

CALCOLO CAPACITA' ASSUNZIONALI (ART. 33, COMMA 4, D.L. 34/2019 - D.P.C.M. 17/03/2020)

ANNO 2024

1) Individuazione dei valori soglia - art. 4, comma 1 e art. 6; tabelle 1 e 3

COMUNEDI	LOMAZZO
POPOLAZIONE	9.994
FASCIA	5000-9999
VALORE SOGLIA PIU' BASSO	26,90%
VALORE SOGLIA PIU' ALTO	30,90%

Fascia	Popolazione	Tabella 1 (Valore soglia più basso)	Tabella 3 (Valore soglia più alto)
a	0-999	29,50%	33,50%
b	1000-1999	28,60%	32,60%
c	2000-2999	27,60%	31,60%
d	3000-4999	27,20%	31,20%
e	5000-9999	26,90%	30,90%
f	10000-59999	27,00%	31,00%
g	60000-249999	27,60%	31,60%
h	250000-14999999	28,80%	32,80%
i	1500000>	25,30%	29,30%

2) Calcolo rapporto Spesa di personale su entrate correnti - art. 2

	IMPORTI	DEFINIZIONI
SPESA DI PERSONALE RENDICONTO ANNO 2022	1.569.260,57	definizione art. 2, comma 1, lett. a)
ENTRATE RENDICONTO ANNO 2020	7.128.797,44	definizione art. 2, comma 1, lett. b)
ENTRATE RENDICONTO ANNO 2021	7.483.513,54	
ENTRATE RENDICONTO ANNO 2022	7.642.276,06	
FCDE PREVISIONE ASSESTATA ANNO 2022	408.507,00	
RAPPORTO SPESA PERSONALE / ENTRATE CORRENTI	22,39%	

3) Raffronto % Ente con valori soglia tabelle 1 e 3

Caso A: Comune con % al di sotto del valore soglia più basso

	IMPORTI	RIFERIMENTO D.P.C.M.
SPESA DI PERSONALE ANNO 2022	1.569.260,57	Art. 4, comma 2
SPESA MASSIMA DI PERSONALE	1.885.606,25	
INCREMENTO MASSIMO	316.345,68	

Incremento annuo della spesa di personale fino al 2024:

Fascia	Popolazione	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024
a	0-999	23,00%	29,00%	33,00%	34,00%	35,00%
b	1000-1999	23,00%	29,00%	33,00%	34,00%	35,00%
c	2000-2999	20,00%	25,00%	28,00%	29,00%	30,00%
d	3000-4999	19,00%	24,00%	26,00%	27,00%	29,00%
e	5000-9999	17,00%	21,00%	24,00%	25,00%	26,00%
f	10000-59999	9,00%	16,00%	19,00%	21,00%	22,00%
g	60000-249999	7,00%	12,00%	14,00%	15,00%	16,00%
h	250000-14999999	3,00%	6,00%	8,00%	9,00%	10,00%
i	1500000>	1,50%	3,00%	4,00%	4,50%	5,00%

CALCOLO CAPACITA' ASSUNZIONALE	VALORI	RIFERIMENTO D.P.C.M.
SPESA DI PERSONALE ANNO 2018	1.478.217,39	Art. 5, comma 1
% DI INCREMENTO ANNO 2024	26,00%	
INCREMENTO ANNUO	384.336,52	
RESTI ASSUNZIONALI ANNI 2015-2019	48.839,85	Art. 5, comma 2
CAPACITA' ASSUNZIONALE ANNO 2024	384.336,52	

Controllo limite (*):

PROIEZIONE SPESA DI PERSONALE ANNO 2024	1.862.553,91
SPESA MASSIMA DI PERSONALE	1.885.606,25
DIFFERENZA	- 23.052,34

(*) La spesa di personale dell'anno, comprensiva della capacità assunzionale consentita, non può superare la spesa massima art. 4, comma 1

La spesa massima dell'anno 2024 è di € 1.885.606,25. La spesa prevista nell'esercizio 2024 è pari ad € 1.759.536,00

CALCOLO CAPACITA' ASSUNZIONALI (ART. 33, COMMA 4, D.L. 34/2019 - D.P.C.M. 17/03/2020)

ANNO 2025-6

1) Individuazione dei valori soglia - art. 4, comma 1 e art. 6; tabelle 1 e 3

COMUNE DI	LOMAZZO
POPOLAZIONE	9.994
FASCIA	5000-9999
VALORE SOGLIA PIU' BASSO	26,90%
VALORE SOGLIA PIU' ALTO	30,90%

Fascia	Popolazione	Tabella 1 (Valore soglia più basso)	Tabella 3 (Valore soglia più alto)
a	0-999	29,50%	33,50%
b	1000-1999	28,60%	32,60%
c	2000-2999	27,60%	31,60%
d	3000-4999	27,20%	31,20%
e	5000-9999	26,90%	30,90%
f	10000-59999	27,00%	31,00%
g	60000-249999	27,60%	31,60%
h	250000-1499999	28,80%	32,80%
i	1500000>	25,30%	29,30%

2) Calcolo rapporto Spesa di personale su entrate correnti - art. 2

	IMPORTI	DEFINIZIONI
SPESA DI PERSONALE RENDICONTO ANNO 2022	1.569.260,57	definizione art. 2, comma 1, lett. a)
ENTRATE RENDICONTO ANNO 2020	7.128.797,44	definizione art. 2, comma 1, lett. b)
ENTRATE RENDICONTO ANNO 2021	7.483.513,54	
ENTRATE RENDICONTO ANNO 2022	7.642.276,06	
FCDE PREVISIONE ASSESTATA ANNO 2022	408.507,00	
RAPPORTO SPESA PERSONALE / ENTRATE CORRENTI	22,39%	

3) Raffronto % Ente con valori soglia tabelle 1 e 3

Caso A: Comune con % al di sotto del valore soglia più basso

	IMPORTI	RIFERIMENTO D.P.C.M.
SPESA DI PERSONALE ANNO 2022	1.569.260,57	Art. 4, comma 2
SPESA MASSIMA DI PERSONALE	1.885.606,25	
INCREMENTO MASSIMO	316.345,68	

Incremento annuo della spesa di personale fino al 2024:

Fascia	Popolazione	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024
a	0-999	23,00%	29,00%	33,00%	34,00%	35,00%
b	1000-1999	23,00%	29,00%	33,00%	34,00%	35,00%
c	2000-2999	20,00%	25,00%	28,00%	29,00%	30,00%
d	3000-4999	19,00%	24,00%	26,00%	27,00%	29,00%
e	5000-9999	17,00%	21,00%	24,00%	25,00%	26,00%
f	10000-59999	9,00%	16,00%	19,00%	21,00%	22,00%
g	60000-249999	7,00%	12,00%	14,00%	15,00%	16,00%
h	250000-1499999	3,00%	6,00%	8,00%	9,00%	10,00%
i	1500000>	1,50%	3,00%	4,00%	4,50%	5,00%

CALCOLO CAPACITA' ASSUNZIONALE	VALORI	RIFERIMENTO D.P.C.M.
SPESA DI PERSONALE ANNO 2018	1.478.217,39	Art. 5, comma 1
% DI INCREMENTO ANNO 2024	26,00%	
INCREMENTO ANNUO	384.336,52	Art. 5, comma 2
RESTI ASSUNZIONALI ANNI 2015-2019	48.839,85	
CAPACITA' ASSUNZIONALE ANNO 2025	384.336,52	

Controllo limite (*):

PROIEZIONE SPESA DI PERSONALE ANNO 2025	1.862.553,91	
SPESA MASSIMA DI PERSONALE	1.885.606,25	
DIFFERENZA	- 23.052,34	DEVE ESSERE < 0 = A 0

(*) La spesa di personale dell'anno, comprensiva della capacità assunzionale consentita, non può superare la spesa massima art. 4, comma 1

La spesa massima dell'anno 2025-6 è di € 1.885.606,25. La spesa prevista nell'esercizio 2025-6 è pari ad € 1.749.596,00

Allegato 3.3.C- SISTEMA PROFESSIONALE DEL COMUNE

Finalità del sistema

Il presente sistema professionale descrive, tenendo conto del contesto organizzativo del Comune di Lomazzo, le professioni attualmente presenti nell'organizzazione e quelle emergenti.

Il Sistema Professionale rappresenta uno strumento di gestione e sviluppo delle risorse umane finalizzato alla crescita delle competenze, in quanto facilita:

- la definizione dell'identità professionale delle persone dell'organizzazione;
- la correlazione fra il ruolo e le competenze necessarie, favorendo così l'individuazione e la realizzazione di percorsi di sviluppo del personale mirati;
- il confronto con il mercato esterno, così da semplificare i processi di recruitment.

Nella progettazione del presente sistema professionale è stato quindi adottato l'approccio per competenze indicato dallo stesso CCNL e dalle linee del DFP, secondo la metodologia, di seguito descritta.

Architettura del sistema

Il Sistema Professionale è basato su raggruppamenti di persone che operano in ambiti professionali omogenei (Es. Processo o fasi di processo) presenti trasversalmente all'organizzazione, aventi quindi scopi organizzativi omogenei, e Ruoli professionali, a loro volta caratterizzati dalle conoscenze, capacità tecniche e comportamentali.

Il sistema professionale prevede l'individuazione dei seguenti livelli di classificazione del personale:



1° livello: aree di inquadramento contrattuali

Rispetto al primo livello di inquadramento, il CCNL definisce puntualmente quattro aree che corrispondono a quattro differenti livelli di conoscenze, abilità e competenze professionali denominate, rispettivamente:

- Area degli Operatori;
- Area degli Operatori esperti;
- Area degli Istruttori;
- Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione.

Per ogni area, nelle declaratorie di cui all'allegato A del CCNL 2019-2021, che si riprendono nel presente sistema per introdurre i profili di ogni area contrattuale, sono definite, in termini generali:

- le macro attività lavorative che competono al personale inquadrato in quell'area;
- le specifiche professionali che possono essere intese come le competenze generali che deve possedere chi è inquadrato nell'area (conoscenze, capacità);
- i requisiti di base per l'accesso intesi come il titolo di studio necessario per poter essere inquadrato nell'area;
- una esemplificazione di massima delle professioni che possono far parte della specifica area.

Alle aree di inquadramento giuridico del CCNL è collegata la struttura retributiva e i sistemi di sviluppo del personale. Questi ultimi consistono in due principali strumenti:

1. Le progressioni economiche/ nuovi differenziali stipendiali all'interno dell'area che consistono in aumenti irreversibili assegnate al personale sulla base della valutazione, dell'esperienza e della crescita di competenze (le competenze sono in questo caso definite dal CCNL come capacità culturali e professionali acquisite anche attraverso i percorsi formativi);
2. Le progressioni tra le aree - che consistono in passaggi di carriera tra una area e quella successiva e rappresentano lo strumento principe dello sviluppo di carriera di cui dispone l'ente locale.

2° livello di inquadramento: Processi

Sono individuati due Processi che accorpano i profili considerando il loro scopo organizzativo:

- Governance: comprendono le attività trasversali all'intero Ente, indipendenti dal settore e/o unità organizzativa ma bensì centrati sulla *governance* interna ed esterna;
- Attuazione: comprendono le attività volte prevalentemente alla attuazione ed implementazione di politiche, servizi/progetti/interventi presidiandone le diverse fasi

3° livello di inquadramento: Profili professionali

Il cuore del sistema professionale è rappresentato dai profili professionali, che descrivono

le professioni presenti nell'ente tenendo conto dell'area contrattuale di appartenenza, del processo e dell'ambito funzionale in cui operano. I profili professionali definiti nel presente sistema sono quindi correlati alla realtà organizzativa con uno sguardo specifico verso le professioni emergenti.

Prendendo a riferimento la definizione riportata nelle linee guida del DFP, il profilo professionale è l'insieme delle attività e caratteristiche che riempiono di contenuto la definizione di una figura professionale

Articolazione in:

- conoscenze,
- capacità tecniche,
- capacità comportamentali

4° livello di inquadramento: Ambiti organizzativi – profili di ruolo

I Profili di Ruolo sono utilizzati per la definizione del job e delle relative competenze a partire dalla rilevazione del fabbisogno del personale, nel reclutamento (es. avvisi di selezione, etc.), nella selezione, nell'inserimento, nella formazione, nello sviluppo di carriera e nella valutazione della prestazione.

Descrizione delle 16 competenze trasversali del personale non dirigente della P.A. italiana, articolate in 4 macro aree:

1. Area “Capire il contesto pubblico”

Competenze trasversali:

- Consapevolezza del contesto
- Soluzione dei problemi
- Consapevolezza digitale
- Orientamento all'apprendimento

2. Area “Interagire nel contesto pubblico”

Competenze trasversali:

- Comunicazione
- Collaborazione
- Orientamento al servizio
- Gestione delle emozioni

3. Area “Realizzare il valore pubblico”

Competenze trasversali:

- Affidabilità
- Accuratezza
- Iniziativa
- Orientamento al risultato

4. Area “Gestire le risorse pubbliche”

Competenze trasversali:

- Gestione dei processi
- Guida del gruppo
- Sviluppo dei collaboratori
- Ottimizzazione delle risorse

Matrice dei Profili Professionali, suddivisi per Processo organizzativo di riferimento (righe) e Aree di inquadramento definite dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro 2019-2021 (colonne).

Aree CCNL Processi	Area degli Operatori	Area degli Operatori Esperti	Area degli Istruttori	Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione
Governance			<ul style="list-style-type: none"> – Istruttore amministrativo – Istruttore contabile 	<ul style="list-style-type: none"> – Funzionario amministrativo – Funzionario contabile
Attuazione	<ul style="list-style-type: none"> – Operatore tecnico 	<ul style="list-style-type: none"> – Operatore tecnico esperto – Operatore amministrativo esperto 	<ul style="list-style-type: none"> – Istruttore Agente – Istruttore tecnico 	<ul style="list-style-type: none"> – Funzionario Polizia Locale – Funzionario tecnico – Assistente sociale

-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.

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:

- assolvimento dell'obbligo scolastico.

Esemplificazione dei profili:

Lavoratore che provvede ad attività prevalentemente esecutive e tecnico manutentive, operante in servizi ausiliari di supporto e/o di sorveglianza (operatore tecnico-operaio).

CCNL Funzioni Locali	Area degli Operatori
Profilo professionale	Operatore tecnico
Profilo di ruolo	Operatore tecnico (operaio)

Profilo di competenza - Operatore tecnico (operaio)
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Assolvimento dell'obbligo scolastico
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze generali di base per svolgere compiti semplici di tipo operativo, tecnico-manutentivo • Conoscenze teoriche riguardanti normative e regolamenti degli enti locali
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi utilizzando metodi, strumenti, materiali e informazioni • Attività prescritta di facile interpretazione con limitata autonomia operativa che produce risultati predefiniti e parziali rispetto al processo e agli obiettivi da conseguire • Abilità manuale nell'eseguire semplici attività di manutenzione
Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Qualità • Orientamento al risultato
AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO
CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende le regole e le procedure del contesto in cui svolge la sua attività lavorativa • Ha chiari i compiti e le aspettative nei suoi confronti • Riconosce i corretti interlocutori nel suo ambito di riferimento • Se richiesto, si adatta alle situazioni di cambiamento nelle attività e procedure
SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce le situazioni critiche e problematiche del suo lavoro • Raccoglie informazioni utili a comprendere meglio il problema • Identifica una possibile soluzione pratica al problema • È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione
CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende gli impatti che i nuovi strumenti digitali e le tecnologie hanno sull'operatività del suo lavoro • Mostra un atteggiamento aperto ai cambiamenti del suo lavoro connessi all'introduzione delle nuove tecnologie • Se guidato, modifica il proprio modo di lavorare adeguandosi alle nuove modalità di lavoro e ai nuovi strumenti • Affronta i problemi legati alla gestione delle nuove tecnologie in modo costruttivo e chiedendo supporto se necessario
ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • È consapevole delle proprie necessità di aggiornamento professionale • Accetta i feedback per correggere eventuali errori • Si concentra sull'acquisizione delle conoscenze e capacità tecniche necessarie al suo ruolo • Coglie le opportunità di apprendimento quando si presentano
AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO	

COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Si esprime in modo chiaro e lineare • Ascolta con attenzione le richieste degli interlocutori • Pone domande di chiarimento quando necessario • Risponde in modo appropriato alle domande dell'interlocutore
COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Fornisce un contributo al lavoro comune • Condivide con i colleghi le informazioni utili al lavoro ed al
	raggiungimento degli obiettivi <ul style="list-style-type: none"> • Si integra con gli altri, mantenendo relazioni positive con colleghi e responsabili • Mantiene il dialogo anche davanti a differenze di opinione
ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra attenzione alle esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni • Pone domande per approfondire le esigenze del cliente/utente così da comprenderle al meglio • Si attiva per fornire risposte alle aspettative dei clienti/utenti • In caso di insoddisfazione del cliente/utente, si attiva immediatamente per trovare una soluzione
GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.	

<p>Livello 1</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i propri stati emotivi • Nelle situazioni di stress controlla le proprie reazioni emotive negative • Nei momenti di pressione e difficoltà, se necessario, si attiva per chiedere supporto • Mantiene la giusta distanza relazionale anche in situazioni di difficoltà emotiva
<p>AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO</p>	
<p>AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.</p>	
<p>Livello 1</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavora rispettando le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seguendo le indicazioni ricevute • Svolge i compiti previsti rispettando gli impegni presi • Rispetta le consegne e le scadenze
<p>ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.</p>	
<p>Livello 1</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opera in modo sistematico e ordinato nell'esecuzione dei compiti assegnati • Utilizza strumenti di lavoro a supporto delle proprie attività, così da lavorare in modo strutturato • Verifica il proprio lavoro, se sollecitato • Produce output completi e precisi
<p>INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.</p>	
<p>Livello 1</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svolge le attività che gli vengono affidate senza necessità di ulteriori sollecitazioni • Vede come opportunità la possibilità di svolgere nuove attività • Propone idee e osservazioni su come svolgere le sue attività • Si mantiene attivo/a e interessato/a al suo lavoro
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.</p>	

Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza • Garantisce il completamento dei compiti che gli vengono affidati • Agisce con tenacia anche a fronte di difficoltà • Lavora facendo riferimento a standard di prestazione definiti
AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Suddivide le attività da svolgere in fasi di lavoro coerenti con gli obiettivi di breve periodo • Applica modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi di breve termine da raggiungere • Organizza le attività tenendo conto dei vincoli presenti nel suo ambito • Monitora gli avanzamenti del processo di lavoro a lui assegnato
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • È attento/a a evitare gli sprechi di risorse economiche e materiali dell'amministrazione • Lavora mostrando attenzione alla tutela dei beni materiali e strumentali dell'amministrazione • Rispetta i criteri di impiego delle risorse dettati dall'organizzazione • Imposta le sue attività usando al meglio le risorse materiali e strumentali a disposizione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none"> • Lavori pubblici- manutenzioni- ecologia e ambiente

-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:

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

Esemplificazione dei profili:

Collaboratore amministrativo, tecnico manutentivo, conduttore di macchine operatrici complesse, operatore socio assistenziale, operatore socio sanitario, collaboratore servizi di supporto e/o sorveglianza (operatore tecnico esperto/ (operatore amministrativo esperto).

CCNL Funzioni Locali	Area degli Operatori esperti
Profilo professionale	Operatore tecnico esperto
Profilo di ruolo	Operatore tecnico esperto- operaio specializzato

Profilo di competenza - Operatore tecnico esperto- operaio specializzato
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none">● Assolvimento dell'obbligo scolastico accompagnato da una specifica qualificazione professionale● Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none">● Conoscenze per lo svolgimento di attività complesse di tipo operativo, tecnico-manutentivo o attività di natura amministrativa di supporto● Conoscenze teoriche riguardanti normative e regolamenti degli enti locali

Capacità tecniche (*DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE*) (*)

- 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;
- Attività prescritta di facile interpretazione con limitata autonomia operativa che produce risultati predefiniti e parziali rispetto al processo e agli obiettivi da conseguire
- Abilità manuale nell'eseguire complesse attività di manutenzione

Capacità comportamentali (*DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE*) (*)

- Qualità ed accuratezza
- Orientamento al risultato

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 2

Indicatori di comportamento

- Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso
- È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri
- Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche
- Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

Livello 1

Indicatori di comportamento

- Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro
- Approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema
- Individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili
- Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata

CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro

Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende gli impatti che i nuovi strumenti digitali e le tecnologie hanno sull'operatività del suo lavoro • Mostra un atteggiamento aperto ai cambiamenti del suo lavoro connessi all'introduzione delle nuove tecnologie • Se guidato, modifica il proprio modo di lavorare adeguandosi alle nuove modalità di lavoro e ai nuovi strumenti • Affronta i problemi legati alla gestione delle nuove tecnologie in modo costruttivo e chiedendo supporto se necessario
ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • È consapevole delle proprie necessità di aggiornamento professionale • Accetta i feedback per correggere eventuali errori • Si concentra sull'acquisizione delle conoscenze e capacità tecniche necessarie al suo ruolo • Coglie le opportunità di apprendimento quando si presentano
AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO	
COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Si esprime in modo chiaro e lineare • Ascolta con attenzione le richieste degli interlocutori • Pone domande di chiarimento quando necessario • Risponde in modo appropriato alle domande dell'interlocutore
COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positive • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.

Livello 1	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra attenzione alle esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni • Pone domande per approfondire le esigenze del cliente/utente così da comprenderle al meglio • Si attiva per fornire risposte alle aspettative dei clienti/utenti • In caso di insoddisfazione del cliente/utente, si attiva immediatamente per trovare una soluzione
------------------	---

GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.

Livello 1	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i propri stati emotivi • Nelle situazioni di stress controlla le proprie reazioni emotive negative • Nei momenti di pressione e difficoltà, se necessario, si attiva per chiedere supporto • Mantiene la giusta distanza relazionale anche in situazioni di difficoltà emotiva
------------------	---

AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO

AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.

Livello 1	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavora rispettando le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seguendo le indicazioni ricevute • Svolge i compiti previsti rispettando gli impegni presi • Rispetta le consegne e le scadenze
------------------	---

ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Svolge le attività che gli vengono affidate senza necessità di ulteriori sollecitazioni • Vede come opportunità la possibilità di svolgere nuove attività • Propone idee e osservazioni su come svolgere le sue attività • Si mantiene attivo/a e interessato/a al suo lavoro
ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza • Garantisce il completamento dei compiti che gli vengono affidati • Agisce con tenacia anche a fronte di difficoltà • Lavora facendo riferimento a standard di prestazione definiti
AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo • Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere • Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura • Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro

GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Conosce le competenze di cui i suoi collaboratori sono portatori • Fornisce riscontri ai propri collaboratori in merito al lavoro svolto • Delega attività e compiti, esplicitando i risultati attesi • Fornisce ai collaboratori opportunità di apprendimento e aggiornamento professionale
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • È attento/a a evitare gli sprechi di risorse economiche e materiali dell'amministrazione • Lavora mostrando attenzione alla tutela dei beni materiali e strumentali dell'amministrazione • Rispetta i criteri di impiego delle risorse dettati dall'organizzazione • Imposta le sue attività usando al meglio le risorse materiali e strumentali a disposizione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none"> • Lavori pubblici- manutenzioni- ecologia e ambiente

CCNL Funzioni Locali	Area degli Operatori esperti
Profilo professionale	Operatore amministrativo esperto
Profilo di ruolo	Operatore amministrativo giuridico esperto

Profilo di competenza - operatore amministrativo giuridico esperto
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Assolvimento dell'obbligo scolastico accompagnato da una specifica qualificazione professionale • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze per lo svolgimento di attività di natura amministrativa di support <p>Conoscenze teoriche riguardanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa e regolamenti degli enti locali • Strumenti e tecnologie informatiche • Gestione documentale • Diritto amministrativo • Tecniche e strumenti di pubbliche relazioni
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Coadiuva la redazione di atti e provvedimenti connessi all'attuazione dei processi e all'erogazione dei servizi, secondo le modalità previste dalla normativa, dai regolamenti interni, dalle disposizioni contrattuali, nonché dalle disposizioni dirigenziali, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di office automation. • Attività prescritta di facile interpretazione con limitata autonomia operativa che produce risultati predefiniti e parziali rispetto al processo e agli obiettivi da conseguire • Collabora alla raccolta e archiviazione di atti e documentazione di competenza, curandone la classificazione e l'accesso • Compila documenti e modulistica con l'applicazione di schemi predeterminati • Realizza operazioni semplici di natura contabile • Collabora alla stesura di testi mediante l'utilizzo di sistemi di video-scrittura • Realizza azioni di miglioramento operativo, assicurando la regolarità delle attività • Presta supporto operativo nelle procedure di competenza dell'ambito di riferimento • Può svolgere attività di sportello e relazione con l'utenza
Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Qualità e accuratezza • Orientamento al risultato • Orientamento agli utenti
AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso • È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri • Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche • Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera
SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce le situazioni critiche e problematiche del suo lavoro • Raccoglie informazioni utili a comprendere meglio il problema • Identifica una possibile soluzione pratica al problema • È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione
CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro (<i>da utilizzare, a nostro avviso, con particolare riferimento a tecnologie, nuovi strumenti e modalità di lavoro</i>).	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende gli impatti che i nuovi strumenti digitali e le tecnologie hanno sull'operatività del suo lavoro • Mostra un atteggiamento aperto ai cambiamenti del suo lavoro connessi all'introduzione delle nuove tecnologie • Se guidato, modifica il proprio modo di lavorare adeguandosi alle nuove modalità di lavoro e ai nuovi strumenti • Affronta i problemi legati alla gestione delle nuove tecnologie in modo costruttivo e chiedendo supporto se necessario
ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.	

Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • È consapevole delle proprie necessità di aggiornamento professionale • Accetta i feedback per correggere eventuali errori • Si concentra sull'acquisizione delle conoscenze e capacità tecniche necessarie al suo ruolo • Coglie le opportunità di apprendimento quando si presentano
AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO	
COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Si esprime in modo chiaro e lineare • Ascolta con attenzione le richieste degli interlocutori • Pone domande di chiarimento quando necessario • Risponde in modo appropriato alle domande dell'interlocutore
COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positive • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori
ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra attenzione alle esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni • Pone domande per approfondire le esigenze del cliente/utente così da comprenderle al meglio • Si attiva per fornire risposte alle aspettative dei clienti/utenti • In caso di insoddisfazione del cliente/utente, si attiva immediatamente per trovare una soluzione
GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.	

<p>Livello 1</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i propri stati emotivi • Nelle situazioni di stress controlla le proprie reazioni emotive negative • Nei momenti di pressione e difficoltà, se necessario, si attiva per chiedere supporto • Mantiene la giusta distanza relazionale anche in situazioni di difficoltà emotiva
<p>AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO</p>	
<p>AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.</p>	
<p>Livello 1</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavora rispettando le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seguendo le indicazioni ricevute • Svolge i compiti previsti rispettando gli impegni presi • Rispetta le consegne e le scadenze
<p>ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
<p>INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.</p>	
<p>Livello 1</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svolge le attività che gli vengono affidate senza necessità di ulteriori sollecitazioni • Vede come opportunità la possibilità di svolgere nuove attività • Propone idee e osservazioni su come svolgere le sue attività • Si mantiene attivo/a e interessato/a al suo lavoro
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.</p>	

Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza • Garantisce il completamento dei compiti che gli vengono affidati • Agisce con tenacia anche a fronte di difficoltà • Lavora facendo riferimento a standard di prestazione definiti
AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo • Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere • Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura • Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro
GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	
Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Conosce le competenze di cui i suoi collaboratori sono portatori • Fornisce riscontri ai propri collaboratori in merito al lavoro svolto • Delega attività e compiti, esplicitando i risultati attesi • Fornisce ai collaboratori opportunità di apprendimento e aggiornamento professionale

OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.

Livello 1	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none">• È attento/a a evitare gli sprechi di risorse economiche e materiali dell'amministrazione• Lavora mostrando attenzione alla tutela dei beni materiali e strumentali dell'amministrazione• Rispetta i criteri di impiego delle risorse dettati dall'organizzazione• Imposta le sue attività usando al meglio le risorse materiali e strumentali a disposizione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none">• Protocollo• Segreteria• Biblioteca

-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. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro.

Specifiche professionali:

- conoscenze teoriche esaurienti;
- 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.

Requisiti di base per l'accesso:

- scuola secondaria di secondo grado.

Esemplificazione dei profili:

Agente di polizia locale, geometra, ragioniere, istruttore amministrativo-contabile, istruttore tecnico, istruttore informatico, istruttore del settore informazione per i rapporti con i media (istruttore amministrativo/ Istruttore contabile/ Istruttore Tecnico/ Agente Polizia Locale)

Profili ad esaurimento che alla data di entrata in vigore del presente sistema di classificazione, sia inquadrato nell'Area degli Istruttori per effetto della trasposizione di cui alla Tabella B dalla ex categoria C: 130

- Personale educativo e scolastico che alla data di entrata in vigore del presente sistema di classificazione, sia inquadrato nell'Area degli Istruttori per effetto della trasposizione di cui alla Tabella B dalla ex categoria C.
- Personale infermieristico e della riabilitazione, tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro (secondo le definizioni dei Decreti del Ministero della Sanità) educatori professionali socio pedagogici ed educatori professionali socio sanitari.

Ai suddetti profili ad esaurimento si applica quanto previsto dall'art. 13, comma 5.

CCNL Funzioni Locali	Area degli Istruttori
Profilo professionale	Istruttore amministrativo
Profilo di ruolo	Istruttore giuridico amministrativo

Profilo di competenza - Istruttore giuridico amministrativo
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Scuola secondaria di secondo grado. • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze teoriche esaurienti riguardanti: • Normative e regolamenti degli enti locali • Normativa in materia di privacy e protezione dati • Normative in materia di semplificazione e digitalizzazione PA • Redazione atti amministrativi • Gestione documentale • Contabilità pubblica • Strumenti web • Applicativi informatici
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro • Supporta la corretta esecuzione – dal punto vista giuridico ed amministrativo – delle attività relative alle diverse policy dell'Amministrazione nell'ambito degli obiettivi e degli ambiti di autonomia assegnati. • Svolge attività di carattere istruttorio predisponendo atti e provvedimenti attribuiti sulla base di direttive puntuali. • Contribuisce al processo di semplificazione amministrativa mettendo in pratica le soluzioni innovative identificate dall'amministrazione. • Elabora dati ed informazioni anche di natura complessa, negli ambiti di competenza. • Cura la conservazione e l'archiviazione della documentazione relativa alle attività gestite. • Tiene contatti con fornitori per la predisposizione di atti e procedimenti.
Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Qualità e accuratezza • Orientamento al risultato • Programmazione del lavoro e gestione del tempo • Problem solving • Orientamento agli utenti
AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO
CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso • È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri • Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche • Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera
<p>SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.</p>	
Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro • Approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema • Individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili • Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata
<p>CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro</p>	
Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende la rilevanza delle innovazioni tecnologiche per il suo settore • Mostra un atteggiamento di interesse e curiosità verso le innovazioni tecnologiche nel proprio settore • Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.) • Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie
<p>ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.</p>	

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo • Accoglie positivamente i feedback per avere un ritorno sul proprio operato • Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove • Struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo
AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO	
COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Trasmette contenuti in modo chiaro ed esaustivo • Ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo domande di approfondimento • Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto • Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback
COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positive • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori
ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti • Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con clienti/utenti • Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente • Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti

GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni • Calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni • Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative • Mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti
------------------	--

AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO

AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seriamente nell'interesse dell'amministrazione • Gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti • Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi
------------------	--

ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
------------------	---

INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo • Accoglie positivamente incarichi impegnativi • Propone continuamente idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza • Trova autonomamente nuovi stimoli nel suo lavoro
ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza andando anche oltre quanto richiesto, se necessario • Garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato • Mantiene l'impegno anche in presenza di ostacoli o criticità, perseverando nel raggiungimento del risultato • Lavora per migliorare costantemente gli standard della sua prestazione
AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo • Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere • Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura • Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro
GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.	

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce le caratteristiche e le specificità dei diversi collaboratori • Fornisce feedback chiari e puntuali sulle attività svolte • Delega attività e responsabilità ai collaboratori commisurate alle loro competenze • Sostiene la motivazione e la crescita dei collaboratori con metodi e azioni mirate
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none"> • Segreteria • Istruzione • Biblioteca • Digitalizzazione documenti • Contabilità e finanziaria • Commercio e tributi • Lavori Pubblici- manutenzioni- ecologia e ambiente • Demografici • Polizia Locale • Suap

CCNL Funzioni Locali	Area degli Istruttori
Profilo professionale	Istruttore amministrativo
Profilo di ruolo	Istruttore amministrativo- Messo notificatore

Profilo di competenza - Istruttore amministrativo- Messo Notificatore
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Scuola secondaria di secondo grado. • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze teoriche esaurienti • Normative e regolamenti degli enti locali • Normativa in materia di privacy e protezione dati • Normative in materia di semplificazione e digitalizzazione PA • Redazione atti amministrativi • Gestione documentale • Strumenti web • Applicativi informatici
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro. • Provvede, nell'osservanza delle norme di legge e di regolamento, alla notifica degli atti a cittadini, Società, Enti, ecc.. • Provvede alla gestione del protocollo informatico e alla pubblicazione di atti, avvisi e comunicazioni all'Albo Pretorio on line. • Svolge attività di carattere istruttorio predisponendo atti e provvedimenti attribuiti sulla base di direttive puntuali. • Contribuisce al processo di semplificazione amministrativa mettendo in pratica le soluzioni innovative identificate dall'amministrazione. • Elabora dati ed informazioni anche di natura complessa, negli ambiti di competenza. • Cura la conservazione e l'archiviazione della documentazione relativa alle attività gestite.
Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Qualità e accuratezza • Correttezza e disponibilità nei confronti dell'utenza • Orientamento al risultato • Problem solvig
AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO
CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso • È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri • Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche • Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera
<p>SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro • Approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema • Individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili • Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata
<p>CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende la rilevanza delle innovazioni tecnologiche per il suo settore • Mostra un atteggiamento di interesse e curiosità verso le innovazioni tecnologiche nel proprio settore • Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.) • Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie
<p>ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.</p>	

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo • Accoglie positivamente i feedback per avere un ritorno sul proprio operato • Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove • Struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo
AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO	
COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Trasmette contenuti in modo chiaro ed esaustivo • Ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo domande di approfondimento • Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto • Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback
COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positive • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori
ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti • Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con clienti/utenti • Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente • Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti

GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni • Calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni • Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative • Mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti
------------------	--

AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO

AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seriamente nell'interesse dell'amministrazione • Gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti • Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi
------------------	--

ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
------------------	---

INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo • Accoglie positivamente incarichi impegnativi • Propone continuamente idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza • Trova autonomamente nuovi stimoli nel suo lavoro
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.</p>	
Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza andando anche oltre quanto richiesto, se necessario • Garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato • Mantiene l'impegno anche in presenza di ostacoli o criticità, perseverando nel raggiungimento del risultato • Lavora per migliorare costantemente gli standard della sua prestazione
<p>AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE</p>	
<p>GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.</p>	
Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo • Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere • Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura • Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro
<p>GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.</p>	

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce le caratteristiche e le specificità dei diversi collaboratori • Fornisce feedback chiari e puntuali sulle attività svolte • Delega attività e responsabilità ai collaboratori commisurate alle loro competenze • Sostiene la motivazione e la crescita dei collaboratori con metodi e azioni mirate
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none"> • Segreteria

CCNL Funzioni Locali	Area degli Istruttori
Profilo professionale	Istruttore amministrativo
Profilo di ruolo	Istruttore amministrativo bibliotecario

Profilo di competenza - Istruttore amministrativo bibliotecario	
Requisiti di accesso	
<ul style="list-style-type: none"> • Scuola secondaria di secondo grado. • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI 	
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)	
<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze teoriche esaurienti • Normative e regolamenti degli enti locali e in particolare della biblioteca • Normativa in materia di biblioteconomia • Normativa in materia di privacy e protezione dati • Normative in materia di semplificazione e digitalizzazione PA • Gestione documentale e del patrimonio librario • Strumenti web • Applicativi informatici 	
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro; • Capacità volte alla gestione del servizio prestiti con apposito software e alla gestione del patrimonio librario con relativi scarti • Gestisce il servizio di reference • Collabora all'organizzazione e promozione di eventi culturali e alla visita a mostre, serate teatrali e musicali 	
Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)	
<ul style="list-style-type: none"> • Qualità e accuratezza • Correttezza e disponibilità nei confronti dell'utenza • Orientamento al risultato • Problem solvig 	
AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO	
CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso • È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri • Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche • Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro • Approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema • Individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili • Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata
------------------	--

CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende la rilevanza delle innovazioni tecnologiche per il suo settore • Mostra un atteggiamento di interesse e curiosità verso le innovazioni tecnologiche nel proprio settore • Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.) • Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie
------------------	---

ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo • Accoglie positivamente i feedback per avere un ritorno sul proprio operato • Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove • Struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo
------------------	---

AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Trasmette contenuti in modo chiaro ed esaustivo • Ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo domande di approfondimento • Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto • Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback
<p>COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.</p>	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positive • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori
<p>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.</p>	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti • Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con clienti/utenti • Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente • Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti
<p>GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.</p>	

<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni • Calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni • Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative • Mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti
<p>AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO</p>	
<p>AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seriamente nell'interesse dell'amministrazione • Gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti • Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi
<p>ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
<p>INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo • Accoglie positivamente incarichi impegnativi • Propone continuamente idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza • Trova autonomamente nuovi stimoli nel suo lavoro

ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza andando anche oltre quanto richiesto, se necessario • Garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato • Mantiene l'impegno anche in presenza di ostacoli o criticità, perseverando nel raggiungimento del risultato • Lavora per migliorare costantemente gli standard della sua prestazione
------------------	---

AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE

GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo • Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere • Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura • Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro
------------------	--

GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
------------------	---

SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce le caratteristiche e le specificità dei diversi collaboratori • Fornisce feedback chiari e puntuali sulle attività svolte • Delega attività e responsabilità ai collaboratori commisurate alle loro competenze • Sostiene la motivazione e la crescita dei collaboratori con metodi e azioni mirate
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca

CCNL Funzioni Locali	Area degli Istruttori
Profilo professionale	Istruttore contabile
Profilo di ruolo	Istruttore contabile ragionerie

Profilo di competenza - Istruttore contabile economico
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Scuola secondaria di secondo grado con diploma di tipo economico o titolo superiore che ne assorba le competenze. • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)

Conoscenze teoriche esaurienti riguardanti:

- Normative e regolamenti degli enti locali
- Normativa in materia di privacy e protezione dati
- Contabilità pubblica, enti locali e bilancio
- Strumenti web
- Applicativi informatici
- Redazione atti amministrativi
- Finanza pubblica locale
- Diritto tributario

Capacità tecniche (*DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE*) (*)

- Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro;
- Supporta le attività connesse al bilancio e al rendiconto finanziario in coerenza con gli obiettivi definiti e gli orientamenti strategici condivisi.
- Fornisce supporto operativo l'elaborazione della parte finanziaria dei documenti programmatici.
- Supporta la raccolta e l'analisi dei dati economico-finanziari di propria competenza.
- Fornisce supporto operativo nella realizzazione di ricerche, analisi e valutazioni per la programmazione delle politiche di sviluppo dell'ente.

Capacità comportamentali (*DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE*) (*)

- Approccio strategico e pensiero prospettico
- Qualità e accuratezza
- Orientamento al risultato
- Problem solvig

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 2

Indicatori di comportamento

- Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso
- È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri
- Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche
- Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro • Approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema • Individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili • Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata
------------------	--

CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende la rilevanza delle innovazioni tecnologiche per il suo settore • Mostra un atteggiamento di interesse e curiosità verso le innovazioni tecnologiche nel proprio settore • Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.) • Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie
------------------	---

ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo • Accoglie positivamente i feedback per avere un ritorno sul proprio operato • Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove • Struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo
------------------	---

AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.

<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasmette contenuti in modo chiaro ed esaustivo • Ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo domande di approfondimento • Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto • Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback
<p>COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positive • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori
<p>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti • Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con clienti/utenti • Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente • Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti
<p>GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.</p>	

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni • Calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni • Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative • Mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti
AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO	
AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seriamente nell'interesse dell'amministrazione • Gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti • Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi
ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo • Accoglie positivamente incarichi impegnativi • Propone continuamente idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza • Trova autonomamente nuovi stimoli nel suo lavoro

ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza andando anche oltre quanto richiesto, se necessario • Garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato • Mantiene l'impegno anche in presenza di ostacoli o criticità, perseverando nel raggiungimento del risultato • Lavora per migliorare costantemente gli standard della sua prestazione
-----------	---

AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE

GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo • Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere • Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura • Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro
-----------	--

GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
-----------	---

SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce le caratteristiche e le specificità dei diversi collaboratori • Fornisce feedback chiari e puntuali sulle attività svolte • Delega attività e responsabilità ai collaboratori commisurate alle loro competenze • Sostiene la motivazione e la crescita dei collaboratori con metodi e azioni mirate
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali: <ul style="list-style-type: none"> • Contabilità e finanziaria • Commercio e Tributi

CCNL Funzioni Locali	Area degli Istruttori
Profilo professionale	Istruttore tecnico
Profilo di ruolo	Istruttore tecnico specialistico

Profilo di competenza - Istruttore tecnico specialistico
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Scuola secondaria di secondo grado con diploma di tipo tecnico o titolo superiore che ne assorba le competenze. • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
Conoscenze teoriche esaurienti riguardo: <ul style="list-style-type: none"> • Normativa e regolamenti degli enti locali • Normativa edilizia/urbanistica e sicurezza sul lavoro • Codice degli appalti • Analisi e valutazione del rischio

- Gestione ed attuazione progetti ed attività complessi
- Strumenti e tecnologie informatiche
- Redazione atti amministrativi

Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)

- Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro;
- Supporta la realizzazione, gestione e manutenzione di opere e lavori, in coerenza con gli obiettivi definiti e gli orientamenti strategici condivisi.
- Contribuisce alla elaborazione di progetti di natura tecnico-specialistica riguardanti il proprio ambito di riferimento.
- Presta supporto nelle procedure di aggiudicazione, monitoraggio e rendicontazione delle opere e/o dei lavori.
- Svolge indagini, sopralluoghi, accertamenti e perizie tecniche.
- Predisporre elaborati e redige istruttorie tecniche nei procedimenti di competenza.
- Supporta la gestione e l'aggiornamento degli archivi contenenti la documentazione tecnico – amministrativa.

Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)

- Qualità ed accuratezza
- Orientamento al risultato
- Problem solving
- Programmazione del lavoro e gestione del team

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 2

Indicatori di comportamento

- Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso
- È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri
- Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche
- Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro • Approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema • Individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili • Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata
<p>CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende la rilevanza delle innovazioni tecnologiche per il suo settore • Mostra un atteggiamento di interesse e curiosità verso le innovazioni tecnologiche nel proprio settore • Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.) • Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie
<p>ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo • Accoglie positivamente i feedback per avere un ritorno sul proprio operato • Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove • Struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo
<p style="text-align: center;">AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO</p>	
<p>COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasmette contenuti in modo chiaro ed esaustivo • Ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo domande di approfondimento • Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo

	<p>appropriato al contesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback
<p>COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positive • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori
<p>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti • Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con clienti/utenti • Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente • Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti
<p>GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni • Calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni • Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative • Mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti
<p>AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO</p>	

AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seriamente nell'interesse dell'amministrazione • Gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti • Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi
------------------	--

ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
------------------	---

INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo • Accoglie positivamente incarichi impegnativi • Propone continuamente idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza • Trova autonomamente nuovi stimoli nel suo lavoro
------------------	--

ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.

Livello 2	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza andando anche oltre quanto richiesto, se necessario • Garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato • Mantiene l'impegno anche in presenza di ostacoli o criticità, perseverando nel raggiungimento del risultato • Lavora per migliorare costantemente gli standard della sua prestazione
------------------	---

AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE

GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.

Livello 2

Indicatori di comportamento

- Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo
- Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere
- Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura
- Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro

GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.

Livello 2

Indicatori di comportamento

- Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere
- Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo
- Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo
- Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione

SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.

Livello 2

Indicatori di comportamento

- Riconosce le caratteristiche e le specificità dei diversi collaboratori
- Fornisce feedback chiari e puntuali sulle attività svolte
- Delega attività e responsabilità ai collaboratori commisurate alle loro competenze
- Sostiene la motivazione e la crescita dei collaboratori con metodi e azioni mirate

OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.

Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none"> • Urbanistica/ edilizia private • Lavori pubblici- manutenzioni- ecologia e ambiente • Suap

CCNL Funzioni Locali	Area degli Istruttori
Profilo professionale	Istruttore Agente
Profilo di ruolo	Agente Polizia Locale

Profilo di competenza - Agente Polizia Locale
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Scuola secondaria di secondo grado. • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<p>Conoscenze teoriche esaurienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In materia di codice della strada e relativi regolamenti di esecuzione, testo unico pubblica sicurezza • Norme sul procedimento amministrativo • Norme di polizia giudiziaria, ordinamento e funzioni della Polizia locale • Nozioni di diritto e procedura penale, di legislazione commerciale, di polizia amministrativa di legislazione urbanistica ed edilizia. • E' necessario inoltre che gli Agenti sappiano utilizzare correttamente gli strumenti e le apparecchiature tecniche a disposizione per l'espletamento degli incarichi.
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro • Attività di prevenzione e repressione degli illeciti amministrativi derivanti da violazione di leggi, regolamenti e provvedimenti statali, regionali e locali. • Attività di polizia stradale, espletando i servizi nell'ambito territoriale di competenza secondo le modalità fissate dalla legge. • Attività ausiliarie di pubblica sicurezza ponendo il presidio del territorio tra i propri compiti primari, al fine di garantire, in concorso con le forze di polizia dello Stato, la

sicurezza

Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)

- Buone capacità relazionali con utenti, enti esterni e soggetti interni, in situazioni anche conflittuali
- Massima riservatezza nella gestione delle attività
- Buona disponibilità a lavorare in gruppo.
- Forte senso di responsabilità

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 2

Indicatori di comportamento

- Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso
- È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri
- Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche
- Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

Livello 2

Indicatori di comportamento

- Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro
- Approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema
- Individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili
- Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata

CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro

<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende la rilevanza delle innovazioni tecnologiche per il suo settore • Mostra un atteggiamento di interesse e curiosità verso le innovazioni tecnologiche nel proprio settore • Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.) • Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie
<p>ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo • Accoglie positivamente i feedback per avere un ritorno sul proprio operato • Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove • Struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo
<p style="text-align: center;">AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO</p>	
<p>COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trasmette contenuti in modo chiaro ed esaustivo • Ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo domande di approfondimento • Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto • Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback
<p>COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positive • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni

	condivise con gli interlocutori
ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti • Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con clienti/utenti • Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente • Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti
GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni • Calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni • Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative • Mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti
AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO	
AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seriamente nell'interesse dell'amministrazione • Gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti • Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi
ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.	

<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
<p>INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo • Accoglie positivamente incarichi impegnativi • Propone continuamente idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza • Trova autonomamente nuovi stimoli nel suo lavoro
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza andando anche oltre quanto richiesto, se necessario • Garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato • Mantiene l'impegno anche in presenza di ostacoli o criticità, perseverando nel raggiungimento del risultato • Lavora per migliorare costantemente gli standard della sua prestazione
<p style="text-align: center;">AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE</p>	
<p>GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.</p>	
<p>Livello 2</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo • Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere • Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura • Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro

GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce le caratteristiche e le specificità dei diversi collaboratori • Fornisce feedback chiari e puntuali sulle attività svolte • Delega attività e responsabilità ai collaboratori commisurate alle loro competenze • Sostiene la motivazione e la crescita dei collaboratori con metodi e azioni mirate
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 2	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none"> • Polizia Locale

-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 delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative.

Appartengono, altresì, a quest'area i lavoratori che svolgono attività, negli ambiti educativi, dell'insegnamento, della formazione, dell'assistenza della cura diretta all'utenza.

Specifiche professionali:

- conoscenze altamente specialistiche; 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;
- 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 espressa delega di funzioni da parte del dirigente in conformità agli ordinamenti delle amministrazioni.

Requisiti di base per l'accesso:

- laurea (triennale o magistrale), eventualmente accompagnata da iscrizione ad albi professionali

Esemplificazione dei profili:

farmacista, psicologo, ingegnere, architetto, geologo, avvocato, coordinatore pedagogico, specialista in attività culturali, orientatori politiche attive del lavoro specialista dell'area della vigilanza, specialista informatico, specialista in attività amministrative e contabili, specialista in materie giuridiche, specialista della transizione digitale, specialista della transizione ecologica, specialista nei rapporti con i media (settore informazione) e specialista della comunicazione istituzionale (settore comunicazione), specialista in attività socio assistenziali, assistente sociale, personale infermieristico e della riabilitazione, tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro (secondo le definizioni dei Decreti del Ministero della Sanità), educatore, docente, insegnante,

educatori professionali socio-pedagogici ed educatori professionali socio-sanitari, ispettore fitosanitario (Funzionario Amministrativo/ Funzionario Tecnico/ Funzionario Polizia Locale/ Funzionario contabile/ Funzionario Assistente sociale).

CCNL Funzioni Locali	Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione
Profilo professionale	Funzionario amministrativo
Profilo di ruolo	Funzionario giuridico amministrativo

Profilo di competenza - Funzionario giuridico amministrativo
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Laurea (triennale o magistrale) • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<p>Conoscenze altamente specialistiche riguardanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normative e regolamenti degli enti locali • Normativa in materia di privacy e protezione dati • Normativa in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione • Normative in materia di semplificazione e digitalizzazione PA • Redazione atti amministrativi • Gestione documentale • Contabilità pubblica • Strumenti web • Applicativi informatici • Codice dei contratti • Competenze gestionali e socio-relazionali, adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Garantire la corretta gestione dei processi – dal punto vista giuridico ed amministrativo – relativi alle diverse policy derivanti dagli obiettivi strategici e dai programmi dell'Amministrazione in coerenza con quanto previsto nelle disposizioni normative e regolamentari. • Corretta interpretazione, applicazione e rispondenza dell'azione amministrativa a norme e regolamenti ai fini di un maggiore coordinamento e omogeneità negli ambiti di competenza. • Preparazione della documentazione e gestione degli adempimenti amministrativi connessi a piani,

programmi e procedure o all'erogazione di servizi attraverso le modalità previste dalla normativa, dai regolamenti interni e dalle disposizioni vigenti.

- Elaborazione di linee guida e standard di riferimento e la redazione di pareri in conformità alla normativa di settore e in coerenza con gli obiettivi dell'Ente.
- Sostegno al processo di semplificazione amministrativa attraverso l'analisi e la proposta di soluzioni innovative negli ambiti di competenza.
- Supporto giuridico-amministrativo alla redazione di atti e provvedimenti anche in riferimento agli istituti contrattuali, nel rispetto della normativa, regolamenti, linee guida e standard definiti.

Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)

- Innovazione
- Apertura al cambiamento
- Orientamento al risultato
- Integrazione
- Consapevolezza organizzativa e del proprio ruolo
- Coordinamento e responsabilità

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Conosce gli obiettivi e le strategie organizzative dell'amministrazione
- Coglie il senso e le ricadute del suo lavoro rispetto agli obiettivi organizzativi
- Riconosce i diversi stakeholder, interni ed esterni, da coinvolgere a supporto del raggiungimento dei risultati
- Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Anche davanti a problematiche complesse, si focalizza sugli elementi rilevanti e sulle potenziali conseguenze
- Approfondisce l'analisi raccogliendo in modo sistematico dati e informazioni necessari, valutandone qualità e completezza
- Nell'analisi del problema prende in considerazione diverse fonti di dati o informazioni
- Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'importanza e gli impatti dei processi di digitalizzazione per l'organizzazione e per i clienti interni/esterni • Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete • Promuove con i diversi interlocutori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici che potranno derivare da esse • Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie
------------------	---

ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per gli altri • Ricerca attivamente i feedback in un'ottica di miglioramento continuo • Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze • Struttura un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera
------------------	--

AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esprime concetti complessi in modo chiaro e utilizzando uno stile di comunicazione efficace e credibile • Argomenta in modo convincente orientando gli interlocutori verso il risultato, evidenziando i punti di forza delle proprie opinioni • Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione • Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti
------------------	--

COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.

<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi • Incoraggia il contributo dei colleghi e ne valorizza l'apporto al lavoro comune • Ricerca e promuove sinergie per individuare soluzioni comuni e condivise • Si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando l'integrazione dei diversi punti di vista
<p>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende ed anticipa le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti, immedesimandosi nella loro situazione • Si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente • Monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente • Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela
<p>GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'impatto delle proprie emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività • Affronta le situazioni incerte o sfidanti mantenendo la calma e la lucidità • Si impegna per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress • Gestisce efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo
<p>AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO</p>	
<p>AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.</p>	

<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri • Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori • Opera in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori • Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi
<p>ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti • Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio • Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore • Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
<p>INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare anche al di là del proprio ruolo riconoscendone i vantaggi possibili • Si propone per svolgere attività nuove e incarichi impegnativi • Avanza continuamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza • Trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investe energie ed incoraggia gli altri a farlo, nell'interesse dell'amministrazione • Si assegna obiettivi sfidanti e raggiungibili per migliorare la performance dell'ente • A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato

	<ul style="list-style-type: none"> • Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica
AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di mediolungo periodo • Organizza i processi di lavoro tenendo conto di vincoli, opportunità e possibili imprevisti nel contesto • Rimodula piani e programmi di lavoro in funzione delle mutate condizioni del contesto • Monitora costantemente e in modo strutturato i processi ed il contesto così da anticipare eventuali criticità
GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Definisce e coinvolge il gruppo negli obiettivi generali e nelle strategie della struttura • Coordina le attività del gruppo, sia in presenza che a distanza • Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra • Valorizza le differenze individuali come risorsa del gruppo
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i bisogni e le caratteristiche dei singoli collaboratori e li valorizza • Attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo feedback puntuali e costruttivi • Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori • Struttura percorsi personalizzati di apprendimento e crescita dei

	collaboratori per promuoverne la motivazione e l'ingaggio
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Fa analisi di previsione circa futuri costi e ricavi • Identifica nuove modalità per un impiego più efficiente delle risorse materiali (spazi, strumenti e tecnologie) • Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente • Monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali: <ul style="list-style-type: none"> • Segreteria • Demografici

CCNL Funzioni Locali	Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione
Profilo professionale	Funzionario Tecnico
Profilo di ruolo	Funzionario Tecnico specialistico

Profilo di competenza - Funzionario Tecnico specialistico
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Laurea (triennale o magistrale), eventualmente accompagnata da iscrizione ad albi professionali • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
Conoscenze altamente specialistiche riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> • Normativa e regolamento degli enti locali • Normativa in materia di gare e appalti

- Analisi e valutazione del rischio
- Gestione ed attuazione progetti ed attività complesse
- Progettazione tecnica di opera ed infrastrutture
- Strumenti e tecnologie informatiche
- Competenze gestionali e socio-relazionali, adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità

Capacità tecniche (*DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE*) (*)

- 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
- Garantisce il presidio delle attività di progettazione tecnica, di realizzazione e manutenzione di opere e lavori, in coerenza con gli obiettivi definiti e gli orientamenti strategici condivisi.
- Contribuisce alla elaborazione di progetti di natura tecnico-specialistica, sia in forma collaborativa con altri Enti che in forma autonoma, riguardanti il proprio ambito di riferimento.
- Garantisce il supporto tecnico-economico nelle procedure di aggiudicazione, monitoraggio e rendicontazione dei lavori e/o delle opere di propria competenza.
- Presidia le fasi di realizzazione delle opere e dei lavori negli ambiti di propria competenza.
- Promuove il mantenimento e adeguamento ai requisiti di sicurezza delle opere e dei lavori di propria competenza.
- Si interfaccia con le ditte appaltatrici ai fini della gestione dei contratti di appalto e supervisiona l'esecuzione dei lavori.

Capacità comportamentali (*DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE*) (*)

- Innovazione
- Apertura al cambiamento
- Orientamento al risultato
- Integrazione
- Consapevolezza organizzativa e del proprio ruolo
- Coordinamento e responsabilità

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Conosce gli obiettivi e le strategie organizzative dell'amministrazione • Coglie il senso e le ricadute del suo lavoro rispetto agli obiettivi organizzativi • Riconosce i diversi stakeholder, interni ed esterni, da coinvolgere a supporto del raggiungimento dei risultati • Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione
SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Anche davanti a problematiche complesse, si focalizza sugli elementi rilevanti e sulle potenziali conseguenze • Approfondisce l'analisi raccogliendo in modo sistematico dati e informazioni necessari, valutandone qualità e completezza • Nell'analisi del problema prende in considerazione diverse fonti di dati o informazioni • Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento
CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'importanza e gli impatti dei processi di digitalizzazione per l'organizzazione e per i clienti interni/esterni • Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete • Promuove con i diversi interlocutori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici che potranno derivare da esse • Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie
ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.	

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per gli altri • Ricerca attivamente i feedback in un'ottica di miglioramento continuo • Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze • Struttura un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera
------------------	--

AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esprime concetti complessi in modo chiaro e utilizzando uno stile di comunicazione efficace e credibile • Argomenta in modo convincente orientando gli interlocutori verso il risultato, evidenziando i punti di forza delle proprie opinioni • Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione • Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti
------------------	--

COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi • Incoraggia il contributo dei colleghi e ne valorizza l'apporto al lavoro comune • Ricerca e promuove sinergie per individuare soluzioni comuni e condivise • Si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando l'integrazione dei diversi punti di vista
------------------	--

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende ed anticipa le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti, immedesimandosi nella loro situazione • Si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente • Monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente • Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela
<p>GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.</p>	
Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'impatto delle proprie emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività • Affronta le situazioni incerte o sfidanti mantenendo la calma e la lucidità • Si impegna per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress • Gestisce efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo
<p>AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO</p>	
<p>AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.</p>	
Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri • Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori • Opera in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori • Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi
<p>ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.</p>	

Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti • Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio • Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore • Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare anche al di là del proprio ruolo riconoscendone i vantaggi possibili • Si propone per svolgere attività nuove e incarichi impegnativi • Avanza continuamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza • Trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri
ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Investe energie ed incoraggia gli altri a farlo, nell'interesse dell'amministrazione • Si assegna obiettivi sfidanti e raggiungibili per migliorare la performance dell'ente • A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato • Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica
AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.	

Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di mediolungo periodo • Organizza i processi di lavoro tenendo conto di vincoli, opportunità e possibili imprevisti nel contesto • Rimodula piani e programmi di lavoro in funzione delle mutate condizioni del contesto • Monitora costantemente e in modo strutturato i processi ed il contesto così da anticipare eventuali criticità
GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Definisce e coinvolge il gruppo negli obiettivi generali e nelle strategie della struttura • Coordina le attività del gruppo, sia in presenza che a distanza • Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra • Valorizza le differenze individuali come risorsa del gruppo
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i bisogni e le caratteristiche dei singoli collaboratori e li valorizza • Attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo feedback puntuali e costruttivi • Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori • Struttura percorsi personalizzati di apprendimento e crescita dei collaboratori per promuoverne la motivazione e l'ingaggio
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	

Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Fa analisi di previsione circa futuri costi e ricavi • Identifica nuove modalità per un impiego più efficiente delle risorse materiali (spazi, strumenti e tecnologie) • Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente • Monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali: <ul style="list-style-type: none"> • Lavori pubblici- manutenzioni- ecologia e ambiente • Urbanistica- Edilizia private • Suap

CCNL Funzioni Locali	Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione
Profilo professionale	Funziario Polizia Locale
Profilo di ruolo	Funziario Polizia Locale- Comandante

Profilo di competenza - Funziario Polizia Locale- Comandante
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Laurea (triennale o magistrale) • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
Conoscenze altamente specialistiche: <ul style="list-style-type: none"> • In materia di codice della strada e relativi regolamenti di esecuzione, testo unico pubblica sicurezza, • Norme sul procedimento amministrativo, • Norme di polizia giudiziaria, ordinamento e funzioni della Polizia locale • Nozioni di diritto e procedura penale, di legislazione commerciale, di polizia amministrativa di legislazione urbanistica ed edilizia. • Competenze gestionali e socio-relazionali, adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
<ul style="list-style-type: none"> • 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

- Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di alta complessità, in un ambito specializzato di lavoro
- Attività di prevenzione e repressione degli illeciti amministrativi derivanti da violazione di leggi, regolamenti e provvedimenti statali, regionali e locali.
- Coordinamento attività di polizia stradale, espletando I servizi nell'ambito territoriale di competenza secondo le modalità fissate dalla legge.

Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)

- Ottime capacità relazionali con utenti, fornitori, soggetti interni
- Riservatezza nella gestione delle attività
- Buona disponibilità a lavorare in gruppo
- Autonomia nelle decisioni
- Forte senso di responsabilità
- Buone capacità relazionali con utenti, enti esterni e soggetti interni, in situazioni anche conflittuali
- Massima riservatezza nella gestione delle attività

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Conosce gli obiettivi e le strategie organizzative dell'amministrazione
- Coglie il senso e le ricadute del suo lavoro rispetto agli obiettivi organizzativi
- Riconosce i diversi stakeholder, interni ed esterni, da coinvolgere a supporto del raggiungimento dei risultati
- Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Anche davanti a problematiche complesse, si focalizza sugli elementi rilevanti e sulle potenziali conseguenze
- Approfondisce l'analisi raccogliendo in modo sistematico dati e informazioni necessari, valutandone qualità e completezza
- Nell'analisi del problema prende in considerazione diverse fonti di dati o informazioni
- Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Comprende l'importanza e gli impatti dei processi di digitalizzazione per l'organizzazione e per i clienti interni/esterni
- Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete
- Promuove con i diversi interlocutori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici che potranno derivare da esse
- Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie

ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per gli altri
- Ricerca attivamente i feedback in un'ottica di miglioramento continuo
- Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze
- Struttura un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera

AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Esprime concetti complessi in modo chiaro e utilizzando uno stile di comunicazione efficace e credibile
- Argomenta in modo convincente orientando gli interlocutori verso il risultato, evidenziando i punti di forza delle proprie opinioni
- Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione
- Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti

COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi • Incoraggia il contributo dei colleghi e ne valorizza l'apporto al lavoro comune • Ricerca e promuove sinergie per individuare soluzioni comuni e condivise • Si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando l'integrazione dei diversi punti di vista
------------------	--

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende ed anticipa le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti, immedesimandosi nella loro situazione • Si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente • Monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente • Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela
------------------	---

GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'impatto delle proprie emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività • Affronta le situazioni incerte o sfidanti mantenendo la calma e la lucidità • Si impegna per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress • Gestisce efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo
------------------	---

AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO

AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri • Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori • Opera in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori • Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi
------------------	--

ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti • Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio • Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore • Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
------------------	---

INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare anche al di là del proprio ruolo riconoscendone i vantaggi possibili • Si propone per svolgere attività nuove e incarichi impegnativi • Avanza continuamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza • Trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri
------------------	---

ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.

Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Investe energie ed incoraggia gli altri a farlo, nell'interesse dell'amministrazione • Si assegna obiettivi sfidanti e raggiungibili per migliorare la performance dell'ente • A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato • Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica
AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di mediolungo periodo • Organizza i processi di lavoro tenendo conto di vincoli, opportunità e possibili imprevisti nel contesto • Rimodula piani e programmi di lavoro in funzione delle mutate condizioni del contesto • Monitora costantemente e in modo strutturato i processi ed il contesto così da anticipare eventuali criticità
GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Definisce e coinvolge il gruppo negli obiettivi generali e nelle strategie della struttura • Coordina le attività del gruppo, sia in presenza che a distanza • Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra • Valorizza le differenze individuali come risorsa del gruppo
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	

Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i bisogni e le caratteristiche dei singoli collaboratori e li valorizza • Attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo feedback puntuali e costruttivi • Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori • Struttura percorsi personalizzati di apprendimento e crescita dei collaboratori per promuoverne la motivazione e l'ingaggio
OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Fa analisi di previsione circa futuri costi e ricavi • Identifica nuove modalità per un impiego più efficiente delle risorse materiali (spazi, strumenti e tecnologie) • Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente • Monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali <ul style="list-style-type: none"> • Polizia Locale

CCNL Funzioni Locali	Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione
Profilo professionale	Funzionario Contabile
Profilo di ruolo	Funzionario Contabile economico

Profilo di competenza - Funzionario Contabile economico
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Laurea (triennale o magistrale) • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
Conoscenze altamente specialistiche riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> • Normative e regolamenti degli enti locali • Normativa in materia di privacy e protezione dati

- Contabilità pubblica, enti locali e bilancio
- Strumenti web
- Applicativi informatici
- Redazione atti amministrativi
- Finanza pubblica locale
- Codice dei contratti
- Diritto tributario
- Competenze gestionali e socio-relazionali, adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità

Capacità tecniche (*DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE*) (*)

- 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;
- Garantire la corretta gestione dei processi – dal punto vista economico finanziario – relativi alle diverse policy derivanti dagli obiettivi strategici e dai programmi dell'Amministrazione in coerenza con quanto previsto nelle disposizioni normative e regolamentari.
- Assicura la coerenza e la correttezza contabile, fiscale e finanziaria dell'azione amministrativa.
- Presidia il complesso degli adempimenti contabili e finanziari connessi a piani, programmi e procedure o all'erogazione di servizi attraverso le modalità previste dalla normativa, dai regolamenti interni e dalle disposizioni vigenti.
- Assicura il monitoraggio degli effetti della gestione finanziaria, attraverso l'analisi degli andamenti gestionali e dei provvedimenti di natura economico-finanziaria ed attivazione di eventuali manovre correttive, anche ai fini del rispetto degli equilibri di bilancio.
- Presta supporto finanziario-contabile alla redazione di atti e provvedimenti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno.
- Assicura la verifica di compatibilità economica e normativa degli strumenti di finanziamento che possono coinvolgere l'amministrazione in partnership pubbliche e/o private.

Capacità comportamentali (*DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE*) (*)

- Innovazione
- Orientamento al risultato
- Negoziazione
- Consapevolezza organizzativa e del proprio ruolo
- Autonomia nelle decisioni
- Forte senso di responsabilità
- Ottime capacità relazionali con utenti, enti esterni e soggetti interni, in situazioni anche conflittuali

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO	
CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Conosce gli obiettivi e le strategie organizzative dell'amministrazione • Coglie il senso e le ricadute del suo lavoro rispetto agli obiettivi organizzativi • Riconosce i diversi stakeholder, interni ed esterni, da coinvolgere a supporto del raggiungimento dei risultati • Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione
SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Anche davanti a problematiche complesse, si focalizza sugli elementi rilevanti e sulle potenziali conseguenze • Approfondisce l'analisi raccogliendo in modo sistematico dati e informazioni necessari, valutandone qualità e completezza • Nell'analisi del problema prende in considerazione diverse fonti di dati o informazioni • Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento
CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'importanza e gli impatti dei processi di digitalizzazione per l'organizzazione e per i clienti interni/esterni • Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete • Promuove con i diversi interlocutori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici che potranno derivare da esse • Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie

ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per gli altri • Ricerca attivamente i feedback in un'ottica di miglioramento continuo • Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze • Struttura un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera
------------------	--

AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esprime concetti complessi in modo chiaro e utilizzando uno stile di comunicazione efficace e credibile • Argomenta in modo convincente orientando gli interlocutori verso il risultato, evidenziando i punti di forza delle proprie opinioni • Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione • Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti
------------------	--

COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi • Incoraggia il contributo dei colleghi e ne valorizza l'apporto al lavoro comune • Ricerca e promuove sinergie per individuare soluzioni comuni e condivise • Si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando l'integrazione dei diversi punti di vista
------------------	--

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.

<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende ed anticipa le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti, immedesimandosi nella loro situazione • Si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente • Monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente • Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela
<p>GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'impatto delle proprie emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività • Affronta le situazioni incerte o sfidanti mantenendo la calma e la lucidità • Si impegna per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress • Gestisce efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo
<p>AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO</p>	
<p>AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri • Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori • Opera in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori • Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi
<p>ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.</p>	

<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti • Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio • Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore • Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
<p>INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare anche al di là del proprio ruolo riconoscendone i vantaggi possibili • Si propone per svolgere attività nuove e incarichi impegnativi • Avanza continuamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza • Trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investe energie ed incoraggia gli altri a farlo, nell'interesse dell'amministrazione • Si assegna obiettivi sfidanti e raggiungibili per migliorare la performance dell'ente • A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato • Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica
<p>AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE</p>	
<p>GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.</p>	

<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di mediolungo periodo • Organizza i processi di lavoro tenendo conto di vincoli, opportunità e possibili imprevisti nel contesto • Rimodula piani e programmi di lavoro in funzione delle mutate condizioni del contesto • Monitora costantemente e in modo strutturato i processi ed il contesto così da anticipare eventuali criticità
<p>GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce e coinvolge il gruppo negli obiettivi generali e nelle strategie della struttura • Coordina le attività del gruppo, sia in presenza che a distanza • Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra • Valorizza le differenze individuali come risorsa del gruppo
<p>SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i bisogni e le caratteristiche dei singoli collaboratori e li valorizza • Attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo feedback puntuali e costruttivi • Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori • Struttura percorsi personalizzati di apprendimento e crescita dei collaboratori per promuoverne la motivazione e l'ingaggio
<p>OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.</p>	

Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Fa analisi di previsione circa futuri costi e ricavi • Identifica nuove modalità per un impiego più efficiente delle risorse materiali (spazi, strumenti e tecnologie) • Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente • Monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali: <ul style="list-style-type: none"> • Contabilità e finanziaria • Commercio e Tributi

CCNL Funzioni Locali	Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione
Profilo professionale	Funziario Assistente sociale
Profilo di ruolo	Funziario giuridico Assistente sociale

Profilo di competenza – Funziario giuridico Assistente sociale
Requisiti di accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Laurea (triennale o magistrale), accompagnata da iscrizione ad albi professionali • Progressione verticale ai sensi di legge/ CCNL/ CCDI
Conoscenze (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)
Conoscenze altamente specialistiche riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> • Normativa nazionale e regionale servizi sociali • Legge 104 /1992 • Conoscenza codice degli appalti, • Testo unico degli enti locali • Normativa in materia di trasparenza • Redazione atti amministrativi • Competenze gestionali e socio-relazionali, adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità;
Capacità tecniche (DEFINITE IN AUTONOMIA DALL'ENTE) (*)

- 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;
- Predisposizione alla comunicazione
- Capacità relazionali sia con enti esterni, sia con soggetti interni
- Gestione della complessità e dei tempi di lavori
- Buona disponibilità a lavorare in gruppo
- Spiccato senso di responsabilità

Capacità comportamentali (DA DEFINIRE SULLA BASE DEL FRAMEWORK MINISTERIALE) (*)

- Orientamento al rapporto con utenza in stato di disagio
- Orientamento al risultato in termini di efficienza, efficacia e qualità
- Capacità relazionali di tipo tecnico professionale
- Orientamento al lavoro di gruppo
- Orientamento all'innovazione ed al cambiamento organizzativo

AREA: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA: Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Conosce gli obiettivi e le strategie organizzative dell'amministrazione
- Coglie il senso e le ricadute del suo lavoro rispetto agli obiettivi organizzativi
- Riconosce i diversi stakeholder, interni ed esterni, da coinvolgere a supporto del raggiungimento dei risultati
- Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

SOLUZIONE DEI PROBLEMI: Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

Livello 3

Indicatori di comportamento

- Anche davanti a problematiche complesse, si focalizza sugli elementi rilevanti e sulle potenziali conseguenze
- Approfondisce l'analisi raccogliendo in modo sistematico dati e informazioni necessari, valutandone qualità e completezza
- Nell'analisi del problema prende in considerazione diverse fonti di dati o informazioni
- Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

CONSAPEVOLEZZA DIGITALE: Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'importanza e gli impatti dei processi di digitalizzazione per l'organizzazione e per i clienti interni/esterni • Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete • Promuove con i diversi interlocutori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici che potranno derivare da esse • Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie
------------------	---

ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO: Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per gli altri • Ricerca attivamente i feedback in un'ottica di miglioramento continuo • Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze • Struttura un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera
------------------	--

AREA: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

COMUNICAZIONE: Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.

Livello 3	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esprime concetti complessi in modo chiaro e utilizzando uno stile di comunicazione efficace e credibile • Argomenta in modo convincente orientando gli interlocutori verso il risultato, evidenziando i punti di forza delle proprie opinioni • Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione • Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti
------------------	--

COLLABORAZIONE: Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.

<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi • Incoraggia il contributo dei colleghi e ne valorizza l'apporto al lavoro comune • Ricerca e promuove sinergie per individuare soluzioni comuni e condivise • Si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando l'integrazione dei diversi punti di vista
<p>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO: Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende ed anticipa le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti, immedesimandosi nella loro situazione • Si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente • Monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente • Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela
<p>GESTIONE DELLE EMOZIONI: Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende l'impatto delle proprie emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività • Affronta le situazioni incerte o sfidanti mantenendo la calma e la lucidità • Si impegna per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress • Gestisce efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo
<p>AREA: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO</p>	
<p>AFFIDABILITÀ: Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.</p>	

<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri • Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori • Opera in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori • Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi
<p>ACCURATEZZA: Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti • Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio • Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore • Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
<p>INIZIATIVA: Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone attività da realizzare anche al di là del proprio ruolo riconoscendone i vantaggi possibili • Si propone per svolgere attività nuove e incarichi impegnativi • Avanza continuamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza • Trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO: Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.</p>	
<p>Livello 3</p>	<p>Indicatori di comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investe energie ed incoraggia gli altri a farlo, nell'interesse dell'amministrazione • Si assegna obiettivi sfidanti e raggiungibili per migliorare la performance dell'ente • A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato

	<ul style="list-style-type: none"> • Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica
AREA: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
GESTIONE DEI PROCESSI: Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di mediolungo periodo • Organizza i processi di lavoro tenendo conto di vincoli, opportunità e possibili imprevisti nel contesto • Rimodula piani e programmi di lavoro in funzione delle mutate condizioni del contesto • Monitora costantemente e in modo strutturato i processi ed il contesto così da anticipare eventuali criticità
GUIDA DEL GRUPPO: Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Definisce e coinvolge il gruppo negli obiettivi generali e nelle strategie della struttura • Coordina le attività del gruppo, sia in presenza che a distanza • Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra • Valorizza le differenze individuali come risorsa del gruppo
SVILUPPO DEI COLLABORATORI: Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.	
Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i bisogni e le caratteristiche dei singoli collaboratori e li valorizza • Attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo feedback puntuali e costruttivi • Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori • Struttura percorsi personalizzati di apprendimento e crescita dei collaboratori per promuoverne la motivazione e l'ingaggio

OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE: Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.

Livello 3	Indicatori di comportamento <ul style="list-style-type: none">• Fa analisi di previsione circa futuri costi e ricavi• Identifica nuove modalità per un impiego più efficiente delle risorse materiali (spazi, strumenti e tecnologie)• Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente• Monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi
AMBITO ORGANIZZATIVO DI APPARTENZA	Servizi comunali: <ul style="list-style-type: none">• Servizi sociali

ALLEGATO 3.3.D

DETERMINAZIONE DOTAZIONE ORGANICA 2024-2026

SETTORE AFFARI GENERALI

Servizio	Figura professionale dal 01.04.2023	Tipo di rapporto	Coperto	Vacante	Note
Segreteria	Funzionario Amm.vo Vicesegretario Comunale - EQ	Tempo pieno	X		
	Operatore Amministrativo Esperto	Tempo pieno	X		
	Istruttore Amministrativo	Da Tempo pieno a Tempo parziale	Xp		
	Istruttore Amministrativo- Messo Notificatore	Tempo pieno	X		
Protocollo	Operatore Amministrativo Esperto	Tempo pieno	X		
Istruzione	Istruttore Amministrativo	Tempo pieno	X		
Biblioteca	Istruttore Amministrativo	Tempo pieno	X		
	Operatore Amministrativo Esperto	Tempo parziale	Xp		
Servizi Sociali	Funzionario Assistente Sociale	Tempo pieno	X		
	Funzionario Assistente Sociale	Tempo pieno	X		

SEGRETARIO GENERALE

Digitalizzazione documenti	Istruttore Amministrativo	Tempo parziale	Xp		
----------------------------	---------------------------	----------------	----	--	--

SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO

Servizio	Figura professionale dal 01.04.2023	Tipo di rapporto	Coperto	Vacante	Note
Contabilità e finanziaria	Funzionario Contabile - EQ	Tempo pieno	X		
	Istruttore Contabile	Tempo parziale	Xp		
	Istruttore Contabile	Tempo pieno	X		
	Istruttore Contabile	Tempo pieno		X	Progressione verticale- Selezione ex art 13 CCNL 19-21 con soppressione del posto precedente relativo alla figura che risulta vincitrice
Commercio e Tributi	Istruttore Amministrativo	Tempo pieno	X		
	Istruttore Amministrativo	Tempo pieno	X		

SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA

Servizio	Figura professionale dal 01.04.2023	Tipo di rapporto	Coperto	Vacante	Note
Urbanistica Edilizia priv.	Funzionario Tecnico - EQ	Tempo pieno	X		
	Istruttore Tecnico	Tempo pieno	X		
	Istruttore Tecnico	Tempo pieno	X		In attesa di parlamentare
	Istruttore Tecnico	Da Tempo parziale a Tempo pieno	X		

LAVORI PUBBLICI - MANUTENZIONI- ECOLOGIA E AMBIENTE					
Servizio	Figura professionale dal 01.04.2023	Tipo di rapporto	Coperto	Vacante	Note
LL.PP.Ecologia- Ambiente	Funzionario Tecnico - EQ	Tempo pieno	X		
	Istruttore Amministrativo	Tempo pieno	X		
	Istruttore Amministrativo	Tempo pieno	X		
	Istruttore Tecnico	Tempo pieno	X		
	Operatore Tecnico Esperto	Tempo pieno	X		
	Operatore Tecnico Esperto	Tempo pieno		X	Progressione verticale- Selezione ex art 13 CCNL 19-21 con soppressione del posto precedente relativo alla figura che risulta vincitrice
	Operatore Tecnico	Tempo pieno	X		
SETTORE DEMOGRAFICO					
Servizio	Figura professionale dal 01.04.2023	Tipo di rapporto	Coperto	Vacante	Note
	Funzionario Amministrativo	Tempo pieno		X	Progressione verticale- Selezione ex art 13 CCNL 19-21 con soppressione del posto precedente relativo alla figura che risulta vincitrice
	Istruttore Amministrativo	Tempo pieno	X		
	Istruttore Amministrativo	Tempo pieno	X		
CORPO POLIZIA LOCALE					
Servizio	Figura professionale dal 01.04.2023	Tipo di rapporto	Coperto	Vacante	Note
Polizia Locale	Funzionario Polizia Locale- Comandante -EQ	Tempo pieno	X		
	Istruttore Agente Polizia Locale	Tempo pieno	X		
	Istruttore Agente Polizia Locale	Tempo pieno		X	Richiesta mobilità presso altre Pubbliche amministrazioni. Attivazione delle procedure per coprire il posto che si renderà eventualmente vacante
	Istruttore Agente Polizia Locale	Tempo pieno	X		
	Istruttore Agente Polizia Locale	Tempo pieno	X		
	Istruttore Agente Polizia Locale	Tempo pieno	X		
	Istruttore Agente Polizia Locale	Tempo pieno	X		
	Istruttore Amministrativo- diff 1	Tempo pieno	X		
SETTORE SUAP					
Servizio	Figura professionale dal 01.04.2023	Tipo di rapporto	Coperto	Vacante	Note
Suap	Funzionario Tecnico - EQ	Tempo pieno	X		
	Funzionario Tecnico	Tempo pieno		X	Progressione verticale- Selezione ex art 15 CCNL 19-21 con soppressione del posto precedente relativo alla figura che risulta vincitrice
	Istruttore Amministrativo- diff 1	Tempo parziale	Xp		
	Istruttore Tecnico- diff 1	Tempo pieno	X		
TOTALE			43	0	

ALLEGATO 3.3.E

COMUNE DI LOMAZZO						
PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DI PERSONALE TRIENNIO 2024/2026						
SETTORE AFFARI GENERALI						
Servizio	Figura professionale	Area	Tipo di rapporto	Anno copertura	Modalità e requisiti	NOTE
Nessun intervento						
SEGRETARIO GENERALE						
Nessun intervento						
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO						
Servizio	Figura professionale	Area	Tipo di rapporto	Anno copertura	Modalità e requisiti	NOTE
Nessun intervento						
SETTORE URBANISTICA – EDILIZIA PRIVATA						
Servizio	Figura professionale	Area	Tipo di rapporto	Anno copertura	Modalità e requisiti	NOTE
Nessun intervento						
LAVORI PUBBLICI - MANUTENZIONI- ECOLOGIA E AMBIENTE						
Servizio	Figura professionale	Area	Tipo di rapporto	Anno copertura	Modalità e requisiti	NOTE
Nessun intervento						
SETTORE DEMOGRAFICO						
Servizio	Figura professionale	Area	Tipo di rapporto	Anno copertura	Modalità e requisiti	NOTE
Nessun intervento						
CORPO POLIZIA LOCALE						
Servizio	Figura professionale	Area	Tipo di rapporto	Anno copertura	Modalità e requisiti	NOTE
Polizia Locale	Agente Polizia Locale	Istruttore Agente di Polizia Locale	Tempo Pieno	2024	Mobilità esterna, concorso o scorrimto graduatoria	Mobilità presso altre Pubbliche amministrazioni richiesta dal dipendente. Si attiveranno procedure di sostituzione per coprire il posto che si renderà eventualmente vacante
SETTORE SUAP						
Servizio	Figura professionale	Area	Tipo di rapporto	Anno copertura	Modalità e requisiti	NOTE
Nessun intervento						