

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:

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

Le attività prestate nell'ambito di tale categoria sono caratterizzate da:

1. cognizioni di tipo specialistico di buon livello, la cui base teorica è acquisibile attraverso il conseguimento del titolo di studio della scuola dell'obbligo, di norma accompagnato da corsi di formazione specialistici, ed il cui profilo pratico è costituito da un discreto grado di esperienza;
2. contenuti di tipo operativo con responsabilità di risultati parziali rispetto a più ampi processi produttivi e/o amministrativi;
3. criticità operative di discreta complessità e discreta ampiezza delle soluzioni possibili;
4. relazioni sia interne, di tipo semplice e anche tra più soggetti interagenti, sia esterne (con altre istituzioni), di tipo indiretto e formale, sia intrattenute direttamente con gli utenti;
5. eventuale indirizzo e coordinamento di altri operatori;
6. responsabilità per l'attività direttamente svolta e per i risultati conseguiti dagli operatori nei confronti dei quali si esercita, eventualmente, il coordinamento.

Nelle attribuzioni proprie dei profili dell'area rientrano comunque lo svolgimento di compiti complementari, strumentali e sussidiari al perseguimento degli obiettivi di lavoro.

PROFILI PROFESSIONALI:

OPERAIO QUAL. SORV. E SIC. STRAD.

OPERAIO QUALIFICATO MANUTENTORE

USCIERE NOTIFICATORE

APPLICATO TERMINALISTA

CAPO SQUADRA VIAB. SEGN. OFF.

MAGAZZINIERE TERMINALISTA

OPERAIO SP. SERV. GENERALI

<p>PROFILI PROFESSIONALI ASCRITTI ALLA CATEGORIA DEGLI OPERATORI ESPERTI</p>

OPERAIO QUAL. SORV. E SIC. STRAD.

OPERAIO QUALIFICATO MANUTENTORE

USCIERE NOTIFICATORE

APPLICATO TERMINALISTA

CAPO SQUADRA VIAB. SEGN. OFF.

MAGAZZINIERE TERMINALISTA

OPERAIO SP. SERV. GENERALI

APPLICAZIONE FRAMEWORK

OPERAIO QUAL. SORV. E SIC. STRAD.

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

Livello 1

- 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

Livello 2 • 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 1 • 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,

Livello 2 • 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 3 • 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1 • 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

Livello 2 • 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

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

OPERAIO QUALIFICATO MANUTENTORE

Area “Capire il contesto pubblico”: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all’apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

Livello 2 • 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 1 • 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,

Livello 2 • 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 3 • 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1 • 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

Livello 2 • 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

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

USCIERE NOTIFICATORE

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

Soluzione dei problemi

Livello 1

- 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

Livello 1 • 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

Livello 1

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 1

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1 • 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

Livello 1

- 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

Iniziativa

Livello 1

- 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

Livello 1 • 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

APPLICATO TERMINALISTA

Area “Capire il contesto pubblico”: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all’apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 1

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1 • 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

Livello 1

- 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

Iniziativa

Livello 1

- 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

Livello 1 • 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

CAPO SQUADRA VIAB. SEGN. OFF.

Area “Capire il contesto pubblico”: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all’apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1 • 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

Livello 2 • 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 1 • 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,

Livello 2 • 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 3 • 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 2

- 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

Livello 2 • 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

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

MAGAZZINIERE TERMINALISTA

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 1

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1 • 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

Livello 1

- 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

Iniziativa

Livello 1

- 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

Livello 1 • 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

OPERAIO SP. SERV. GENERALI

Area “Capire il contesto pubblico”: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all’apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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

Livello 2 • 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 1 • 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,

Livello 2 • 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 3 • 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1 • 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

Livello 2 • 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

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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 DEGLI ISTRUTTORI

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.

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:

PROFILI PROFESSIONALI ASCRITTI ALLA CATEGORIA DEGLI ISTRUTTORI

ASSISTENTE TECNICO VIABILITA'
 ISTRUTTORE ADDETTO INFOCENTER
 ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO
 ISTRUTTORE DI POLIZIA LOCALE
 ISTRUTTORE PAGHE
 ISTRUTTORE PERITO ELETTRTECNICO
 ISTRUTTORE SISTEMI INF.VI TERR.LI
 ISTRUTTORE TECNICO
 ISTRUTTORE TECNICO GEOMETRA
 ISTRUTTORE CONTABILE
 ISTR.TECNICO AMBIENTALE
 ISTRUTTORE TERMOTECNICO

APPLICAZIONE FRAMEWORK

ASSISTENTE TECNICO VIABILITA'

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 3

- 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 Livello 2

Soluzione dei problemi

Livello 2

- 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

Livello 1 • 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

Livello 2 • 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2 • 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,

Livello 3 • 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

Livello 2 • 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

Livello 3 • 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 3

- 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

Livello 2 • 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

Livello 2 • 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

Livello 2 • 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

ISTRUTTORE ADDETTO INFOCENTER

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2 • 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

Livello 3 • 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

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo

- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 2 • 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

Livello 2 • 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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

Livello 1 • 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

ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO

Area “Capire il contesto pubblico”: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all’apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

- Livello 1
- 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

Livello 2

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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

Livello 1

- 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

ISTRUTTORE DI POLIZIA LOCALE

Area “Capire il contesto pubblico”: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all’apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 3

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1 • 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

Livello 1 • 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2 • 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,

Livello 2 • 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 2

- 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

Livello 3

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

ISTRUTTORE PAGHE

Area “Capire il contesto pubblico”: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 2

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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

Livello 1

- 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

ISTRUTTORE PERITO ELETTRTECNICO

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 3

- 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

Livello 3

- 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 lavorative connesse all'uso delle tecnologie

Orientamento all'apprendimento

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 2

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 3

- 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

Livello 2 • 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

Livello 2

- 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

ISTRUTTORE SISTEMI INF.VI TERR.LI

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2 • 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

Livello 3 • 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

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 2 • 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

Livello 2 • 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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

Livello 1 • 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

ISTRUTTORE TECNICO

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2 • 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

Livello 2 • 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

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 2

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 2 • 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

Livello 2 • 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

Livello 2

- 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

ISTRUTTORE TECNICO GEOMETRA

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2 • 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

Livello 2 • 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

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 2

Gestione delle emozioni

Livello 2

- 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, Accuratezza, Iniziativa,
Orientamento al risultato
Affidabilità

Livello 2

- 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

Livello 2 • 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

Livello 2 • 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

Livello 2

- 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

ISTRUTTORE CONTABILE

Area “Capire il contesto pubblico”: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all’apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 2

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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

Livello 1

- 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

ISTRUTTORE TECNICO AMBIENTALE

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 2

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 2

- 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

Livello 1

- 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

Livello 1

- 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

ISTRUTTORE TERMOTECNICO

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 2

- 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

Livello 3

- 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

Livello 3

- 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 lavorative connesse all'uso delle tecnologie

Orientamento all'apprendimento

Livello 2

- 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 2

- 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

Livello 2

- 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 positivo
- Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori

Orientamento al servizio

Livello 1 • 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

Livello 2

- 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, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato

Affidabilità

Livello 1

- 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

Livello 3

- 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

Livello 2 • 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

Livello 2

- 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 DEI FUNZIONARI E DELLE ELEVATE QUALIFICAZIONI

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

<p>PROFILI PROFESSIONALI ASCRITTI ALL'AREA DEI FUNZIONARI CATEGORIA D</p>
--

ISTRUTTORE DIRETTIVO GEOMETRA
 ISTR.DIR.TECNICO
 ISTRUTTORE DIR. AMMINISTRATIVO
 ISTR.DIRETTIVO PROCEDURE PAGHE
 ISTR.DIRETTIVO CONTABILE
 ISTRUTTORE DIR.CONTROLLO GESTIONE
 ISTRUTTORE DIRETTIVO STATISTICO
 SPECIALISTA DI VIGILANZA
 ISTRUTTORE DIRET. PROCED. PAGHE
 ISTR.DIR. PERITO ELETTROTECNICO
 ISTRUTTORE DIR.SIST.GESTIONALI
 ISTRUTTORE DIRETTIVO GEOMETRA
 ISTR.DIRETTIVO INGEGNERE
 ISTR.DIRETTIVO ARCHITETTO
 ISTR.DIRETTIVO GEOLOGIA APPLICATA
 ISTR.DIRETTIVO PROCEDURE PAGHE
 ISTR.DIR. TERMOTECNICO

FRAMEWORK COMUNE A TUTTI I PROFILI APPARTENENTI ALL'AREA DEI
 FUNZIONARI E DELLE ELEVATE QUALIFICAZIONI

Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento

Consapevolezza del contesto

Livello 3

- 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

Soluzione dei problemi

Livello 3

- 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

Livello 2 • 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

Livello 3 • 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, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni

Comunicazione

Livello 3

- 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

Livello 3 • 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

Livello 3

- 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

Livello 3

- 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, Accuratezza, Iniziativa,
Orientamento al risultato
Affidabilità

Livello 3

- 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

Livello 3

- 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

Livello 3 • 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

Livello 3

- 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