso dall'interno:

- Si demanda alle fonti regolamentari dell'ente.

Profili professionali individuati:

Agente di polizia locale, istruttore geometra, istruttore contabile, istruttore amministrativo-contabile, istruttore informatico, istruttore perito agrario.

1. ISTRUTTORE CONTABILE

Possiede approfondite conoscenze monospecialistiche e/o un grado di esperienza pluriennale, con necessità di aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili, ha relazioni interne anche di natura negoziale anche con posizioni organizzative al di fuori dell'unità organizzativa di appartenenza, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta, anche complessa, e negoziale.

Svolge attività tecnico-contabile di collaborazione istruttoria, anche mediante rilevazione di dati e predisporre la connessa documentazione. Collabora all'attività istruttoria e di revisione di pratiche contabili, nell'ambito di direttive ed istruzioni, provvedendo alla predisposizione delle connessa documentazione (schemi di contratti, autorizzazioni, riscossione e/o pagamenti e simili) e corrispondenza.

Esegue operazioni di contabilità, economato, cassa e magazzino prestabilite da direttive superiori e provvede anche a tutte le eventuali operazioni connesse nonché alla revisione di situazioni contabili, statistiche e di inventario, firmando atti e documenti di natura vincolata previsti da procedure predeterminate.

E' responsabile del procedimento amministrativo affidatogli; valuta, ai fini istruttori,

le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimazione ed i presupposti che siano rilevanti per l'emanazione dei provvedimenti. Accerta di ufficio i fatti, disponendo il compimento degli atti all'uopo necessari, e adotta ogni misura per l'adeguato e sollecito svolgimento dell'istruttoria.

Cura le comunicazioni, le pubblicazioni e le notificazioni previste dalle leggi e dai regolamenti della unità organizzativa di appartenenza. Può rilasciare certificazioni e documenti e coordinare attività di personale inquadrato in categoria inferiore.

2. ISTRUTTORE GEOMETRA

Possiede approfondite conoscenze monospecialistiche e/o un grado di esperienza pluriennale, con necessità di aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili, ha relazioni interne anche di natura negoziale anche con posizioni organizzative al di fuori dell'unità organizzativa di appartenenza, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta, anche complessa, e negoziale.

Provvede a svolgere attività istruttoria in campo tecnico, curando, nel rispetto nelle procedure e degli adempimenti di legge ed avvalendosi delle conoscenze professionali tipiche del profilo, la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati anche avvalendosi di tecnologie informatiche.

Collabora alla progettazione di opere o le progetta direttamente. Può essere incaricato della direzione lavori. Può coordinare attività di servizi operai. Può esprimere pareri tecnici sulle materie di competenza. Nell'espletamento dell'attività di controllo effettua sopralluoghi di cantieri, fabbricati, strutture cimiteriali, aree pubbliche. Può coordinare attività di personale inquadrato nelle categorie inferiori.

3. AGENTE DI POLIZIA LOCALE

Possiede approfondite conoscenze monospecialistiche e/o un grado di esperienza pluriennale, con necessità di aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili, ha relazioni interne anche di natura negoziale anche con posizioni organizzative al di fuori dell'unità organizzativa di appartenenza, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta, anche complessa, e negoziale.

Svolge attività di vigilanza in materia di Polizia Amministrativa, commerciale, stradale, giudiziaria, regolamenti di Polizia Locale e quant'altro afferente alla sicurezza pubblica, nei limiti e nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti. Può essere tenuto ad utilizzare strumenti complessi e a condurre tutti i mezzi in dotazione. Istruisce pratiche connesse all'attività della Polizia Municipale e può essere chiamato ad attività di coordinamento di personale inquadrato in categoria inferiore.

4. ISTRUTTORE INFORMATICO

Possiede approfondite conoscenze monospecialistiche e/o un grado di esperienza pluriennale, con necessità di aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili, ha relazioni interne anche di natura negoziale anche con posizioni organizzative al di fuori dell'unità organizzativa di appartenenza, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta, anche complessa, e negoziale.

Svolge attività nel campo informatico curando, nel rispetto delle procedure e degli adempimenti di legge, ed avvalendosi delle conoscenze professionali tipiche del profilo, la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati provvedendo alla loro stesura nel linguaggio prescelto e ne predispone la documentazione. Può essere chiamato a fare assistenza software di base agli utenti, provvede alla gestione delle procedure informatiche per gli aspetti operativi, con gestione e controllo del sistema.

5. ISTRUTTORE PERITO AGRARIO

Possiede approfondite conoscenze monospecialistiche e/o un grado di esperienza pluriennale, con necessità di aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili, ha relazioni interne anche di natura negoziale anche con posizioni organizzative al di fuori dell'unità organizzativa di appartenenza, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta, anche complessa, e negoziale.

Provvede a svolgere attività istruttoria nelle materie di competenza (agricoltura, UMA, verde pubblico, arredo urbano), curando, nel rispetto delle procedure e degli adempimenti di legge ed avvalendosi delle conoscenze professionali tipiche del profilo, la raccolta, l'elaborazione e l'analisi dei dati anche avvalendosi di tecnologie informatiche. Collabora alla progettazione di opere o le progetta direttamente. Può essere incaricato della direzione lavori. Può coordinare attività di servizi operai. Può esprimere pareri tecnici sulle materie di competenza. Nell'espletamento dell'attività di controllo effettua sopralluoghi di cantieri, strutture cimiteriali, aree pubbliche. Può coordinare attività di personale inquadrato nelle categorie inferiori.

6. ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO - CONTABILE

Possiede approfondite conoscenze monospecialistiche e/o un grado di esperienza pluriennale, con necessità di aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili, ha relazioni interne anche di natura negoziale anche con posizioni organizzative al di fuori dell'unità organizzativa di appartenenza, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta, anche complessa, e negoziale.

Svolge attività di carattere istruttorio predisponendo atti e provvedimenti attribuiti alla sua competenza sulla base di direttive dettagliate, elaborando dati ed informazioni anche di natura complessa, utilizzando strumenti e procedure informatizzate, sia nel campo amministrativo che in quello economico e finanziario, provvedendo alla predisposizione della connessa documentazione (schemi di contratti, autorizzazioni, riscossione e/o pagamenti e simili) e corrispondenza.

E' responsabile del procedimento amministrativo affidatogli; valuta, ai fini istruttori, le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimazione ed i presupposti che siano rilevanti per l'emanazione dei provvedimenti. Accerta di ufficio i fatti, disponendo il compimento degli atti all'uopo necessari, e adotta ogni misura per l'adeguato e sollecito svolgimento dell'istruttoria.

Cura le comunicazioni, le pubblicazioni e le notificazioni previste dalle leggi e dai regolamenti della unità organizzativa di appartenenza. Può rilasciare certificazioni e documenti e coordinare attività di personale inquadrato in categoria inferiore.

AREA DEI FUNZIONARI E DELLA ELEVATA QUALIFICAZIONE

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei Servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei Servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento del personale assegnato, partecipando alla sua valutazione, il supporto agli Organi dell'Amministrazione, nei rapporti con regioni e comuni e nei tavoli interistituzionali su grandi iniziative, curando le attività di analisi e di valutazione, anche economica, connesse ai processi tecnici, partecipando alla progettazione e realizzazione e semplificazione delle procedure e delle metodologie di lavoro.

Specifiche professionali:

- conoscenze altamente specialistiche in materia di ordinamento, organizzazione del lavoro, metodologie di direzione per obiettivi, programmazione e controllo, legislazione e gestione della cultura, del funzionamento delle organizzazioni pubbliche, delle procedure amministrative di competenza, dei sistemi di office automation (Office) e dei software utilizzati nell'area di riferimento; buona conoscenza di almeno una lingua straniera;
- competenze gestionali e socio-relazionali, adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità;
- capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità e/o di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico, implicanti anche attività progettuali,

pianificatorie e di ricerca e sviluppo; elevato orientamento al lavoro di gruppo e alle innovazioni;

- responsabilità amministrative e di risultato, a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e/o organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzative; responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate e/o conseguenti ad esplicita delega di funzioni da parte del dirigente in conformità agli ordinamenti delle amministrazioni.

Requisiti di base per l'accesso dall'esterno:

laurea (**triennale o magistrale**), eventualmente accompagnata da abilitazioni professionali ed iscrizione ad albi professionali, dalla conoscenza di lingue straniere, dalla capacità di utilizzo delle attrezzature e sistemi informatici.

Requisiti di base per l'accesso dall'interno:

- Si demanda alle fonti regolamentari dell'ente.

Profili professionali individuati:

Funzionario tecnico (Ingegnere/Architetto), Avvocato, Funzionario Amministrativo; Funzionario Bibliotecario, Funzionario Contabile, Funzionario di Vigilanza, Specialista dell'area della vigilanza, Funzionario informatico, **Specialista in attività tecniche e progettuali**, **Specialista in materia di monitoraggio controllo e rendicontazione spese/finanziamenti**, Specialista della transizione digitale, Specialista della transizione ecologica, Specialista della comunicazione istituzionale-addetto stampa, **Specialista in attività socio assistenziali**, Funzionario assistente sociale.

1 FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Istruisce, predispone e redige atti e documenti riferiti all'attività amministrativa dell'Ente, espleta attività di analisi, studio ed elaborazione di dati amministrativi in funzione della programmazione economico-finanziaria. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

2 FUNZIONARIO CONTABILE

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo-contabile, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Istruisce, predispone e redige atti e documenti riferiti all'attività amministrativa dell'Ente, espleta attività di analisi, studio ed elaborazione di dati amministrativo-contabili in funzione della programmazione economico-finanziaria. Svolge attività istruttoria e di revisione di pratiche contabili riferite alle discipline contabili, tributarie, controllo gestionale, ecc. curando in particolare l'indirizzo e l'organizzazione del Settore e la verifica quantitativa e qualitativa del lavoro svolto all'interno dell'assetto organizzativo cui è preposto. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

3 FUNZIONARIO TECNICO (INGEGNERE/ARCHITETTO)

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto tecnico, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. **Espleta attività di ricerca, acquisizione, elaborazione e illustrazione di dati e norme tecniche al fine della predisposizione di progetti ed elaborati inerenti la realizzazione e/o manutenzione e/o restauro di edifici, impianti e infrastrutture. Effettua l'istruttoria di pratiche edilizie, di programmi o di piani di lottizzazione. Cura direttamente la progettazione urbanistica con le varianti ai piani e alle norme correlate nonché le istruttorie in ambito paesaggistico, di valutazione ambientale strategica e di valutazione di impatto ambientale ed affini. Può gestire l'inventario dei beni immobili ed essere incaricato della direzione lavori. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori ed esprime pareri tecnici sulle materie di competenza.** Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale. Può essere richiesta specifica abilitazione.

4 FUNZIONARIO ASSISTENTE SOCIALE

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale,

con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto gestionale o direttivo in campo socio- assistenziale, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Cura la progettazione della realizzazione di servizi, la verifica e la valutazione della loro funzionalità. Istruisce, predispone e redige atti e documenti riferiti all'attività amministrativa dell'Ente, espleta attività di analisi, studio ed elaborazione di dati sul versante dei servizi sociali. Cura i rapporti con le Autorità sovraordinate. Coordina l'attività di Ambito e di altro personale assegnato all'Ente nella gestione associata dei Servizi Sociali. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

5 FUNZIONARIO DI VIGILANZA

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Espleta attività di ricerca, studio ed approfondimento di leggi e regolamenti, collabora nella programmazione e nella gestione delle attività svolte in tutti i servizi del Corpo di Polizia Locale. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

6 SPECIALISTA DELL'AREA DELLA VIGILANZA

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Esercita effettivi compiti di coordinamento e controllo di operatori di pari qualifica o di quella inferiore, già collocato, a seguito di procedure concorsuali, nella ex sesta qualifica funzionale su posti istituiti che prevedessero l'esercizio di tali funzioni anteriormente all'entrata in vigore del D.P.R. n. 268/1987. Espleta attività di ricerca, studio ed approfondimento di leggi e regolamenti, collabora nella programmazione e nella gestione delle attività svolte in tutti i servizi del Corpo di Polizia Locale. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse

da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

7 FUNZIONARIO AGRONOMO

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto tecnico, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Espleta attività di ricerca, acquisizione, elaborazione e illustrazione di dati e norme tecniche al fine della predisposizione di progetti ed elaborati inerenti la riqualificazione, la realizzazione e/o manutenzione di opere a verde e arredo urbano. Cura tutti i procedimenti inerenti le pratiche agricole/UMA. Può essere incaricato della direzione lavori. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori ed esprime pareri tecnici sulle materie di competenza. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

8 SPECIALISTA DELLA TRANSIZIONE ECOLOGICA

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto tecnico, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Sono attribuiti i compiti e le funzioni relative allo sviluppo sostenibile e alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente, del territorio e dell'ecosistema, con particolare riguardo alla:

- gestione, riuso e riciclo dei rifiuti ed economia circolare;
- promozione di politiche di sviluppo sostenibile;
- adozione di misure di contrasto e contenimento del danno ambientale, nonché di bonifica e di ripristino in sicurezza di siti inquinati;
- collaborazione con le Autorità sovra ordinate per l'attuazione ed implementazione del sistema dei criteri ambientali minimi (CAM) e per le politiche integrate di prodotto e di eco-sostenibilità dei consumi nel settore della pubblica amministrazione ("c.d acquisti pubblici verdi").

Espleta attività di ricerca, acquisizione, elaborazione e illustrazione di dati e norme tecniche al fine della predisposizione di progetti eco-sostenibili a vantaggio del territorio di competenza. Cura i rapporti con le ditte appaltatrici dei diversi servizi di igiene ambientale. Può essere incaricato della direzione lavori. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori ed esprime pareri tecnici sulle materie di competenza. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle

d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

9 FUNZIONARIO BIBLIOTECARIO

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Istruisce, predispone e redige atti e documenti riferiti all'attività della Biblioteca Comunale, svolge attività attinenti agli adempimenti relativi ai beni e alle raccolte librerie e documentarie previste dalla normativa di tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali e dalle disposizioni di leggi relative all'organizzazione dell'Amministrazione, espleta attività di analisi, studio ed elaborazione dati in funzione della programmazione economico-finanziaria. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e mediamente complesse, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

10 FUNZIONARIO INFORMATICO

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Istruisce, predispone e redige atti e documenti riferiti alla gestione delle reti di telecomunicazioni, della sicurezza informatica, delle piattaforme e delle infrastrutture con riferimento alla transizione digitale nella Pubblica Amministrazione; si interessa in particolare dei servizi contrattuali come il servizio di manutenzione adeguativa e migliorativa e il servizio di manutenzione correttiva; deve, inoltre, avere competenze in materia di amministrazione digitale e protezione dati personali. Espleta attività di analisi, studio ed elaborazione di dati amministrativi in funzione della programmazione economico-finanziaria. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

11 SPECIALISTA DELLA TRANSIZIONE DIGITALE

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto informatico

amministrativo, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti processi produttivi/informatici. In caso di nomina a RTD dell'Ente, i poteri che ne scaturiscono, derivano direttamente dal CAD, di seguito sintetizzati:

- coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;
- indirizzo, pianificazione, coordinamento e monitoraggio della sicurezza informatica relativamente ai dati, ai sistemi e alle infrastrutture anche in relazione al sistema pubblico di connettività;
- accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità;
- cooperazione alla revisione della riorganizzazione dell'amministrazione;
- progettazione e coordinamento delle iniziative rilevanti ai fini di una più efficace erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi;
- promozione delle iniziative attinenti all'attuazione delle direttive impartite dal Presidente del Consiglio dei Ministri o dal Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie;
- pianificazione e coordinamento del processo di diffusione, all'interno dell'amministrazione, dei sistemi di identità e domicilio digitale, posta elettronica, protocollo informatico, firma digitale o firma elettronica qualificata e mandato informatico, e delle norme in materia di accessibilità e fruibilità nonché del processo di integrazione e interoperabilità tra i sistemi e servizi dell'amministrazione;
- pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici, telematici e di telecomunicazione, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale.

In base alla Circolare n. 3/2018, tale elenco è da considerare esemplificativo e non esaustivo. In ragione della trasversalità della figura, oltre che i compiti espressamente previsti dal CAD, la Circolare suggerisce di prevedere nell'atto di conferimento dell'incarico una serie di ulteriori "poteri", tra cui quelli di:

- costituire tavoli di coordinamento con gli altri dirigenti dell'amministrazione e/o referenti nominati da questi ultimi;
- costituire gruppi tematici per singole attività e/o adempimenti (ad esempio: pagamenti informatici, implementazione di SPID, gestione documentale, apertura e pubblicazione dei dati, accessibilità, sicurezza, ecc.);
- proporre l'adozione di circolari e atti di indirizzo sulle materie di propria competenza (ad esempio, in materia di approvvigionamento di beni e servizi ICT).
- predisporre il Piano triennale per l'informatica della singola amministrazione, nelle forme e secondo le modalità definite dall'Agenzia per l'Italia digitale, nonché la

relazione annuale sull'attività svolta dall'UTD da trasmettere al vertice politico o amministrativo che ha nominato il RTD.

Deve, inoltre, avere competenze in materia di protezione dati personali. Espleta attività di analisi, studio ed elaborazione di dati amministrativi in funzione della programmazione economico-finanziaria. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, con ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite soprattutto tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale. Risponde unicamente al vertice politico che lo ha nominato.

12 SPECIALISTA DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE- ADDETTO STAMPA

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Provvede alla gestione e al coordinamento dei processi di informazione sviluppati in stretta connessione con gli obiettivi istituzionali dell'amministrazione; promuove e cura i collegamenti con gli organi di informazione; individua e/o implementa soluzioni innovative e strumenti che possano garantire la costante e aggiornata informazione sull'attività istituzionale dell'amministrazione; gestisce gli eventi, i rapporti con la segreteria particolare del Sindaco, l'accesso civico e le consultazioni pubbliche. Collabora alla gestione dell'immagine pubblica dell'Ente e contribuisce in maniera rilevante a costruirne e preservarne la reputazione e la credibilità, gestendo i rapporti con i media anche nei momenti di crisi. Può ideare e gestire campagne finalizzate a comunicare e promuovere l'identità istituzionale dell'Amministrazione di appartenenza, la mission, i valori, i servizi e le attività svolte garantendo la coerenza comunicativa interna ed esterna, nell'ottica dell'attuazione delle disposizioni in materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall'amministrazione e del loro funzionamento. Espleta attività di analisi, studio ed elaborazione dati in funzione della programmazione economico-finanziaria. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e mediamente complesse, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli organi di stampa sono di natura diretta e negoziale.

13 FUNZIONARIO DELLA RISCOSSIONE COATTIVA

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo-contabile, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Il ruolo principale del funzionario della riscossione coattiva è, alla pari dell'ufficiale giudiziario, l'esecuzione dei pignoramenti mobiliari, immobiliari, presso terzi. Nella misura in cui svolge le

funzioni pubbliche afferenti all'esecuzione riveste la qualifica di pubblico ufficiale. Il funzionario responsabile della riscossione è quindi il soggetto del quale l'ente locale può avvalersi qualora svolga in proprio le funzioni di riscossione coattiva delle proprie entrate tributarie e patrimoniali secondo le norme della Legge n.160/2019.

Istruisce, predispone e redige atti e documenti riferiti all'attività amministrativa dell'Ente con particolare riferimento alla materia dei tributi locali, espleta attività di analisi, studio ed elaborazione di dati in funzione della manovra finanziaria dell'Ente (determinazione aliquote, tariffe, ecc.) nonché attività di recupero delle entrate. Svolge attività istruttoria e di revisione di pratiche riferite alla disciplina tributaria, curando in particolare l'indirizzo e l'organizzazione del Servizio e la verifica quantitativa e qualitativa del lavoro svolto all'interno dell'assetto organizzativo cui è preposto. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

14 SPECIALISTA IN ATTIVITA' TECNICHE E PROGETTUALI

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto tecnico, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. **Espleta compiti di alto contenuto specialistico professionale in attività di ricerca, acquisizione elaborazione e illustrazione di dati e norme tecniche al fine della predisposizione di progetti inerenti la realizzazione e/o manutenzione di edifici e di impianti. Può gestire l'inventario dei beni immobili ed essere incaricato della direzione lavori. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori ed esprime pareri tecnici sulle materie di competenza.** Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale. Può essere richiesta specifica abilitazione.

15 SPECIALISTA IN ATTIVITA' SOCIO ASSISTENZIALI

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto gestionale o direttivo in campo socio- assistenziale, con responsabilità di risultati relativi ad

importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Cura la progettazione e la realizzazione di servizi socio-educativi, animativi e culturali inerenti lo sviluppo di comunità per migliorare la vita dei cittadini e delle famiglie nei territori in cui vivono. Le progettazioni sono da condividere con l'organizzazione pubblica o privata che ne fa richiesta. Cura i rapporti con le Autorità sovraordinate. Coordina l'attività di Ambito e di altro personale assegnato all'Ente nella gestione associata dei Servizi Sociali. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.

16 SPECIALISTA IN ATTIVITA' DI MONITORAGGIO CONTROLLO E RENDICONTAZIONE SPESE/FINANZIAMENTI

Possiede elevate conoscenze plurispecialistiche ed un grado di esperienza pluriennale, con frequente necessità d'aggiornamento. Le attività svolte hanno contenuto amministrativo-contabile, gestionale o direttivo, con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi produttivi/amministrativi. Svolge compiti in materia di rendicontazione, controllo e certificazione della spesa collegata agli investimenti pubblici, possedendo un grado di esperienza maturata a supporto di pubbliche amministrazioni, organismi di diritto pubblico, società a prevalente partecipazione pubblica ed enti pubblici titolari di programmi e/o progetti finanziati con risorse comunitarie e nazionali. Svolge attività istruttoria e di revisione di pratiche contabili riferite alle discipline contabili, tributarie, controllo gestionale, ecc. curando in particolare l'indirizzo e l'organizzazione del Settore e la verifica quantitativa e qualitativa del lavoro svolto all'interno dell'assetto organizzativo cui è preposto. Coordina l'attività di altro personale inquadrato in posizioni inferiori. Le attività sono caratterizzate da elevata complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Le relazioni organizzative interne sono di natura negoziale e complessa, gestite anche tra unità organizzative diverse da quelle d'appartenenza, quelle esterne sono di tipo diretto, anche con rappresentanza istituzionale e quelle con gli utenti sono di natura diretta e negoziale.