

ALLEGATO 'A' AL REGOLAMENTO DI SULL'ORDINAMENTO DEGLI UFFICI E DEI SERVIZI

Profili Professionali del Comune di Casorate Sempione

CATEGORIA A

Profilo: OPERATORE

Contenuti di attività.

Il personale appartenente al profilo svolge attività prevalentemente esecutive di tipo operativo, manuale e manutentivo, la cui esecuzione comporta l'uso di strumenti, arnesi di lavoro e la loro ordinaria manutenzione, con dovere di segnalare eventuali necessità di manutenzione di natura più complessa occorrenti, attività di pulizia, custodia e sorveglianza di locali, uffici ed aree di proprietà comunale, portierato e ricevimento del pubblico. Detto personale provvede altresì al trasporto di persone, alla movimentazione di merci, ivi compresa la consegna di documentazione amministrativa, ovvero ogni attività simile di supporto necessaria alla corretta e celere operatività dell'ente.

Principali processi in cui è inserito.

Il titolare è inserito nei diversi processi produttivi e amministrativi dell'ente.

Responsabilità e risultati attesi.

All'interno delle attività attribuite la responsabilità è riferita alla esecuzione del proprio lavoro e alla corretta gestione dei beni strumentali affidati.

Indicatori di risultato.

I risultati sono definiti in termini di efficienza, qualità e celerità di esecuzione nella realizzazione delle attività, e nella qualità delle relazioni con utenti interni/esterni.

Relazioni organizzative.

Nell'ambito delle istruzioni ricevute le relazioni organizzative sono sia di carattere interno che esterno (rivolte agli utenti esterni).

Contesto di riferimento.

Il modello organizzativo richiede buone capacità operative, flessibilità e adattabilità.

Profilo delle competenze.

Conoscenze.

Le competenze sono acquisibili attraverso l'apprendimento diretto sul lavoro, caratterizzato da conoscenze tecnico-pratiche e procedure definite.

Si richiedono conoscenze teorico-organizzative relative all'organizzazione dell'ente, ai soggetti che vi operano, a procedure operative specifiche del settore di riferimento e delle tipologie di servizi erogati dallo stesso.

Capacità.

Si richiede flessibilità, capacità di risoluzione di problemi operativi, capacità di relazionarsi con i colleghi di lavoro e con il pubblico.

Si richiedono studi di base (scuola dell'obbligo) ed, eventualmente specifiche specializzazioni e/o patenti.

Struttura professionale.

Non si richiede un'esperienza specifica. Lo sviluppo del ruolo può avvenire attraverso l'acquisizione/ampliamento di conoscenze ed esperienze di tipo specialistico acquisibili con attività formativa specifica e buona esperienza di lavoro all'interno dell'ente.

Profili della dotazione organica.

Operatore generico (amministrativo/tecnico/ausiliario).

Esemplificazione indicativa delle attività richiedibili alla categoria.

Commesso, portiere, addetto alle pulizie, custode edifici comunali e cimitero, addetto macchine fotocopiatrici, centralinista, addetto di biblioteca, operatore d'appoggio servizi socio-assistenziali, magazziniere, autista mezzi leggeri nettezza urbana, operaio qualificato (manovale, idraulico, elettricista, stradino, pittore, giardiniere, necroforo, falegname, fognino).

Requisiti per l'accesso dall'esterno.

Scuola dell'obbligo. In caso di profilo "operaio", patente di categoria B o superiore.

CATEGORIA B1

Profilo: ESECUTORE

Contenuti di attività.

Il personale appartenente al profilo svolge ogni attività di supporto necessaria alla corretta e celere operatività dell'Ente, sia di gestione della logistica e dei trasporti, che di gestione delle comunicazioni con il pubblico e di circolazione e tenuta della documentazione mediante l'uso di automezzi, apparecchiature e tecnologie specifiche.

Principali processi in cui è inserito

Attività operative all'interno dei processi di erogazione di servizi di supporto amministrati-vo, contabile, culturale e generale.

Attività operative all'interno dei processi di erogazione di servizi all'utenza.

Responsabilità e risultati attesi.

All'interno delle attività attribuite la responsabilità è riferita alla esecuzione del proprio lavoro e alla corretta gestione dei beni strumentali affidati.

Indicatori di risultato.

I risultati sono definiti in termini di efficienza, qualità, adattabilità ai temi degli organi e delle attività istituzionali e celerità di esecuzione nella realizzazione delle attività, qualità delle relazioni con utenti interni/esterni.

Relazioni organizzative.

Relazioni organizzative di tipo semplice tra più soggetti, e dirette con l'utenza.

Contesto di riferimento.

Il modello organizzativo richiede buone capacità operative, flessibilità e adattabilità. I processi presidiati hanno una valenza prevalentemente operativa, tesa al supporto di attività più ampie.

Profilo delle competenze.

Conoscenze

Le competenze sono acquisibili attraverso l'apprendimento diretto sulla mansione, ovvero a seguito di specifici corsi di formazione.

Si richiedono conoscenze tecnico-organizzative relative alla logistica dell'Ente, ai soggetti che vi operano, a procedure operative specifiche del settore di riferimento e delle tipologie di servizi erogati dallo stesso.

Si richiede la conoscenza elementare dei servizi forniti dai diversi settori dell'Ente.

Si richiedono buone capacità di utilizzo di strumenti tecnici, informatici e automezzi che sono necessari al corretto svolgimento delle attività.

Capacità

Si richiede riservatezza, flessibilità, capacità di risoluzione di problemi operativi, capacità di relazionarsi con il pubblico.

Struttura professionale.

Si richiede uno studio di base (scuola dell'obbligo) ed eventualmente specifiche specializzazioni e/o patenti.

Lo sviluppo del ruolo può avvenire attraverso l'acquisizione/ampliamento di conoscenze ed esperienze di tipo specialistico, acquisibili anche con l'attività formativa specifica.

Profili della dotazione organica.

Esecutore amministrativo ai servizi di supporto: provvede alla redazione di atti e provvedimenti utilizzando preferibilmente sistemi di videoscrittura, scanner e altre dotazioni similari, nonché alla spedizione di fax, alla gestione della posta in arrivo e in partenza. Collabora alla gestione degli archivi e degli schedari d'ufficio. Effettua l'attività di notificazione degli atti dell'ente.

Esecutore tecnico: provvede all'esecuzione di operazioni tecnico manuali di tipo specialistico.

Esemplificazione indicativa delle attività richiedibili alla categoria.

Assistenti di scuolabus, addetti all'assistenza domiciliare, cuoco, messo notificatore, dattilografo, coadiutore di biblioteca, addetto all'archivio, addetto polizia mortuaria, autista mezzi pesanti, operaio specializzato (elettricista, fabbro, falegname, giardiniere, idraulico, meccanico, muratore, ecc.).

Requisiti per l'accesso dall'esterno.

Esecutore amministrativo: scuola dell'obbligo; conoscenza elementi di base di almeno una lingua straniera; conoscenza dell'uso delle apparecchiature e delle applicazioni informatiche più diffuse;

Esecutore tecnico: scuola dell'obbligo; patente B o superiore; specializzazione professionale, acquisita anche attraverso altre esperienze di lavoro.

CATEGORIA B 3

Profilo: COLLABORATORE

Contenuti di attività.

Il personale inserito nel profilo svolge attività di tipo specialistico sia nel campo tecnico che in quello amministrativo.

Nel campo tecnico e delle manutenzioni, l'attività interessa i servizi della viabilità, degli edifici, degli impianti, degli arredi e del verde pubblico, ed è esercitata mediante l'utilizzo di apparecchiature tecniche e automezzi, ovvero è un'attività di tipo strumentale a più ampi processi produttivi.

Presidia parti specifiche di carattere operativo dei processi all'interno di direttive specifiche di indirizzo. Valuta nel merito i singoli casi concreti ed applica le istruzioni operative. Risponde dei risultati operativi delle procedure svolte, all'interno dei compiti definiti, della gestione dei beni strumentali affidati e del personale coordinato.

Nel campo amministrativo o informatico l'attività è caratterizzata da discreta complessità dei problemi da affrontare e discreta ampiezza delle soluzioni possibili. Consiste nella redazione di atti e provvedimenti mediante l'utilizzo di software grafico, fogli elettronici, sistemi di videoscrittura, scanner e attrezzature similari; nella conservazione e gestione di archivi nell'ambito del sistema di automazione dell'ente; nel rilascio di certificati e documenti; nel coordinamento dell'attività di altro personale a contenuto professionale minore. Nei profili più specificamente informatici l'attività consiste nella gestione e nel controllo del sistema informatico, nella predisposizione di analisi tecniche e della struttura degli archivi delle banche dati, anche con attività di aggiornamento del sistema informativo territoriale.

Principali processi in cui è inserito.

Processi di manutenzione tecnica.

Attività di gestione e conduzione di macchine e mezzi.

Predisposizione di impianti e apparecchiature.

Gestione di processi amministrativi nell'ambito dell'attività del servizio di assegnazione.

Attività operative riferite al sistema informativo comunale.

Attività di coordinamento di posizioni di lavoro a minor contenuto professionale.

Risultati attesi.

Autonomia nell'ambito di prescrizioni istruttorie di massima anche in relazione alla scelta delle soluzioni possibili e al relativo utilizzo delle risorse affidate.

Gestione completa e autonoma di specifiche attività assegnate.

Garantire un flusso costante e preciso di informazioni/dati relativo alle attività di competenza.

Gestione delle relazioni con l'utenza nell'ambito delle attività di competenza.

Garantire una gestione efficiente delle risorse umane e strumentali affidate.

Indicatori di risultato.

I risultati sono definiti in termini di efficienza, qualità e celerità di esecuzione nella realizzazione delle attività, qualità delle relazioni con utenti esterni e interni.

Relazioni organizzative.

Relazioni interne all'unità organizzativa di appartenenza.

Relazioni di media complessità interne all'ente.

Relazioni con utenti finali del servizio di riferimento.

Contesto di riferimento.

Il modello organizzativo richiede buone capacità operative, flessibilità ed adattabilità. I processi presidiati hanno una valenza prevalentemente operativa.

Profilo delle competenze.

Conoscenze.

Nozioni elementari di discipline scientifiche e tecniche relative alle mansioni svolte.

Conoscenze operative di discipline specialistiche relative alla tipologia dei servizi erogati dall'unità di appartenenza.

Conoscenza delle procedure specifiche dell'unità di appartenenza e dell'ente.

Discreto grado di esperienza diretta nelle mansioni che hanno contenuto di tipo operativo con responsabilità di risultati parziali rispetto a più ampi processi produttivi/amministrativi.

Capacità.

Buone capacità tecnico-specialistiche relative alla tipologia di attività svolte e ai risultati da raggiungere.

Buone capacità di utilizzo di automezzi, macchine e strumenti anche informatici necessari al corretto svolgimento delle attività.

Flessibilità operativa.

Capacità di risoluzione di problemi operativi.

Orientamento al lavoro di gruppo.

Capacità di comunicazione e di relazione nella media.

Affidabilità e costanza.

Capacità di proporre soluzioni e innovazione.

Capacità di analisi.

Orientamento ai risultati.

Struttura professionale.

Scuola media superiore con indirizzo coerente con la mansione di riferimento, o specifici corsi di formazione o diplomi di qualifica professionale; può essere richiesto il possesso di particolari abilitazioni o requisiti professionali.

La preparazione professionale è acquisibile attraverso esperienze di lavoro realizzate in ambiti coerenti con la mansione di riferimento, sia nel settore pubblico che privato.

Lo sviluppo del ruolo può avvenire attraverso l'acquisizione e l'ampliamento di conoscenze ed esperienze di tipo tecnico specialistico e l'esperienza in diversi ruoli all'interno dell'ente.

Profili della dotazione organica.

Collaboratore tecnico.

Collaboratore informatico.

Collaboratore amministrativo.

Esemplificazione indicativa delle attività richieste alla categoria.

Collaboratore che provvede all'esecuzione di operazioni tecnico-manuali di tipo specialistico, con funzione di coordinamento operativo di altro personale.

Collaboratore professionale addetto al sistema informatico.

Collaboratore che provvede alla redazione di atti e provvedimenti utilizzando con padronanza le procedure e attrezzature informatiche.

Accesso dall'esterno.

Collaboratore professionale tecnico: diploma di istruzione secondaria, particolari requisiti previsti per i singoli profili professionali nonché specifica specializzazione professionale acquisita anche attraverso altre esperienze di lavoro.

Collaboratore professionale informatico: diploma di perito informatico ovvero altro equivalente con specializzazione in informatica o altro diploma di maturità unito a corso di formazione in informatica riconosciuto della durata almeno annuale, ottenuto a seguito di esame finale; conoscenza della lingua inglese.

Collaboratore professionale amministrativo: diploma di istruzione secondaria unito a corso di formazione in informatica; conoscenza elementi base di una lingua straniera.

CATEGORIA C

Profilo: ISTRUTTORE

Contenuti di attività.

Il personale inserito all'interno del profilo svolge attività di carattere amministrativo, contabile, tecnico e di erogazione di servizi interni ed esterni all'ente, che comportano l'uso di dati/informazioni complesse e l'applicazione di norme e procedure per la realizzazione delle attività.

Tratta questioni e pratiche significative, in modo diretto, con referenti sia interni che esterni all'Ente e ha la responsabilità di processi definiti all'interno di direttive di indirizzo.

Risponde dei risultati complessivi dei processi gestiti, della gestione dei beni strumentali affidati e del personale coordinato.

Principali processi in cui è inserito

Procedure complete all'interno dei processi di erogazione di servizi di supporto amministrativo, contabile, socio-culturale, tecnico e generale.

Procedure complete all'interno dei processi di erogazione di servizi all'utenza.

Responsabilità e risultati attesi.

Responsabilità delle attività assegnate, dei risultati relativi a specifici processi produttivi, amministrativi, istruttori e di erogazione di servizi.

Garantire adeguati livelli di prestazione in termini di qualità e di celerità di esecuzione.

Verificare che le procedure di lavoro siano sempre aggiornate al quadro normativo di riferimento e che le modalità di lavoro rispondano a criteri di efficienza.

Proporre soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza.

Nell'ambito di indirizzi definiti: gestire le relazioni esterne all'unità organizzativa di appartenenza con l'obiettivo di interpretare le esigenze dell'utente interno/esterno e di massimizzarne la soddisfazione; contribuire efficacemente all'integrazione tra le diverse unità organizzative dell'Ente.

Garantire un flusso continuo e preciso di informazioni/dati relativo alle attività svolte.

Garantire una gestione efficiente delle risorse assegnate.

Indicatori di risultato

I risultati sono definiti in termini di efficienza, qualità e celerità di esecuzione delle attività assegnate, qualità delle relazioni e dei flussi di comunicazione con utenti esterni e interni.

Indici di efficacia/efficienza dei servizi erogati dall'unità organizzativa di appartenenza.

Relazioni organizzative

Relazioni interne ed esterne all'unità organizzativa di appartenenza.

Relazioni esterne all'Ente, riferite alle attività di competenza.

Contesto di riferimento

I processi presidiati hanno una valenza prevalentemente operativa finalizzata al controllo e allo sviluppo dei diversi processi amministrativi, contabili, tecnici e di erogazione di servizi all'Ente.

Sono presenti sia attività proceduralizzate che attività diversificate.

Il modello organizzativo richiede elevate capacità organizzative, autonomia e flessibilità professionale.

L'eventuale proceduralizzazione delle attività si realizza secondo criteri di efficienza organizzativa (minori tempi, qualità del servizio, ecc.).

Profilo delle competenze.

Conoscenze

Nozioni di base, di tipo giuridico, con particolare riguardo alle specificità del settore di appartenenza e dell'Ente locale nel suo complesso. Conoscenza di carattere economico e contabile di strumenti operativi di programmazione e controllo. Conoscenze di gestione di archivi.

Con particolare riferimento ai servizi rivolti all'esterno: conoscenza di tecniche di comunicazione, marketing, buona conoscenza della lingua italiana e conoscenza di elementi base di almeno una lingua straniera.
Conoscenze specialistiche relative alla tipologia delle attività svolte nell'unità organizzativa di appartenenza.
Conoscenze relative alle tipologie di servizi erogati dall'unità organizzativa di appartenenza.
Conoscenza dei processi svolti all'interno dell'Ente.
Conoscenza del funzionamento operativo di enti terzi, sia pubblici che privati, con i quali si gestiscono relazioni e si condividono attività.

Capacità

Approfondite capacità tecniche specialistiche relative alle attività svolte.
Buone capacità di utilizzo degli strumenti informatici, compresi quelli multimediali.
Orientamento ai risultati.
Orientamento all'utente finale.
Capacità di comunicazione e di relazione.
Orientamento al lavoro di gruppo.
Flessibilità operativa.
Iniziativa personale e capacità di proporre soluzioni innovative e migliorative.
Capacità di risoluzione dei problemi.
Controllo emotivo.

Struttura professionale.

Scuola media superiore o diploma universitario con indirizzo coerente con la mansione di riferimento; può essere richiesto il possesso di particolari specializzazioni.
La preparazione professionale è acquisibile attraverso un'esperienza pluriennale maturata in ambiti coerenti con la mansione di riferimento e con un costante aggiornamento; l'esperienza può essere maturata sia nel settore pubblico che privato.
Lo sviluppo del ruolo può avvenire attraverso l'acquisizione e l'ampliamento di conoscenze ed esperienze di tipo specialistico ed esperienza in diversi ruoli all'interno dell'Ente.

Profili della dotazione organica.

Assistente amministrativo, tecnico, contabile, educativo, informatico e ai servizi socio educativi.

Esemplificazione indicativa delle attività richiedibili alla categoria.

Istruttore tecnico, istruttore gestione sistemi informatici, assistente di biblioteca, istruttore amministrativo, istruttore contabile, agente di Polizia Municipale, istruttore di Polizia Municipale, istruttore educatore asilo nido, istruttore assistente nei servizi socio educativi.

Requisiti per l'accesso dall'esterno.

- a) conoscenza di almeno una lingua straniera
- b) conoscenza dell'uso delle apparecchiature e delle applicazioni informatiche più diffuse
- c) diploma di maturità nelle specializzazioni di seguito segnate:

istruttore amministrativo:

- generico: non sono richieste particolari specializzazioni;
- informatico: diploma di perito informatico ovvero altro equivalente con specializzazione in informatica o altro diploma di maturità unito a corso di formazione in informatica riconosciuto della durata almeno annuale, ottenuto a seguito di esame finale;
- assistente di biblioteca: diploma di maturità e attestato o certificato regionale di frequenza a corsi riguardanti l'organizzazione bibliotecaria oppure laurea in lettere con superamento esami relativi al corso di biblioteconomia;

istruttore Polizia Municipale: non sono richieste particolari specializzazioni; patente di guida di categoria B o superiore;

agente Polizia Municipale: non sono richieste particolari specializzazioni; patente di guida di categoria B o superiore; in caso di agente motociclista, anche patente di guida di categoria A;

istruttore contabile: diploma di ragioneria, perito commerciale o aziendale; si considera valido altro diploma se connesso con laurea in materie attinenti con la contabilità.

istruttore tecnico: diploma di geometra o perito edile. Si considera titolo valido per l'accesso il diploma di laurea in ingegneria civile o architetture o equipollente.

CATEGORIA D1

Profilo: FUNZIONARIO

Contenuti di attività.

Gestisce in piena autonomia processi completi relativi a unità organizzative definite, coordinando il personale e tutti gli aspetti amministrativi e tecnici, garantendo livelli adeguati di qualità del servizio erogato. E' responsabile della correttezza dell'attività svolta dall'unità organizzativa di riferimento, e della circolazione delle informazioni all'interno dell'ente.

Gestisce attività di istruttoria formale di atti e provvedimenti di significativo grado di complessità e di elaborazione di dati, attività di studio, ricerca, elaborazione e progettazione.

Principali processi in cui è inserito

E' inserito in tutti i principali processi di carattere tecnico, amministrativo, contabile, informatico, sociale e culturale presenti nell'ente.

Responsabilità e risultati attesi.

Garantire la traduzione operativa degli indirizzi programmatici provenienti dalla direzione dell'ente.

Responsabilità e gestione completa delle attività di competenza dalla fase di istruttoria alla produzione di decisioni e atti finali, dei risultati delle attività svolte dal personale coordinato, dei risultati e degli obiettivi assegnati.

Responsabilità di progetto e/o di unità organizzativa.

Pianificazione delle attività di propria competenza.

Attuazione di iniziative innovative e migliorative e sviluppo di procedure di lavoro finalizzato al continuo aggiornamento delle stesse e alla integrazione di tutti i processi intersettoriali dell'ente.

Garantire un continuo adattamento dei processi gestiti ai cambiamenti organizzativi.

Gestire le relazioni esterne con l'obiettivo di interpretare le esigenze dell'utente interno/esterno e di massimizzarne la soddisfazione.

Coordinare e gestire le risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate, secondo parametri di efficienza ed efficacia.

Garantire la gestione e l'elaborazione di dati/informazioni relativamente ai processi di competenza.

Garantire la correttezza dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'ente alle normative in vigore.

Garantire attività di studio, analisi e progettazione.

Indicatori di risultato

I risultati sono definiti in termini di efficienza, qualità e celerità nell'esecuzione dei processi gestiti.

Indici di efficacia/efficienza dei servizi erogati dall'unità organizzativa di appartenenza.

Qualità delle comunicazioni con l'esterno e soddisfazione dell'utente finale interno/esterno.

Relazioni organizzative

Relazioni interne al servizio di appartenenza contraddistinte da coordinamento dei collaboratori e attività di *reporting* per la direzione del servizio.

Relazioni organizzative con i diversi settori dell'ente al fine di gestire processi inter-funzionali.

Relazioni con istituzioni esterne all'ente, sia private che pubbliche, relativamente alle attività e servizi del servizio di appartenenza.

Contesto di riferimento

I processi gestiti sono sia di tipo burocratico sia di tipo creativo e diversificato, in funzione del servizio di riferimento. I processi sono sia di tipo semplice che complesso e richiedono orientamento all'utente finale, in termini di qualità del servizio ed efficienza complessiva.

Il modello organizzativo richiede un ruolo, agito in termini di integrazione e propulsione, autonomia operativa e proceduralizzazione definita da criteri di efficienza organizzativa.

Profilo delle competenze.

Conoscenze

Elevate conoscenze plurispecialistiche, relative allo specifico servizio di riferimento.

In particolare si richiedono:

buone conoscenze giuridiche e amministrative del servizio/settore di riferimento e dell'ente;
buone conoscenze di carattere economico e contabile, di strumenti di pianificazione e controllo e di organizzazione del lavoro.

Con particolare riferimento ai settori che erogano servizi all'esterno:

buone conoscenze delle tecniche di comunicazione, marketing, buona conoscenza della lingua italiana e di almeno una lingua straniera;

buone conoscenze di discipline scientifiche e tecniche specialistiche relative alla tipologia dei servizi erogati dall'unità di appartenenza;

buona conoscenza degli strumenti tecnici ed informatici (compresi quelli multimediali) necessari al corretto svolgimento delle attività;

conoscenza dei processi svolti all'interno dell'ente;

conoscenza del funzionamento operativo di enti terzi sia pubblici che privati con i quali si gestiscono relazioni e si condividono attività.

Capacità

Approfondite capacità tecniche specialistiche relative al settore/servizio di appartenenza e richieste dalla tipologia di attività svolte e dai risultati da raggiungere.

Capacità di pianificazione, programmazione ed organizzazione dell'attività

Orientamento ai risultati

Capacità di decisione

Problem solving

Orientamento al lavoro di gruppo

Forte orientamento al cliente finale

Autonomia

Capacità di gestione di persone e risorse.

Struttura professionale.

Si richiedono studi compiuti in ambito universitario (Laurea con indirizzo coerente con la mansione di riferimento); può essere richiesto il possesso di particolari specializzazioni.

Le competenze sono acquisibili attraverso una esperienza pluriennale, maturata in ambiti coerenti con la mansione di riferimento sia nel settore pubblico che privato, e un costante e approfondito aggiornamento.

Lo sviluppo del ruolo può avvenire attraverso l'acquisizione di competenze gestionali o l'acquisizione/ampliamento di conoscenze ed esperienze relative ad aree di attività omogenee o differenziate.

Profili della dotazione organica.

Funzionario: tecnico, informatico, amministrativo, contabile.

Esemplificazione indicativa delle attività richiedibili alla categoria.

Assistente sociale; ufficiale di Polizia Municipale; coordinatore tecnico; amministratore di sistema; coordinatore amministrativo; coordinatore contabile; coordinatore culturale; coordinatore sociale.

Requisiti per l'accesso dall'esterno.

d) conoscenza di almeno una lingua straniera

e) conoscenza dell'uso delle apparecchiature e delle applicazioni informatiche più diffuse

f) diploma di laurea nelle specializzazioni di seguito segnate:

Funzionario tecnico: diploma di laurea con indirizzo tecnico, coerente con la mansione prevalente di riferimento (ingegneria civile, architettura, ingegneria per l'ambiente e il territorio, ingegneria chimica, scienze forestali ed ambientali, scienze geologiche, scienze naturali, pianificazione territoriale - urbanistica ed ambientale)

Funzionario informatico: informatica o matematica

Funzionario amministrativo:

- per assistente sociale: diploma di assistente sociale e iscrizione all'albo professionale

- per i restanti profili: giurisprudenza, scienze politiche, economia e commercio o equipollenti

Funzionario contabile: economia e commercio; equipollente purchè in possesso del diploma di ragioneria, perito commerciale o aziendale.

CATEGORIA D 3

PROFILO: Funzionario Esperto

Contenuti di attività.

L'attività del profilo è caratterizzata da elevata complessità dei problemi da affrontare basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili.

Coordina i processi del settore/unità organizzativa di competenza, garantendo adeguati livelli di qualità del servizio erogato. E' responsabile della correttezza dell'attività svolta dal settore e della integrazione dello stesso nei processi complessivi dell'ente.

Gestisce la progettazione dei servizi, il continuo adeguamento degli stessi alle esigenze della collettività e delle finalità strategiche dell'ente.

Gestisce attività di istruttoria formale di atti e provvedimenti di notevole grado di complessità e di elaborazione di dati, attività di studio, ricerca, elaborazione e progettazione.

Sviluppa e gestisce, all'occorrenza, tutti i processi complessivi e le problematiche relative a particolari tipologie di utenti o attività, dalla fase di individuazione dell'intervento alla completa conclusione.

Svolge attività di indagine e di studio sui servizi presenti nell'area operativa per la definizione di conseguenti piani di intervento volti alla riorganizzazione e alla promozione di strutture e servizi.

Principali processi in cui è inserito

E' inserito in tutti i principali processi di carattere tecnico, amministrativo, contabile, informatico, sociale e culturale presenti nell'ente.

Responsabilità e risultati attesi.

Garantire la traduzione operativa degli indirizzi programmatici provenienti dalla direzione dell'ente.

Ricoprire cariche e funzioni previste da specifiche normative, ordinamenti o albi.

Responsabilità e gestione completa delle attività di competenza dalla fase di istruttoria alla produzione di decisioni e atti finali, dei risultati delle attività svolte direttamente o dal personale coordinato, dei risultati e degli obiettivi assegnati.

Gestire progetti specifici di elevata complessità, che comportino il coordinamento con altri settori dell'ente ed enti esterni sia pubblici che privati.

Garantire la pianificazione complessiva delle attività del servizio di riferimento e partecipare alla progettazione e adeguamento dei processi complessivi dell'ente.

Attuazione di iniziative innovative e migliorative e sviluppo di procedure di lavoro finalizzato al continuo aggiornamento delle stesse e alla integrazione di tutti i processi intersettoriali dell'ente.

Garantire un continuo adattamento dei processi lavorativi ai cambiamenti organizzativi.

Gestire le relazioni esterne con l'obiettivo di interpretare le esigenze dell'utente interno/esterno e di massimizzarne la soddisfazione.

Coordinare e gestire le risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate, secondo parametri di efficienza ed efficacia.

Garantire la gestione e l'elaborazione di dati/informazioni relativamente ai processi di competenza.

Garantire la correttezza dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'ente alle normative in vigore.

Garantire attività di studio, analisi e progettazione, supporto all'Ente.

Indicatori di risultato

I risultati sono definiti in termini di efficienza, qualità e celerità dei servizi in relazione ai bisogni del cliente finale.

Qualità dei flussi di comunicazione del servizio interni ed esterni all'ente.

Raggiungimento degli obiettivi attribuiti al servizio di riferimento.

Clima organizzativo interno al settore/unità di riferimento.

Relazioni organizzative

Relazioni interne al servizio di appartenenza, con gli organi di indirizzo politico e dirigenziale e con i collaboratori per coordinare l'attività operativa e programmatica affidata.

Relazioni organizzative con i diversi settori dell'ente al fine di coordinare i processi complessivi dell'ente.

Relazioni con istituzioni esterne all'ente, sia private che pubbliche, relativamente alle attività e servizi del settore di appartenenza.

Relazioni dirette, anche complesse e negoziali con gli utenti finali del servizio di riferimento (utenti interni ed esterni all'ente).

Contesto di riferimento

I processi gestiti sono sia di tipo burocratico sia di tipo vario, creativo e diversificato in funzione del servizio di riferimento. I processi sono sia di tipo semplice che complesso e richiedono orientamento al cliente finale in termini di qualità del servizio, rispetto dei tempi ed efficienza complessiva.

Il modello organizzativo richiede un ruolo agito in termini di integrazione e propulsione, autonomia operativa e proceduralizzazione definita da criteri di efficienza organizzativa.

Profilo delle competenze.

Conoscenze

Elevate conoscenze plurispecialistiche, relative allo specifico servizio di riferimento; In particolare si richiedono:

ottime conoscenze giuridiche e amministrative del servizio/settore di riferimento e dell'ente;

ottime conoscenze di carattere economico e contabile, di strumenti di pianificazione e controllo e di organizzazione del lavoro.

Con particolare riferimento ai settori che erogano servizi all'esterno:

ottime conoscenze delle tecniche di comunicazione, marketing, buona conoscenza della lingua italiana e di almeno una lingua straniera;

ottime conoscenze di discipline scientifiche e tecniche specialistiche relative alla tipologia dei servizi erogati dall'unità di appartenenza;

buona conoscenza degli strumenti tecnici ed informatici (compresi quelli multimediali) necessari al corretto svolgimento delle attività;

conoscenza approfondita relativa alle tipologie di servizi erogati dal settore di appartenenza;

conoscenza approfondita dei processi svolti all'interno dell'ente;

conoscenza approfondita del funzionamento operativo di enti terzi sia pubblici che privati con i quali si gestiscono relazioni e si condividono attività.

Capacità

Approfondite capacità tecniche specialistiche relative al settore/servizio di appartenenza e richieste dalla tipologia di attività svolte e dai risultati da raggiungere.

Capacità manageriali e di gestione di persone e risorse.

Capacità di pianificazione, programmazione ed organizzazione dell'attività

Orientamento a i risultati

Capacità di decisione

Problem solving

Orientamento al lavoro di gruppo

Forte orientamento al cliente finale

Autonomia

Capacità relazionali, di interpretazione delle esigenze degli utenti, di stabilire positivi rapporti con i collaboratori.

Struttura professionale.

Si richiedono studi compiuti in ambito universitario (Laurea con indirizzo coerente con la mansione di riferimento); può essere richiesto il possesso di particolari specializzazioni.

Le competenze sono acquisibili attraverso una esperienza pluriennale, maturata, anche nella conduzione di unità operative complesse, in ambiti coerenti con la mansione di riferimento sia nel settore pubblico che privato, e un costante e approfondito aggiornamento.

Lo sviluppo del ruolo può avvenire attraverso l'acquisizione di competenze manageriali o l'acquisizione/ampliamento di conoscenze ed esperienze relative ad aree di attività omogenee o differenziate.

Profili della dotazione organica.

Funzionario: tecnico, informatico, amministrativo, contabile.

Esemplificazione indicativa delle attività richiedibili alla categoria.

Responsabile di settore, di staff o di servizio di particolare complessità.

Requisiti per l'accesso dall'esterno.

g) conoscenza di almeno una lingua straniera

h) conoscenza dell'uso delle apparecchiature e delle applicazioni informatiche più diffuse

i) diploma di laurea nelle specializzazioni di seguito segnate:

Funzionario tecnico:

ingegneria o architettura e superamento di abilitazione per l'iscrizione agli ordini professionali

Funzionario informatico:

informatica o matematica

Funzionario amministrativo:

per area affari generali: giurisprudenza, scienze politiche, economia e commercio o equipollente

per area educativo-socio-culturale: giurisprudenza, lettere, sociologia, psicologia o equipollenti

per comandante di Polizia Municipale: giurisprudenza o equipollente

Funzionario contabile:

economia e commercio o equipollente, purchè in possesso del diploma di ragioneria, perito commerciale o aziendale.