



PROFILI PROFESSIONALI

descrizione

Nell'ambito delle categorie contrattuali (A,B,C,D) i **ruoli organizzativi** sono distribuiti in **famiglie professionali** che caratterizzano conoscenze, capacità e stili cognitivi similari.

QUADRO DI SINTESI DI FAMIGLIE E PROFILI PROFESSIONALI

FAMIGLIA PROFESSIONALE AMMINISTRATIVA		
Profilo/ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario economico-finanziario	Il Funzionario economico - finanziario presidia i processi di programmazione e controllo, economico – contabili, economico-finanziari e fiscali, di contabilità del personale, in coerenza con la normativa vigente e gli indirizzi strategici dell'ente.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Servizio Finanziario ◦ Servizio programmazione e controllo ◦ Servizio Gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione
Funzionario amministrativo	Il Funzionario amministrativo presidia i processi di servizio giuridico - amministrativo e specialistici all'utenza e alle strutture interne e cura le gestione dei relativi procedimenti. Presenta un ambito di specializzazione.	Pluralità di Servizi dell'Ente
<u>Ambito di specializzazione:</u> Servizi amministrativi al pubblico	In questo ambito di specializzazione il Funzionario presidia i processi amministrativi di servizio al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Servizi vari dell'Area ◦ Servizi alla Città (Servizi ai cittadini, Servizio sportello per le imprese, il commercio e la tutela ambientale, Edilizia)
Gestore processi amministrativi	Il Gestore processi amministrativi partecipa alla realizzazione dei processi di servizio giuridico - amministrativo e specialistici all'utenza e alle strutture interne e cura le gestione dei relativi procedimenti. Presenta un ambito di specializzazione.	Pluralità di Servizi dell'Ente
<u>Ambito di specializzazione:</u> Servizi amministrativi al pubblico	In questo ambito di specializzazione il Gestore dei processi amministrativi partecipa alla realizzazione dei processi amministrativi di servizio al pubblico.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Servizi vari dell'Area ◦ Servizi alla Città (Servizi ai cittadini, Servizio sportello per le imprese, il commercio e la tutela ambientale, Edilizia)
Collaboratore amministrativo	Il Collaboratore amministrativo contribuisce alla realizzazione dei procedimenti amministrativi di servizio all'utenza e alle strutture interne.	Pluralità di Servizi dell'Ente

FAMIGLIA PROFESSIONALE TECNICA

Profilo/ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario tecnico	Il Funzionario tecnico presidia i processi di servizio tecnico all'utenza e alle strutture interne. Presenta un ambito di specializzazione.	Pluralità di Servizi dell'Ente
<u>Ambito di specializzazione:</u> Edilizia e accertamenti tecnico-immobiliari	In questo ambito di specializzazione il Funzionario può presidiare i processi relativi al controllo del territorio in materia di edilizia privata, alla gestione patrimoniale e alle politiche fiscali sugli immobili (adempimenti relativi alla pianificazione delle risorse patrimoniali, alle valutazioni estimative, alle verifiche tipografiche – catastali, etc.), agli accertamenti tecnico-tributari sugli immobili, in coerenza con l'impianto normativo in vigore e i piani e le priorità dell'ente.	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Servizio Edilizia ▸ Servizio Gestione immobiliare ▸ Servizio Servizi ai cittadini ▸ Servizio sportello per le imprese, il commercio e la tutela ambientale
Gestore processi tecnici	Il Gestore processi tecnici partecipa alla realizzazione dei processi di servizio tecnico all'utenza e alle strutture interne. Presenta un ambito di specializzazione.	Pluralità di Servizi dell'ente
<u>Ambito di specializzazione:</u> Conduzione tecnico operativa	In questo ambito di specializzazione il Gestore processi tecnici può partecipare alla realizzazione di una pluralità di processi operativi e di servizio, quali il supporto alla gestione degli appalti e dei fornitori di interventi manutentivi, la conduzione degli impianti sportivi, etc.	Pluralità di Servizi dell'Ente
Collaboratore tecnico operativo	Il Collaboratore tecnico-operativo può collaborare ad una pluralità di processi operativi e di servizio, quali manutenzione del patrimonio pubblico, direttamente o attraverso il controllo delle ditte esterne, manutenzione impianti sportivi, magazzino, assistenza bagnanti, servizi cimiteriali, servizi di fotoriproduzione e litografia, etc.	Pluralità di Servizi dell'Ente
Operatore tecnico operativo	L'Operatore tecnico-operativo può intervenire operativamente su una pluralità di processi di servizio all'utenza e alle strutture interne,	Pluralità di Servizi dell'Ente

FAMIGLIA PROFESSIONALE INFORMATICA

Profilo/ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario tecnologie e sistemi informativi	Il Funzionario tecnologie e sistemi informativi presidia, in coerenza con gli indirizzi strategici dell'ente, la progettazione e le funzionalità relative a: <ul style="list-style-type: none"> • i servizi applicativi agli utenti dell'ente • i sistemi informatici e telematici dell'ente (data base, sistemi operativi, servizi web, reti, office automation, etc.) e del Sistema Informativo Territoriale. 	Gestione e sviluppo delle tecnologie e dei Sistemi Informativi
Gestore processi informatici	Il Gestore processi informatici cura la funzionalità dei sistemi e dei servizi applicativi, gli sviluppi applicativi interni, la formazione e l'assistenza agli utenti dell'ente.	Gestione e sviluppo delle tecnologie e dei Sistemi Informativi

FAMIGLIA PROFESSIONALE CULTURALE

Profilo/ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario reti e servizi culturali	Il Funzionario reti e servizi culturali presidia, in un contesto di rete per lo sviluppo del territorio, i servizi e i programmi di promozione, gestione, conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio informativo, documentario e culturale. Opera in ambiti professionali specifici connessi al settore in cui opera (biblioteca, museo, programmi di promozione culturale, etc.). Presenta un ambito di specializzazione.	Servizio Istituzioni culturali
<u>Ambito di specializzazione:</u> Biblioteche	In questo ambito di specializzazione il Funzionario presidia, in un contesto di rete per lo sviluppo del territorio, i servizi e i programmi di promozione, gestione, conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio informativo, documentario e culturale delle biblioteche dell'ente.	Servizio Istituzioni culturali
Gestore processi e iniziative culturali	Il Gestore processi e iniziative culturali partecipa, in un contesto di rete per lo sviluppo del territorio, alla realizzazione dei processi e dei programmi di promozione, gestione, conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio informativo, documentario e culturale. Cura in particolare l'erogazione diretta dei servizi e le procedure amministrative di gestione dei progetti/iniziative. Opera in ambiti professionali specifici connessi al settore in cui opera (biblioteca, museo, programmi di promozione culturale, etc.).	Servizio Istituzioni culturali
Collaboratore culturale	Il Collaboratore culturale supporta, in un contesto di rete per lo sviluppo del territorio, i programmi di promozione, gestione, conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio informativo, documentario e culturale. Cura in particolare l'erogazione diretta dei servizi negli ambiti professionali specifici connessi al settore in cui opera (biblioteca, museo, programmi di promozione culturale, etc.).	Servizio Istituzioni culturali

FAMIGLIA PROFESSIONALE SOCIALE

Profilo/ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario reti sociali	Il Funzionario reti sociali presidia e promuove le funzioni di accoglienza, socio-assistenziale - educativa e di promozione sociale dell'Ente, definendo piani di intervento e progetti in ambito di rete territoriale, anche in collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore, in coerenza con gli indirizzi e le politiche sociali dell'Ente. Presenta un ambito di specializzazione.	<ul style="list-style-type: none"> • Area Servizi alla persona • Area Servizi alla persona Scuola sport e socialità • Area Pianificazione strategica –Città solidale e del capitale sociale • Area Pianificazione strategica Decentramento, partecipazione e processi deliberativi
<u>Ambito di specializzazione:</u> Servizi sociali	In questo ambito di specializzazione il Funzionario presidia e promuove i processi e le funzioni di accoglienza e socio-assistenziale dell'Ente, definendo piani di intervento e progetti in ambito di rete territoriale, anche in collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore, in coerenza con gli indirizzi e le politiche sociali dell'Ente.	Servizi Sociali
Gestore processi sociali	Il Gestore processi sociali può partecipare, in un ambito di rete territoriale, sia alle funzioni socio –assistenziali – educative che di promozione sociale e della socialità dell'ente. Può operare in progetti finalizzati alla prevenzione, sostegno e recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità e in progetti finalizzati alla prevenzione, coesione e integrazione sociale.	<ul style="list-style-type: none"> • Area Servizi alla persona • Area Servizi alla persona Scuola sport e socialità • Area Pianificazione strategica –Città solidale e del capitale sociale • Area Pianificazione strategica Decentramento, partecipazione e processi deliberativi

FAMIGLIA PROFESSIONALE EDUCATIVA

Profilo/ ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario reti educative	Il Funzionario reti educative promuove progetti e programmi educativi nelle attività delle Scuole e nei Nidi d'infanzia, definisce piani di intervento e progetti in ambito di rete territoriale nazionale ed internazionale, in coerenza con gli indirizzi e le politiche sociali ed educative dell'ente.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Insegnante	L'Insegnante opera, con spirito di contitolarità, nelle Scuole d'Infanzia curando la promozione dello sviluppo psicologico del bambino, del primo processo formativo ed educativo teso alla socializzazione e all'apprendimento all'interno del gruppo dei coetanei. Gestisce i rapporti con i genitori e organizza momenti di formazione, tiene contatti con l'esterno e partecipa a relazioni di carattere nazionale ed internazionale. Presenta un ambito di specializzazione.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
<u>Ambito di specializzazione:</u> Atelier	In questo ambito di specializzazione l'Insegnante gestisce l'atelier costituito presso ogni Scuola d'infanzia, programmando e coordinando con spirito di collaborazione le attività espressive/comunicative e documentative (grafica, attività motoria, manipolazione, educazione visiva e percettiva, fotografia, tecniche video). Progetta e cura la disposizione e sistemazione degli spazi interni ed esterni della struttura in cui opera. Sostituisce l'Insegnante in caso di assenza.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Educatore	L'Educatore opera, con spirito di contitolarità, nei Nidi d'infanzia curando la promozione dello sviluppo psicologico del bambino, del primo processo formativo ed educativo teso alla socializzazione e all'apprendimento all'interno del gruppo dei coetanei. Gestisce i rapporti con i genitori e organizza momenti di formazione, tiene contatti con l'esterno e partecipa a relazioni di carattere nazionale ed internazionale.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Collaboratore servizi di cucina	Il Collaboratore servizi di cucina presidia l'intero processo di preparazione e di produzione del pasto nelle Scuole e Nidi d'infanzia in base alle tabelle dietetiche stabilite. Svolge anche un ruolo di coordinamento per il personale ausiliario ed inoltre realizza momenti educativi di partecipazione delle famiglie tesi a promuovere l'educazione alimentare.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Collaboratore servizi scolastici	Il Collaboratore servizi scolastici presidia le attività di manutenzione, cura e pulizia degli ambienti interni ed esterni. Partecipa con i docenti ai momenti dell'ambientamento, del pranzo, della merenda, dell'approccio al sonno, nonché alle uscite, alle attività didattiche, alle attività di cucina, alle iniziative di partecipazione delle famiglie. Sostituisce il cuoco in caso di assenza.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Operatore servizi scolastici	L'Operatore servizi scolastici segue le attività di manutenzione, cura e pulizia degli ambienti interni ed esterni. Può intervenire, in un ruolo operativo di supporto, a momenti della vita scolastica e ad iniziative di partecipazione delle famiglie.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia

Integrazione Profili professionali - Famiglia Educativa

(Stralcio Contratto Decentrato Integrativo per il personale dipendente del Comune di Reggio Emilia - quadriennio normativo 2006 - 2009 e relativi allegati)

Profilo/ ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario reti educative	Il Funzionario reti educative progetta, promuove, supervisiona e valuta progetti e programmi educativi - individuali e collettivi - rivolti in particolare a ragazzi e giovani; coordina e supervisiona i servizi e i luoghi educativi comunali presenti sul territorio; definisce progetti in ambito di rete territoriale locale, nazionale ed internazionale, in coerenza con gli indirizzi e le politiche educative e giovanili dell'Ente; coordina e promuove reti di relazione e gruppi di lavoro interistituzionali e interdisciplinari, allo scopo di favorire una crescita - dell'individuo e della comunità - basata sulla conoscenza, in funzione dell'innovazione, della creatività e della coesione sociale.	Officina Educativa
Ambito di specializzazione: Pedagogico	In questo ambito di specializzazione il Funzionario reti educative svolge le proprie attività in particolare all'interno delle Scuole e dei Nidi d'infanzia, promuovendo progetti e programmi educativi nelle attività delle strutture educative rivolte alla prima infanzia, organizzando e gestendo le strutture educative stesse e definendo piani di intervento e progetti in ambito di rete territoriale nazionale ed internazionale, in coerenza con gli indirizzi e le politiche sociali ed educative dell'ente.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Insegnante	L'Insegnante opera, con spirito di contitolarità, nelle Scuole d'infanzia curando la promozione dello sviluppo psicologico del bambino, del primo processo formativo ed educativo teso alla socializzazione e all'apprendimento all'interno del gruppo dei coetanei. Gestisce i rapporti con i genitori e organizza momenti di formazione, tiene contatti con l'esterno e partecipa a relazioni di carattere nazionale ed internazionale. Presenta un ambito di specializzazione.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Ambito di specializzazione: Atelier	In questo ambito di specializzazione l'Insegnante gestisce l'atelier costituito presso ogni Scuola d'infanzia, programmando e coordinando con spirito di collaborazione le attività espressive/comunicative e documentative (grafica, attività motoria, manipolazione, educazione visiva e percettiva, fotografia, tecniche video). Progetta e cura la disposizione e sistemazione degli spazi interni ed esterni della struttura in cui opera. Sostituisce l'Insegnante in caso di assenza.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Educatore	L'Educatore opera, con spirito di contitolarità, nei Nidi d'infanzia curando la promozione dello sviluppo psicologico del bambino, del primo processo formativo ed educativo teso alla socializzazione e all'apprendimento all'interno del gruppo dei coetanei. Gestisce i rapporti con i genitori e organizza momenti di formazione, tiene contatti con l'esterno e partecipa a relazioni di carattere nazionale ed internazionale.	Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia
Gestore processi educativi	Il Gestore processi educativi opera, con spirito di contitolarità, nei progetti e nei contesti educativi curando lo sviluppo formativo in particolare di ragazzi e giovani, attraverso la costruzione e la diffusione di conoscenze e competenze educative (a sostegno e/o integrazione del curriculum scolastico, della partecipazione, del benessere, dell'integrazione, della creatività). Agisce e sviluppa la rete di relazioni tra i soggetti educativi del territorio, cura la documentazione e la comunicazione dei progetti e delle esperienze.	Officina Educativa

FAMIGLIA PROFESSIONALE COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

Profilo/ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario servizi di comunicazione	Il Funzionario servizi di comunicazione presidia i processi di comunicazione esterna e istituzionale dell'ente. Può essere coinvolto in attività di: gestione dei servizi interni, definizione e implementazione del piano di comunicazione esterna; comunicazione con i media; produzione di materiale di comunicazione finalizzato all'accesso ai servizi da parte dei cittadini; gestione e aggiornamento dei contenuti del sito istituzionale e della intranet, etc.	Comunicazione, Relazioni esterne e Marketing
Gestore processi di comunicazione	Il Gestore processi di comunicazione cura i processi di comunicazione - quali informazione istituzionale, promozione dei servizi, consulenza agli utenti, gestione e aggiornamento informazioni e contenuti, raccordo con le strutture interne ed esterne - per target di utenza (urp, informa giovani, sportello lavoro, etc.).	Comunicazione, Relazioni esterne e Marketing.
Collaboratore servizi di accoglienza	Il Collaboratore servizi di accoglienza può svolgere servizi segretariali, di centralino, di prima accoglienza (compreso portierato), di supporto.	Pluralità di Servizi dell'ente
Operatore servizi di accoglienza	L'Operatore servizi di accoglienza può svolgere servizi di prima accoglienza (compreso portierato) e di supporto.	Pluralità di Servizi dell'ente

FAMIGLIA PROFESSIONALE VIGILANZA

Profilo/ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario addetto al coordinamento e al controllo	Il Funzionario addetto al coordinamento e controllo presidia le funzioni del Corpo di Polizia Municipale previste dalle Leggi, Regolamenti, Ordinanze ed altri Provvedimenti amministrativi. Le funzioni di Polizia Municipale rispondono agli obiettivi generali assegnati dall'Amministrazione Comunale ed in particolare contribuiscono ad un regolare svolgimento della vita cittadina, sia sul livello del controllo e della repressione, sia su quello della prevenzione e della tutela della sicurezza dei cittadini.	Polizia Municipale
Agente	L'Agente partecipa allo svolgimento delle funzioni del Corpo di Polizia Municipale previste dalle Leggi, Regolamenti Ordinanze ed altri Provvedimenti amministrativi. Le funzioni di Polizia Municipale rispondono agli obiettivi generali assegnati dall'Amministrazione Comunale ed in particolare contribuiscono ad un regolare svolgimento della vita cittadina, sia sul livello del controllo e della repressione, sia su quello della prevenzione e della tutela della sicurezza dei cittadini.	Polizia Municipale

FAMIGLIA PROFESSIONALE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO TERRITORIALE

Profilo/ambito di specializzazione	Presentazione	Uffici di riferimento prevalente
Funzionario pianificazione e attuazioni urbanistiche	Il Funzionario pianificazione e attuazioni urbanistiche presidia i processi relativi alla pianificazione urbanistica e territoriale dell'ente.	Area Pianificazione Strategica
Funzionario sviluppo territoriale	Il Funzionario sviluppo territoriale partecipa alla definizione e attuazione dei processi di pianificazione strategica e delle policy dell'ente. Nell'ambito del proprio dominio applicativo, partecipa ai processi di rilevazione delle esigenze, di studio e analisi dei problemi e delle soluzioni, di pianificazione degli interventi, di promozione delle partnership, di gestione programmi e valutazione degli esiti, di comunicazione ai cittadini.	Area Pianificazione Strategica

PROFILI PER CATEGORIA DI INQUADRAMENTO E FAMIGLIA PROFESSIONALE

	AMMINISTRATIVA	TECNICA	INFORMATICA	CULTURALE	SOCIALE	EDUCATIVA	COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA	VIGILANZA	PIANIFICAZIONE E SVILUPPO TERRITORIALE
D	<p>Funzionario economico - finanziario</p> <p>Funzionario amministrativo</p> <p>Servizi amministrativi al pubblico</p>	<p>Funzionario Tecnico</p> <p>Edilizia e accertamenti tecnico - immobiliari</p>	<p>Funzionario tecnologie e sistemi informativi</p>	<p>Funzionario reti e servizi culturali</p> <p>Biblioteche</p>	<p>Funzionario reti sociali</p> <p>Servizi Sociali</p>	<p>Funzionario reti educative</p> <p>pedagogico</p>	<p>Funzionario servizi di comunicazione</p>	<p>Funzionario addetto al coordinamento e controllo</p>	<p>Funzionario pianificazione e attuazioni urbanistiche</p> <p>Funzionario sviluppo territoriale</p>
C	<p>Gestore processi amministrativi</p> <p>Servizi amministrativi al pubblico</p>	<p>Gestore processi tecnici</p> <p>Conduzione tecnico-operativa</p>	<p>Gestore processi informatici</p>	<p>Gestore processi e iniziative culturali</p>	<p>Gestore processi sociali</p>	<p>Insegnante</p> <p>Atelier</p> <p>Educatore</p> <p>Gestore processi educativi</p>	<p>Gestore processi di comunicazione</p>	<p>Agente</p>	
B	<p>Collaboratore amministrativo</p>	<p>Collaboratore tecnico-operativo</p>		<p>Collaboratore culturale</p>		<p>Collaboratore servizi di cucina</p> <p>Collaboratore servizi scolastici</p>	<p>Collaboratore servizi accoglienza</p>		
A		<p>Operatore tecnico-operativo</p>				<p>Operatore servizi scolastici</p>	<p>Operatore servizi accoglienza</p>		

Famiglia professionale Amministrativa

- Funzionario economico – finanziario
- Funzionario amministrativo
- Gestore processi amministrativi
- Collaboratore amministrativo

Ambiti di specializzazione

- Funzionario Amministrativo
Ambito di specializzazione: Servizi amministrativi al pubblico
- Gestore processi amministrativi
Ambito di specializzazione: Servizi amministrativi al pubblico

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO ECONOMICO - FINANZIARIO

Il Funzionario economico-finanziario presidia i processi di programmazione e controllo, economico-contabili, economico-finanziari e fiscali, di contabilità del personale, in coerenza con la normativa vigente e gli indirizzi strategici dell'Ente.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Finanziario, Servizio Programmazione e Controllo, Servizio Gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Processi economico – finanziari di riferimento

Reportistica economico – finanziaria

Consulenza verso i servizi interni

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

Valutazioni costi-benefici di progetti/iniziative/ attività

(Specialistiche)

Analisi di bilancio e reportistica

Conoscenze specialistiche economico-finanziarie relative ai processi di riferimento

Contabilità generale e finanziaria

Normative e procedure amministrativo – contabili dell'ente

Normative e procedure gestione fiscale e/o di tesoreria

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

Processi

- Processi economico – finanziari di riferimento
(può riguardare ad esempio di processi di:
 - *Redazione documenti contabili ed economico-finanziari* (documenti programmatori e previsionali, bilancio, rendiconto, certificazioni, relazioni esplicative di bilancio, controllo di gestione, etc.);
 - *Tenuta contabilità* (analisi determine e delibere e registrazione in contabilità dell'impatto finanziario);
 - *Tesoreria e gestione dell'indebitamento* (gestione dei rapporti con banche, gestione mutui, impieghi, liquidità, valutazione opzioni di finanziamento dell'indebitamento, nuove forme di finanziamento, etc.);
 - *Contabilità del personale* (gestione degli aspetti amministrativi, retributivi, contributivo/previdenziali, assicurativi e fiscali connessi al rapporto di lavoro dei dipendenti dell'ente);
 - *Adempimenti fiscali*
 -
- Reportistica economico – finanziaria (analisi e interpretazione dei dati – incassi, spese, etc. – e redazione di indicatori e report di valutazione, certificazione dei dati verso enti sovradeterminati, elaborazione di ipotesi di azioni correttive, redazione documenti e presentazioni, etc.)
- Consulenza verso i servizi interni (interpretazione normativa e consulenza per rendere fruibile la norma negli ambiti di competenza: contabile, economico, finanziario, fiscale, patrimoniale, etc.)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento (revisione di **procedure/processi**, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Utilizzo risorse informatiche (in relazione alle procedure informatizzate di competenza e all'utilizzo di applicativi PC, banche dati, risorse internet, etc)
- Valutazioni costi-benefici di progetti/iniziativa/attività (valutazioni compatibilità tecnico economica delle iniziative, stime costi/benefici, analisi dei costi, formulazione di preventivi, elaborazione bgt di progetti / iniziative, analisi consuntivi e scostamenti, elementi base di contabilità generale, analitica e di controllo, etc.)

Specialistiche

- Analisi di bilancio e reportistica (analisi e interpretazione dei bilanci, analisi dei flussi di cassa, controllo di gestione, analisi e valutazione indicatori finanziari, etc.)
- Conoscenze specialistiche economico-finanziarie relative ai processi di riferimento; sono riferite alle tipologie di servizi erogati, quali ad es:
 - *Analisi e valutazione economico – finanziaria* (analisi e valutazione economico – finanziaria degli investimenti, dei progetti, delle operazioni, inclusi gli strumenti informatici di simulazione e valorizzazione; valutazione comparativa delle alternative di investimento; tecniche di riclassificazione di bilancio, etc.)

- *Controllo di gestione* (Modelli, metodi e sistemi di controllo di gestione, quali reportistica, budget, piani di produzione, analisi della redditività, definizione punti di controllo dei processi operativi, etc.).
- *Contabilità del personale* (normativa relativa alle aree fiscali, previdenziale, assicurativa, retributiva, etc.)
- *Studi e consulenza fiscale* (approfondimenti normativi, pareri, interpretazioni, standard procedurali, etc.)
-
- Contabilità generale e finanziaria (normativa economico – finanziaria su redazione dei bilanci e relativa programmazione, gestione, consuntivazione; registrazioni contabili e principi contabili di contabilità generale e finanziaria)
- Normative e procedure amministrativo-contabili dell'ente (regolamenti contabili comunali, bilancio preventivo e consuntivo, capitolati, impegni di spesa, adempimenti fiscali, liquidazioni, monitoraggio spese, inventario, atti e determine conseguenti, etc.)
- Normative e procedure gestione fiscale e/o di tesoreria (gestione della tesoreria ovvero conoscenze di natura fiscale, quali tributi locali e modalità applicative delle disposizioni in materia, trattamento dati fiscali, ecc.)

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO

Il Funzionario amministrativo presidia i processi di servizio giuridico - amministrativi e specialistici all'utenza e alle strutture interne e cura la gestione dei relativi procedimenti.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Processi e procedimenti giuridico - amministrativi di riferimento

Definizione standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento

Consulenza e supporto giuridico- amministrativo ai servizi interni

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Normative e procedure in materia di gestione documentale e privacy

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

Valutazioni costi-benefici di progetti/iniziative/attività

(Specialistiche)

Conoscenze giuridico- amministrative e specialistiche dei processi di riferimento

Normative e procedure amministrativo – contabili dell'ente

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziare

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI AMMINISTRATIVI

Il Gestore processi amministrativi partecipa alla realizzazione dei processi di servizio giuridico-amministrativi e specialistici all'utenza e alle strutture interne e cura la gestione dei relativi procedimenti. Il profilo presenta più ambiti di specializzazione.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Processi e procedimenti giuridico - amministrativi di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei **processi/procedimenti** di riferimento

Consulenza e supporto giuridico- amministrativo ai servizi interni

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui **processi/procedimenti** di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Normative e procedure in materia di gestione documentale e privacy

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Procedure operative relative ai processi di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Conoscenze giuridico- amministrative e specialistiche dei processi di riferimento

Normative e procedure amministrativo – contabili dell'ente

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : COLLABORATORE AMMINISTRATIVO

Il Collaboratore amministrativo contribuisce alla realizzazione dei procedimenti amministrativi di servizio all'utenza e alle strutture interne.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento B.

Processi

Procedimenti amministrativi di riferimento

Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure in materia di gestione documentale e privacy

Procedure operative relative ai processi di riferimento

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Normative e procedure amministrativo - contabili dell'ente

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

ESTRATTO DA REPERTORIO PROCESSI E COMPETENZE - esempi

Processi

- Processi e procedimenti giuridico - amministrativi di riferimento. Sono riferiti alle tipologie di servizio erogati, quali ad esempio:

Nei servizi di contrattualistica e acquisizione beni e servizi:

- *Gestione giuridico amministrativa contratti e procedure di acquisizione lavori, beni e servizi* (predispensione atti giuridico/amministrativi - delibere, determine, liquidazioni, stipule contrattuali, etc - e gestione di relazioni interne/esterne funzionali alla gestione dei contratti, all'acquisizione di beni e servizi, all'espletamento delle gare, alla realizzazione dei lavori, etc.)
- *Gestione amministrativa di altri procedimenti di competenza* (quali ad es. contratti di assicurazione, segreteria amministrativa ai RUP, protocollo e archiviazione atti, gestione amministrativa magazzini, etc.)
-

Nei servizi di gestione e sviluppo delle Risorse Umane:

- *Assunzione e reclutamento* (Piano di assunzioni e mobilità del personale; procedure per l'acquisizione di personale - bandi concorsuali, graduatorie, etc -, inserimento nelle strutture degli assunti; tirocini)
- *Gestione e sviluppo del personale* (Processi di gestione (passaggi giuridici-economici, piani di assegnazione e variazione degli incarichi, stabilizzazione, etc.), e di sviluppo del personale (valutazione, formazione, mobilità e percorsi di qualificazione, concorsi, sistema premiante, sviluppo organizzativo, etc.)
- *Relazioni sindacali e problematiche del lavoro* (Applicazione e supporto definizione accordi sindacali locali; interpretazioni normativa contrattuale e definizione standard procedurali; gestione procedimenti disciplinari)
-

Nei servizi economico - finanziari:

- *Redazione documenti contabili ed economico-finanziari* (documenti programmatori e revisionali, bilancio, rendiconto, certificazioni, relazioni esplicative di bilancio, controllo di gestione, etc.);
- *Tenuta contabilità* (analisi determine e delibere e registrazione in contabilità dell'impatto finanziario);
- *Tesoreria e gestione dell'indebitamento* (gestione dei rapporti con banche, gestione mutui, impieghi, liquidità, valutazione opzioni di finanziamento dell'indebitamento, nuove forme di finanziamento, etc.)
- *Contabilità del personale* (gestione degli aspetti amministrativi, retributivi, contributivo/previdenziali, assicurativi e fiscali connessi al rapporto di lavoro dei dipendenti dell'ente);
- *Adempimenti fiscali*
-

Nei servizi di gestione amministrativa immobiliare:

- *Pianificazione e valorizzazione risorse patrimoniali (acquisizioni e dismissioni)*
- *Gestione amministrativa del patrimonio immobiliare*
- *Procedimenti espropriativi*
-

Nei servizi di supporto al funzionamento agli organi istituzionali:

- *Gestione iter atti deliberativi Organi Comunali*
- *Supporto amministrativo agli Organi Comunali*
-

- Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento (interpretazione normativa di riferimento, predisposizione di regole procedurali, regolamenti, circolari, ... definizione di criteri programmatori, etc., in rapporto con gli uffici interessati)

- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento (revisione di procedure/processi, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Consulenza e supporto giuridico- amministrativo ai servizi interni (per le materie di competenza)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)
- Procedimenti amministrativi di riferimento (per le materie di competenza)
- Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento (verifiche problematiche operative e tecnico-amministrative e proposte di miglioramento, assistenza e supporto tecnico – operativo alla gestione dei fornitori e dei progetti, etc.)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento (conoscenza delle migliori pratiche e delle esperienze innovative - dal punto di vista del servizio, normativo, procedurale, organizzativo, etc. - praticate in altri enti o in altre Servizi dell'ente, ai fini di un confronto e un adattamento delle soluzioni per migliorare il servizio in cui si opera)
- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Normativa e procedure in materia di gestione documentale e di privacy (gestione dati, archiviazione, strumenti di e-government, tutela, privacy e diritto di accesso dati personali, etc.)
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Procedure operative relative ai processi di riferimento
- Utilizzo risorse informatiche (in relazione alle procedure informatizzate di competenza e all'utilizzo di applicativi PC, banche dati, risorse internet, etc)
- Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziativa/attività (valutazioni compatibilità tecnico economica delle iniziative, stime costi/benefici, analisi dei costi, formulazione di preventivi, elaborazione bgt di progetti / iniziative, analisi consuntivi e scostamenti, elementi base di contabilità generale, analitica e di controllo, etc.)

Specialistiche

- Conoscenze giuridico- amministrative e specialistiche dei processi di riferimento (norme e principi giuridici, tecniche e strumenti della disciplina di riferimento, iter dei procedimenti e degli atti tecnico – amministrativi del servizio di riferimento). Sono riferiti alle tipologie di servizio erogati, quali ad es:

Nei servizi di contrattualistica e acquisizione beni e servizi:

- *Normative e procedure esecuzione lavori pubblici* (Norme espresse da fonti diverse, quali Legge Merloni, Regolamento sui LLPP, Codice contratti e regolamento di attuazione , Norme affidamenti lavori, etc.)
- *Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici di riferimento* (normative e procedure relative agli atti amministrativi di gestione progetti/attività, quali, documentazione tecnico-amministrativa, affidamenti incarichi, gestione DB, protocolli, pagamenti, etc.)

○

Nei servizi di gestione e sviluppo delle RU:

- *Sviluppo Risorse Umane* (modelli metodi e tecniche di valutazione del personale, di reclutamento e selezione, di mobilità e professionalizzazione, di gestione del sistema premiante, di valutazione competenze)
- *Processi formativi* (metodi e tecniche di analisi dei bisogni formativi, di progettazione formativa, di valutazione efficacia e risultati formativi, etc.)
- *Contrattualistica e disciplina del rapporto di lavoro* (contratti collettivi, contrattazione decentrata, accordi, normative, procedimenti disciplinari)
-

Nei servizi economico - finanziari:

- *Contabilità generale e finanziaria* (normativa economico – finanziaria su redazione dei bilanci e relativa programmazione, gestione, consuntivazione; registrazioni contabili e principi contabili di contabilità generale e finanziaria)
- *Normative e procedure gestione fiscale e/o di tesoreria* (gestione della tesoreria ovvero conoscenze di natura fiscale, quali tributi locali e modalità applicative delle disposizioni in materia, trattamento dati fiscali, ecc.)
- *Analisi e valutazione economico – finanziaria* (analisi e valutazione economico – finanziaria degli investimenti, dei progetti, delle operazioni, inclusi gli strumenti informatici di simulazione e valorizzazione; valutazione comparativa delle alternative di investimento; tecniche di riclassificazione di bilancio, etc.)
- *Controllo di gestione* (modelli, metodi e sistemi di controllo di gestione, quali reportistica, budget, piani di produzione, analisi della redditività, definizione punti di controllo dei processi operativi, etc.).
- *Contabilità del personale* (normativa relativa alle aree fiscali, previdenziale, assicurativa, retributiva, etc.)
- *Studi e consulenza fiscale* (approfondimenti normativi, pareri, interpretazioni, standard procedurali, etc.)
-

Nei servizi di gestione amministrativa immobiliare:

- *Norme e procedure tecnico-amministrative di compravendita immobiliare e di esproprio* (verifica conformità e destinazione urbanistica, accertamenti conservatoria, individuazione catastale, stima, definizione determine e atti amministrativi, atti di compravendita, affitti, espropri, etc.)
- *Strumenti urbanistici e normative comunali relative al settore tecnico* (Piani urbanistici e territoriali e regolamenti urbanistici vari)
-

- Normative e procedure amministrativo contabili dell'ente (contabilità EELL, regolamenti comunali, bilancio preventivo e consuntivo, capitolati, impegni di spesa, adempimenti fiscali, liquidazioni, monitoraggio spese, inventario, atti e determine conseguenti, etc.)

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO

Ambito di specializzazione: Servizi amministrativi al pubblico

In questo ambito di specializzazione il Funzionario presidia i processi amministrativi di servizio al pubblico.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento ai Servizi dell'Area Servizi alla Città: Servizi ai cittadini; Servizi per le imprese, il commercio e la tutela ambientale; Edilizia.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Processi giuridico - amministrativi di servizio al pubblico

Definizione standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento

Iniziative di miglioramento e semplificazione amministrativa

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Iter dei procedimenti e degli atti tecnico-amministrativi del servizio di riferimento

Normativa e procedure in materia di gestione documentale e privacy

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Normative e regolamenti specifici dei processi di riferimento

Normative e procedure di gestione del contenzioso dei processi di riferimento

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI AMMINISTRATIVI

Ambito di specializzazione: Servizi amministrativi al pubblico

In questo ambito di specializzazione il Gestore dei processi amministrativi partecipa alla realizzazione dei processi amministrativi di servizio al pubblico.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento ai Servizi dell'Area Servizi alla Città: Servizi ai cittadini; Servizi per le imprese, il commercio e la tutela ambientale; Edilizia.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Processi giuridico - amministrativi di servizio al pubblico

Definizione standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei **processi/procedimenti** di riferimento

Iniziative di miglioramento e semplificazione amministrativa

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Iter dei procedimenti e degli atti tecnico-amministrativi del servizio di riferimento

Normativa e procedure in materia di gestione documentale e privacy

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Normative e regolamenti specifici dei processi di riferimento

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

ESTRATTO DA REPERTORIO PROCESSI E COMPETENZE - esempi

Processi

- Processi giuridico- amministrativi di servizio al pubblico (può riguardare la gestione di:
 - *Processi autorizzatori e concessori al pubblico*, che comprendono l'iter che consegue ad un'istanza e conduce all'emanazione di un provvedimento positivo o negativo, come esito di un procedimento avviato. Possono riguardare procedimenti connessi ai servizi ai cittadini quali residenza, agevolazioni fiscali, concessioni cimiteriali, convenzioni con privati, e alle imprese quali aree pubbliche, verde pubblico, infrastrutture, etc.;
 - *Processi certificatori e di accertamento*, cioè procedimenti atti a certificare i dati contenuti in un registro pubblico, un sopralluogo, etc. es: certificati anagrafici, verbali di accertamento della residenza, la verifica per l'esercizio di una attività economica, etc.;
 - *Processi impositivi, di controllo, di contestazione e sanzionatori*, quali procedimenti che riguardano l'applicazione dei tributi, gli accertamenti previsti dalla legge ed effettuati anche da altri enti, la contestazione di irregolarità e le eventuali sanzioni.)
 -
- Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento (interpretazione normativa di riferimento, predisposizione di regole procedurali, regolamenti, circolari, ... definizione di criteri programmatori, etc., in rapporto con gli uffici interessati)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento (revisione di procedure/processi, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Iniziative di miglioramento e semplificazione amministrativa (per le materie di competenza)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento (conoscenza delle migliori pratiche e delle esperienze innovative - dal punto di vista del servizio, normativo, procedurale, organizzativo, etc. - praticate in altri enti o in altre Servizi dell'ente, ai fini di un confronto e un adattamento delle soluzioni per migliorare il servizio in cui si opera)
- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Iter dei procedimenti e degli atti tecnico-amministrativi del servizio di riferimento
- Normativa e procedure in materia di gestione documentale e di privacy (gestione dati, archiviazione, strumenti di e-government, tutela, privacy e diritto di accesso dati personali, etc.)
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Utilizzo risorse informatiche (in relazione alle procedure informatizzate di competenza e all'utilizzo di applicativi PC, banche dati, risorse internet, etc.)

Specialistiche

- Normative e regolamenti specifici dei processi di riferimento
- Normative e procedure relative alla gestione del contenzioso dei processi di riferimento

Famiglia professionale Tecnica

- **Funzionario tecnico**
- **Gestore processi tecnici**
- **Collaboratore tecnico operativo**
- **Operatore tecnico operativo**

Ambiti di specializzazione

- **Funzionario tecnico**
Ambito di specializzazione: Edilizia e accertamenti tecnico-immobiliari
- **Gestore processi tecnici**
Ambito di specializzazione: Conduzione tecnico operativa

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO TECNICO

Il Funzionario tecnico presidia i processi tecnici dell'Ente e cura la gestione dei relativi procedimenti.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Analisi bisogni e formulazione proposte e soluzioni rispetto ai processi di riferimento

Processi e interventi tecnici di riferimento

Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei processi/ procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei **processi/procedimenti** di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Processi tecnico-amministrativi di supporto ai processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Project management

Utilizzo risorse informatiche

Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziativa/attività

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche relative al titolo di studio tecnico richiesto dal profilo

Conoscenze tecniche specialistiche dei processi di riferimento

Normative e procedure tecnico- amministrative dei processi di riferimento

Problematiche del territorio e ricadute ambientali

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI TECNICI

Il Gestore processi tecnici partecipa alla realizzazione dei processi di servizio tecnico all'utenza e alle strutture interne. Il profilo presenta più ambiti di specializzazione.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Analisi bisogni e formulazione proposte e soluzioni rispetto ai processi di riferimento

Processi e interventi tecnici di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Processi tecnico-amministrativi di supporto ai processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziativa/attività

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche relative al titolo di studio tecnico richiesto dal profilo

Normative e procedure tecnico – amministrative dei processi di riferimento

Problematiche del territorio e ricadute ambientali

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : COLLABORATORE TECNICO OPERATIVO

Il Collaboratore tecnico-operativo può collaborare ad una pluralità di processi operativi e di servizio (es: manutenzione del patrimonio pubblico) direttamente o attraverso il controllo delle ditte esterne, manutenzione impianti sportivi, magazzino, assistenza bagnanti, servizi cimiteriali, servizi di fotocoproduzione e litografia, etc.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento B.

Processi

Processi e interventi tecnico-operativi del servizio di riferimento

Processi tecnico-amministrativi di supporto ai processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Procedure operative relative ai processi di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Conoscenze specifiche relative alle attività tecnico-operative

Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : OPERATORE TECNICO OPERATIVO

L'Operatore tecnico-operativo può intervenire operativamente su una pluralità di processi di servizio all'utenza e alle strutture interne.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento – inquadramento A.

Processi

Processi e interventi tecnico-operativi del servizio di riferimento

Processi tecnico-amministrativi di supporto ai processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Procedure operative relative ai processi di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Conoscenze specifiche relative alle attività tecnico-operative

Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici

Competenze comportamentali

Flessibilità

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Iniziativa

Processi

- Analisi bisogni e formulazione proposte e soluzioni rispetto ai processi di riferimento (analisi delle esigenze e dei bisogni dell'utenza e/o del territorio valutazione problemi ed esperienze in corso, gestione rapporti con partners professionali, simulazione alternative, proposte soluzioni e istruttoria per le decisioni, etc.)
- Processi ed interventi tecnici di riferimento (possono riguardare, ad esempio: progettazione, realizzazione e controllo; direzione lavori e manutenzione di fabbricati pubblici, infrastrutture, impianti, verde e arredo urbano, ecc.; predisposizione, aggiornamento e conservazione di documentazione tecnica e cartografica; effettuazione di rilievi; ulteriori adempimenti tecnici collegati; coordinamento degli interventi, anche in qualità di R.U.P.; interventi inerenti traffico e mobilità; ecc.)
- Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento (interpretazione normativa di riferimento, predisposizione di regole procedurali, regolamenti, circolari ..., definizione di criteri programmatori, etc., in rapporto con gli uffici interessati)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/ procedimenti/ progetti di riferimento (revisione di procedure/processi, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento (verifica problematiche operative e proposte di miglioramento, assistenza e supporto tecnico – operativo alla gestione dei fornitori e dei progetti, etc.)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)
- Processi e interventi tecnico-operativi del servizio di riferimento (attività tecnico operative connesse al Servizio nel quale si opera, quali supporto gestione appalti, piccole manutenzioni, manutenzione del patrimonio pubblico attraverso il controllo delle ditte esterne, call center per gli interventi manutentivi, manutenzione impianti sportivi, gestione magazzino, assistenza bagnanti, servizi cimiteriali, servizi di fotocopie e litografia, etc.)
- Processi tecnico-amministrativi di supporto ai processi/procedimenti di riferimento (attività amministrative connesse alle attività tecnico-operative di riferimento, quali ad esempio: predisposizione di relazioni di competenza; reportistica; liquidazioni; acquisizione e produzione di documentazione tecnico-amministrativa; affidamento incarichi; implementazione e gestione banche dati; protocolli; contabilità cantieri; etc.)

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

- Contesto e procedure soggetti o enti in relazione e/o partner di progetto interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)

- Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (ambiente di lavoro, prevenzione incendi, infortunistica, etc.)
- Project management (tecniche e strumenti strutturati di pianificazione e gestione progetti)
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Procedure operative relative ai processi di riferimento
- Utilizzo risorse informatiche (in relazione alle procedure informatizzate di competenza e all'utilizzo di applicativi PC, banche dati, risorse internet, etc)
- Valutazioni costi-benefici di progetti/iniziative/attività (valutazioni compatibilità tecnico economica delle iniziative, stime costi/benefici, analisi dei costi, formulazione di preventivi, elaborazione bgt di progetti / iniziative, analisi consuntivi e scostamenti, elementi base di contabilità generale, analitica e di controllo, etc.)

(Specialistiche)

- Conoscenze specialistiche relative al titolo di studio tecnico richiesto dal profilo (specifiche del titolo di studio richiesto per l'accesso al profilo dall'esterno)
- Conoscenze tecniche specialistiche relative ai processi di riferimento (per le materie di competenza)
- Conoscenze specifiche relative alle attività tecnico-operative (conoscenze tecniche specifiche relative alle attività tecnico-operative realizzate, quali ad es.: supporto gestione appalti, piccole manutenzioni, manutenzione del patrimonio pubblico attraverso il controllo delle ditte esterne, call center per gli interventi manutentivi, manutenzione impianti sportivi, gestione magazzino, assistenza bagnanti, servizi cimiteriali, servizi di fotocopione e litografia, etc.)
- Normative e procedure tecnico – amministrative dei processi di riferimento
Sono riferite alle tipologie di servizio erogate; possono riguardare ad es.:
 - Normativa tecnica di riferimento del settore edilizia-infrastrutture (norme relative agli specifici ambiti di intervento –scuole ed altri edifici pubblici, edilizia privata, strade, infrastrutture, impianti, verde, etc. – oppure a vincoli di carattere generale – ambiente, risparmio energetico, barriere architettoniche, codice della strada, codice “Urbani”, etc. -)
 - Normative e procedure di esecuzione lavori pubblici (Norme espresse da fonti diverse, quali Legge Merloni, Regolamento sui LLPP, codice contratti e regolamento di attuazione, Norme affidamenti lavori, etc.)
 - Autorizzazione edilizia (normative e procedure relative agli atti amministrativi legati alle autorizzazione edilizie quali: gestione e contabilità oneri di urbanizzazione, rimborsi, diritti di segreteria; convenzioni per permessi temporanei, opere pubbliche di privati, costi, sanzioni, etc.)
 - Accertamenti immobiliari e di esproprio (normative e procedure di verifica conformità e destinazione urbanistica, accertamenti conservatoria, individuazione catastale, stima, definizione determine e atti amministrativi, atti di compravendita, affitti, espropri, etc.)
 - Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (ambiente di lavoro, prevenzione incendi, infortunistica, etc.)
 -
- Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici di riferimento (normative e procedure relative agli atti amministrativi di gestione progetti/attività, quali, documentazione tecnico-amministrativa, affidamenti incarichi, gestione DB, protocolli, pagamenti, etc.)
- Problematiche del territorio e ricadute ambientali (conoscenza delle problematiche del territorio e del contesto per la gestione dell'impatto e della sostenibilità ambientale)

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO TECNICO

Ambito di specializzazione: Edilizia e accertamenti tecnico-immobiliari

In questo ambito di specializzazione il funzionario può presidiare i processi relativi al controllo del territorio in materia di edilizia privata, alla gestione patrimoniale e alle politiche fiscali sugli immobili (adempimenti relativi alla pianificazione delle risorse patrimoniali, alle valutazioni estimative, alle verifiche topografiche – catastali, etc.), agli accertamenti tecnico-tributari sugli immobili, in coerenza con l'impianto normativo in vigore e i piani e le priorità dell'ente.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Edilizia, al Servizio gestione immobiliare, al Servizio servizi ai cittadini e al Servizio di sportello per le imprese, il commercio e la tutela ambientale.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Gestione tecnica dei processi e dei procedimenti di riferimento

Definizione di standard procedurali e/o regolamentari e dei processi/procedimenti di riferimento

Supporto tecnico alla gestione del contenzioso di competenza

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Processi amministrativi di supporto ai processi tecnici di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche relative al titolo di studio tecnico richiesto dal profilo

Conoscenze tecniche specialistiche dei processi di riferimento

Normative e procedure di gestione del contenzioso del servizio di riferimento

Normative e procedure tecnico – amministrative dei processi di riferimento

Problematiche del territorio e ricadute ambientali

Strumenti urbanistici e normative comunali relative al settore tecnico

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

Processi

- Gestione tecnica dei processi e dei procedimenti di riferimento.

Può riguardare la gestione di:

Processi autorizzativi e di controllo in edilizia, quali:

- *Procedure autorizzative* (pluralità di attività e procedure che attengono all'iter abilitativo in materia di edificazione e trasformazione edilizia: permessi di costruire, pareri, autorizzazioni e permessi, attestati di agibilità, etc.)
- *Procedure rilascio ordinanze, autorizzazioni, pareri, perizie, certificazioni* (pluralità di attività e procedure che attengono a provvedimenti a richiesta dei cittadini, di enti e di strutture interne in materia edilizia)
- *Procedure di controllo sugli interventi edilizi* (pluralità di attività e procedure che attengono al controllo e alla erogazione delle sanzioni per abusi edilizi e difformità da concessione)
-

Processi di gestione e accertamento tecnico- immobiliare, possono essere, a seconda del servizio in cui si opera:

- *Procedure di pianificazione risorse patrimoniali* (acquisizioni, dismissioni, espropri)
- *Procedure di gestione tecnico – amministrativa del patrimonio immobiliare*
- *Procedure autorizzative e di controllo*
- *Procedure di accertamento tecnico a fini tributari e catastali*
- *Procedure rilascio ordinanze, autorizzazioni, pareri, perizie, certificazioni* (pluralità di attività e procedure che attengono a provvedimenti a richiesta dei cittadini, di enti e di strutture interne)
-

- Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento (interpretazione normativa di riferimento, predisposizione di regole procedurali, regolamenti, circolari, ... definizione di criteri programmatori, etc., in rapporto con gli uffici interessati)
- Supporto tecnico alla gestione del contenzioso (attività – che a secondo dei casi possono andare dal supporto alla soluzione delle problematiche tecniche alla gestione delle fasi preliminari del conflitto - legata a contestazioni e controversie nelle materie di competenza)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento (revisione di procedure/processi, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)
- Processi amministrativi di supporto ai processi tecnici di riferimento (attività tecnico-amministrative legate alle autorizzazioni edilizie e non, quali ad es.: gestione e contabilità oneri di urbanizzazione, rimborsi, diritti di segreteria, convenzioni per permessi temporanei, opere pubbliche di privati, tributi e procedure di accertamento, etc.)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Utilizzo risorse informatiche (in relazione alle procedure informatizzate di competenza e all'utilizzo di applicativi PC, banche dati, risorse internet, etc)

(Specialistiche)

- Conoscenze specialistiche relative al titolo di studio tecnico richiesto dal profilo (specifiche del titolo di studio richiesto per l'accesso al profilo dall'esterno)
- Conoscenze tecniche specialistiche dei processi di riferimento (per le materie di competenza)
- Normative e procedure di gestione del contenzioso del servizio di riferimento
- Normative e procedure tecnico - amministrative dei processi di riferimento. Sono riferite alle tipologie di servizio erogate, quali ad es:
 - *Normativa tecnica di riferimento del settore edilizia-infrastrutture* (norme relative agli specifici ambiti di intervento –scuole ed altri edifici pubblici, edilizia privata, strade, infrastrutture, impianti, verde, etc. – oppure a vincoli di carattere generale – ambiente, risparmio energetico, barriere architettoniche, codice della strada, codice "Urbani", etc. -)
 - *Normative e procedure di esecuzione lavori pubblici* (Norme espresse da fonti diverse, quali Legge Merloni, Regolamento sui LLPP, codice contratti e regolamento di attuazione, Norme affidamenti lavori, etc.)
 - *Autorizzazione edilizia* (normative e procedure relative agli atti amministrativi legati alle autorizzazione edilizie quali: gestione e contabilità oneri di urbanizzazione, rimborsi, diritti di segreteria; convenzioni per permessi temporanei, opere pubbliche di privati, costi, sanzioni, etc.)
 - *Accertamenti immobiliari e di esproprio* (normative e procedure di verifica conformità e destinazione urbanistica, accertamenti conservatoria, individuazione catastale, stima, definizione determine e atti amministrativi, atti di compravendita, affitti, espropri, etc.)
 -
- Problematiche del territorio e ricadute ambientali (conoscenza delle problematiche del territorio e del contesto per la gestione dell'impatto e della sostenibilità ambientale)
- Strumenti urbanistici e normative comunali relative al settore tecnico (piani urbanistici e territoriali e regolamenti vari)

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI TECNICI

Ambito di specializzazione: Conduzione tecnico-operativa

In questo ambito di specializzazione il Gestore processi tecnici può partecipare alla realizzazione di una pluralità di processi operativi e di servizio, quali il supporto alla gestione degli appalti e dei fornitori di interventi manutentivi, la conduzione degli impianti sportivi, etc.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Processi e interventi tecnico-operativi del servizio di riferimento
Processi amministrativi di supporto ai processi tecnico operativi
Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento
Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure di erogazione servizi agli utenti
Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro
Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziativa/attività

(Specialistiche)

Conoscenze specifiche relative alle attività **tecnico-operative**
Normativa tecnica di riferimento per le attività tecnico-operative
Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici di riferimento

Competenze comportamentali

Flessibilità
Iniziativa
Integrazione interfunzionale
Lavoro di gruppo e integrazione
Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)
Orientamento all'efficienza

Processi

- Processi e interventi tecnico-operativi del servizio di riferimento (attività tecnico operative connesse al Servizio nel quale si opera, quali supporto gestione appalti, piccole manutenzioni, manutenzione del patrimonio pubblico attraverso il controllo delle ditte esterne, call center per gli interventi manutentivi, manutenzione impianti sportivi, gestione magazzino, gestione centri sportivi, assistenza bagnanti, servizi cimiteriali, servizi di fotocoproduzione e litografia, etc.)
- Processi amministrativi di supporto ai processi tecnico-operativi (attività amministrative connesse alle attività tecnico-operative realizzate)
- Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento (verifiche problematiche operative e tecnico-amministrative e proposte di miglioramento, assistenza e supporto tecnico – operativo alla gestione dei fornitori e dei progetti, etc.)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Normative e procedure di erogazione servizi agli utenti
- Normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (ambiente di lavoro, prevenzione incendi, infortunistica, etc.)
- Valutazioni costi-benefici di progetti/iniziativa/attività (valutazioni compatibilità tecnico economica delle iniziative, stime costi/benefici, analisi dei costi, formulazione di preventivi, elaborazione bgt di progetti / iniziative, analisi consuntivi e scostamenti, elementi base di contabilità generale, analitica e di controllo, etc.)

Specialistiche

- Conoscenze specifiche relative alle attività tecnico-operative (conoscenze tecniche specifiche relative alle attività tecnico-operative realizzate, quali ad es.: supporto gestione appalti, piccole manutenzioni, manutenzione del patrimonio pubblico attraverso il controllo delle ditte esterne, call center per gli interventi manutentivi, manutenzione e gestione impianti sportivi, gestione magazzino, assistenza bagnanti, servizi cimiteriali, servizi di fotocoproduzione e litografia, etc.)
- Normativa tecnica di riferimento per le attività tecnico-operative
- Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici di riferimento (normative e procedure relative agli atti amministrativi di gestione progetti/attività, quali, documentazione tecnico-amministrativa, affidamenti incarichi, gestione DB, protocolli, pagamenti, etc.)

Famiglia professionale Informatica

- Funzionario tecnologie e sistemi informativi
- Gestore processi informatici

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO TECNOLOGIE E SISTEMI INFORMATIVI

Il Funzionario tecnologie e sistemi informativi presidia, in coerenza con gli indirizzi strategici dell'ente, la progettazione e le funzionalità relative:

- ai servizi applicativi agli utenti dell'ente
- ai sistemi informatici e telematici dell'ente (data base, sistemi operativi, servizi web, reti, office automation, etc.) e del Sistema Informativo Territoriale.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Tecnologie e Sistemi Informativi.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Gestione partner e fornitori esterni

Analisi bisogni e formulazione proposte di sviluppo applicativo o tecnologico

Processi tecnologici e applicativi di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Marketing degli acquisiti

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Project management

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche relative ai processi di riferimento

Contesto applicativo e tecnologico del cliente/utente

Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici

Soluzioni di mercato e loro evoluzione

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI INFORMATICI

Il Gestore processi informatici cura la funzionalità dei sistemi e dei servizi applicativi, gli sviluppi applicativi interni, la formazione e l'assistenza agli utenti dell'ente.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Tecnologie e Sistemi Informativi.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Assistenza, formazione e consulenza utenti

Collaudo, manutenzione e gestione applicativa sistemi, procedure e prodotti

Monitoraggio prestazioni e mantenimento infrastrutture e servizi

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Applicativi e tecniche di sviluppo applicazioni

Funzionamento e gestione sistemi e infrastrutture

Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici

Soluzioni di mercato e loro evoluzione

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

ESTRATTO DA REPERTORIO PROCESSI E COMPETENZE - esempi

Processi

- Gestione partner e fornitori esterni (gestione del rapporto con partner e fornitori in rapporto alle specifiche della fornitura e delle ulteriori opportunità di collaborazione)
- Analisi bisogni e formulazione proposte di sviluppo applicativo o tecnologico (analisi delle esigenze e dei bisogni dell'utenza, valutazione problemi ed esperienze in corso, gestione rapporti con partners professionali, simulazione alternative, proposte soluzioni e istruttoria per le decisioni, etc.)
- Processi tecnologici e applicativi di riferimento. Sono riferiti alle tipologie di servizio erogato, quali ad es.:
 - *Analisi di fattibilità funzionale e di integrazione dei sistemi* (traduzione delle esigenze del cliente in specifiche funzionali e verifica di tempi, costi e impatto della relativa soluzione informatica e dell'integrazione dei sistemi)
 - *Definizione e sviluppo architetture tecnologiche* (definizione delle architetture di riferimento in base alle esigenze dei processi e all'evoluzione del mercato IT e mantenimento di un costante aggiornamento e scambio informativo sulle architetture di riferimento con eventuali partners tecnologici)
 - *Tuning e Security sistemi e infrastrutture* (presidio dei sistemi aziendali tramite strumenti di controllo, analisi e valutazione dei dati di monitoraggio per prevenire eventuali anomalie; applicazione della normativa e degli standard dell'ente in materia di sicurezza informatica, anche in coerenza con le politiche dei partner)
 -
- Assistenza, formazione e consulenza utenti (approfondimento esigenze degli utenti, analisi dei problemi, interpretazione delle opportunità di intervento, azioni a supporto, collaborazione con i colleghi o con i partner tecnologici per individuare nuove soluzioni, progettazione ed erogazione di interventi formativi e di addestramento tecnico relativamente alla propria area di competenza, monitoraggio dell'efficacia dell'intervento)
- Collaudo, manutenzione e gestione applicativa sistemi procedure e prodotti (presidio delle funzionalità dei sistemi e delle procedure ed eventuale adeguamento delle applicazioni all'evoluzione tecnologica ed alle esigenze di servizio dell'utente)
- Monitoraggio prestazioni e mantenimento infrastrutture e servizi (amministrazione e monitoraggio ed eventuale ripristino dei sistemi in esercizio al fine di mantenere i livelli di servizio attesi)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento (revisione di procedure/processi, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento (conoscenza delle migliori pratiche e delle esperienze innovative - dal punto di vista del servizio, normativo, procedurale,

organizzativo, etc. - praticate in altri enti o in altre Servizi dell'ente, ai fini di un confronto e un adattamento delle soluzioni per migliorare il servizio in cui si opera)

- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto. interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Marketing degli acquisiti (mercato dei fornitori e dell'offerta di prodotti/servizi, selezione, controllo, valutazione di qualità dei fornitori e delle forniture, normativa e strutturazione gare e capitolati di appalto, etc.)
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Project management (tecniche e strumenti strutturati di pianificazione e gestione progetti)

Specialistiche

- Applicativi e tecniche di sviluppo applicazioni (caratteristiche applicativi e tecniche di analisi e intervento per il mantenimento e sviluppo delle applicazioni all'evoluzione tecnologica ed alle esigenze di servizio dell'utente)
- Conoscenze specialistiche relative ai processi di riferimento. Sono riferite alle tipologie di servizi erogati, quali ad es:
 - *Analisi e ottimizzazione dei processi* (metodi e tecniche di rappresentazione dei processi, analisi degli stessi e proposta di interventi di **reingegnerizzazione** al fine di ottimizzare tempi e prestazioni)
 - *Architettura, funzionamento ed evoluzione dei sistemi* (sistemi, DB, reti, etc.)
 - *Piattaforme ed ambienti di sviluppo* (conoscenza degli ambienti e dei nuovi tools di sviluppo)
 -
- Contesto applicativo e tecnologico del cliente/utente (contesto di servizio, esigenze, processi, problematiche tecniche e amministrative del settore supportato dai sistemi informativi)
- Funzionamento e gestione sistemi e infrastrutture (per i processi di competenza)
- Normative e procedure di gestione amministrativa dei processi tecnici (normative e procedure relative agli atti amministrativi di gestione progetti/attività, quali, documentazione tecnico-amministrativa, affidamenti incarichi, acquisti, gestione DB, protocolli, pagamenti, etc.)
- Soluzioni di mercato e loro evoluzione (costante aggiornamento e valutazione delle novità presenti nel mercato IT e sulle soluzioni tecnologiche, applicative e di prodotto adottate dai partner o da aziende leader nel settore).

Famiglia professionale Culturale

- **Funzionario reti e servizi culturali**
- **Gestore processi e iniziative culturali**
- **Collaboratore culturale**

Ambiti di specializzazione

- **Funzionario reti e servizi culturali**
Ambito di specializzazione: Biblioteche

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO RETI E SERVIZI CULTURALI

Il Funzionario reti e servizi culturali presidia, in un contesto di rete per lo sviluppo del territorio, i servizi e i programmi di promozione, gestione, conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio informativo, documentario e culturale. Opera in ambiti professionali specifici connessi al settore in cui opera (biblioteca, museo, programmi di promozione culturale, etc.).

Le posizioni di lavoro nell'ambito del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Istituzioni Culturali.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Analisi e interpretazione tendenze e bisogni culturali dell'utenza e del territorio
Progettazione e promozione dell'offerta culturale e delle relative iniziative
Gestione del patrimonio e delle risorse culturali
Erogazione dei servizi agli utenti e verifica efficacia dell' offerta
Iniziative e servizi integrati con altre agenzie culturali del territorio
Gestione economico- amministrativa dei processi/progetti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Analisi e valutazione della soddisfazione degli utenti
Marketing operativo
Utilizzo risorse informatiche
Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziative/attività

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche di gestione servizi culturali e documentari di riferimento
Istituzioni culturali e prassi di servizio nel settore culturale di riferimento
Legislazione e normative di riferimento sui beni culturali
Ricerca storica e scientifica di settore

Competenze comportamentali

Iniziativa
Integrazione interfunzionale
Lavoro di gruppo e integrazione
Negoziazione
Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)
Pensiero sistemico e visione d'insieme
Problem solving
Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI E INIZIATIVE CULTURALI

Il Gestore processi e iniziative culturali partecipa, in un contesto di rete per lo sviluppo del territorio, alla realizzazione dei processi e dei programmi di promozione, gestione, conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio informativo, documentario e culturale. Cura in particolare l'erogazione diretta dei servizi e le procedure amministrative di gestione dei progetti/iniziative. Opera in ambiti professionali specifici connessi al settore in cui opera (biblioteca, museo, programmi di promozione culturale, etc.).

Le posizioni di lavoro nell'ambito del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Istituzioni Culturali.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Progettazione e promozione dell'offerta culturale e delle relative iniziative

Gestione del patrimonio e delle risorse culturali e documentarie

Erogazione dei servizi agli utenti e verifica efficacia dell' offerta

Iniziative e servizi integrati con altre agenzie culturali del territorio

Gestione economico- amministrativa dei processi/progetti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Analisi e valutazione della soddisfazione degli utenti

Marketing operativo

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche di gestione servizi culturali e documentari di riferimento

Istituzioni culturali e prassi di servizio nel settore culturale di riferimento

Legislazione e normative di riferimento sui beni culturali

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : COLLABORATORE CULTURALE

Il Collaboratore culturale supporta, in un contesto di rete per lo sviluppo del territorio, i programmi di promozione, gestione, conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio informativo, documentario e culturale. Cura in particolare l'erogazione diretta dei servizi negli ambiti professionali specifici connessi al settore in cui opera (biblioteca, museo, programmi di promozione culturale, etc.).

Le posizioni di lavoro nell'ambito del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Istituzioni Culturali.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento B

Processi

Processi operativi di riferimento

Gestione amministrativa dei processi/progetti di riferimento

Monitoraggio e controllo operativo dei **processi/procedimenti**/progetti di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui **processi/procedimenti** di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Procedure operative del servizio di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche di gestione servizi culturali e documentari di riferimento

Istituzioni culturali e prassi di servizio nel settore culturale di riferimento

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO RETI E SERVIZI CULTURALI

Ambito di specializzazione: Biblioteche

In questo ambito di specializzazione il Funzionario presidia, in un contesto di rete per lo sviluppo del territorio, i servizi e i programmi di promozione, gestione, conservazione, valorizzazione e fruizione del patrimonio informativo, documentario e culturale delle biblioteche dell'ente.

Le posizioni di lavoro nell'ambito del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Istituzioni Culturali.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Analisi e interpretazione tendenze e bisogni culturali dell'utenza e del territorio

Progettazione e promozione dell'offerta culturale e delle relative iniziative

Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie

Erogazione dei servizi agli utenti e verifica efficacia dell' offerta

Iniziative e servizi integrati con altre agenzie culturali del territorio

Gestione economico- amministrativa dei **processi/progetti** di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Analisi e valutazione della soddisfazione degli utenti

Marketing operativo

Utilizzo risorse informatiche

Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziative/attività

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche di gestione servizi culturali e documentari di riferimento

Istituzioni culturali e prassi di servizio nel settore culturale di riferimento

Legislazione e normative di riferimento sui beni culturali

Ricerca storica e scientifica di settore

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziiazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

Processi

- Analisi e interpretazione tendenze e bisogni culturali dell'utenza e del territorio (analisi contesto locale e risorse territoriali, analisi utenza reale e potenziale, consultazione utenti, valutazione tendenze ed esperienze innovative, proposte di intervento e piani di sperimentazione, progetti di ricerca sperimentali/innovativi)
- Progettazione e promozione dell'offerta culturale e delle relative iniziative (definizione strategie, obiettivi, programmi e piani di attività, valutazione opportunità e risorse offerte dal territorio, definizione progetti/iniziative, definizione piano di promozionale, produzione materiale promozionale, gestione partnership con risorse del territorio, etc.)
- Gestione del patrimonio e delle risorse culturali (gestione acquisti, gestione del patrimonio delle risorse culturali, gestione delle risorse su supporti digitali, etc.)
- Gestione del patrimonio e delle risorse documentarie (gestione acquisti, gestione del patrimonio delle risorse documentarie, gestione delle risorse su supporti digitali, etc.)
- Erogazione dei servizi agli utenti e verifica efficacia offerta (servizi per la fruizione del patrimonio culturale e documentario curato, realizzazione di progetti/iniziative, informazione e orientamento utenti, animazione culturale e servizi ad hoc per specifiche tipologie di utenti, consulenza/aggiornamento utenti, verifica dei risultati in termini di ricadute sul contesto, etc.)
- Iniziative e servizi integrati con altre agenzie culturali del territorio (definizione di collaborazioni con realtà territoriali utenti, rapporti di partnership con enti, associazioni e istituzioni culturali, gestione della collaborazione con enti partner, proposte di sviluppo delle partnership)
- Gestione economico-amministrativa dei processi/progetti di riferimento (Budgeting, controllo di gestione e procedure amministrative a supporto)
- Gestione amministrativa dei processi/progetti di riferimento (procedure amministrative di competenza, a supporto)
- Processi operativi di riferimento (attività connesse alla realizzazione dei progetti, alla erogazione del servizio agli utenti, alla verifica dell'efficacia dell'offerta, etc.)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)
- Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento (verifiche problematiche operative e tecnico-amministrative e proposte di miglioramento, assistenza e supporto tecnico – operativo alla gestione dei fornitori e dei progetti, etc.)

Competenze tecniche

Contesto interno ed esterno

- Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente (modelli e strumenti di analisi e valutazione della domanda, es. interviste, analisi gap, sistemi di misurazione, interpretazione dei dati, etc.)

- Marketing operativo (segmentazione utenza, piano promozionale, contenuti e strumenti della comunicazione, gestione promozione e feed back)
- Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (ambiente di lavoro, prevenzione incendi, infortunistica, etc.)
- Procedure operative del servizio di riferimento
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Utilizzo risorse informatiche (in relazione alle procedure informatizzate di competenza e all'utilizzo di applicativi PC, banche dati, risorse internet, etc)
- Valutazioni costi-benefici di progetti/iniziativa/attività (valutazioni compatibilità tecnico economica delle iniziative, stime costi/benefici, analisi dei costi, formulazione di preventivi, elaborazione bgt di progetti / iniziative, analisi consuntivi e scostamenti, elementi base di contabilità generale, analitica e di controllo, etc.)

Specialistiche

- Conoscenze specialistiche di gestione servizi culturali e documentari di riferimento (tecniche di gestione, conservazione, valorizzazione del patrimonio; procedure di collocazione, catalogazione, prestito, consultazione, allestimento, gestione documentazione; etc.)
- Istituzioni culturali e prassi di servizio nel settore culturale di riferimento
- Legislazione e normative di riferimento sui beni culturali
- Ricerca storica e scientifica di settore

Famiglia professionale Sociale

- **Funzionario reti sociali**
- **Gestore processi sociali**

Ambiti di specializzazione

- **Funzionario reti sociali**
Ambito di specializzazione: Servizi Sociali

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO RETI SOCIALI

Il Funzionario reti sociali presidia e promuove le funzioni di accoglienza, socio-assistenziale - educativa e di promozione sociale dell'Ente, definendo piani di intervento e progetti in ambito di rete territoriale, anche in collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore e con partner pubblici e privati del territorio, in coerenza con gli indirizzi e le politiche sociali dell'Ente.

In un contesto di team:

- pianifica, coordina, realizza e monitora nei risultati interventi
 - per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità, anche in situazioni di bisogno e di disagio
 - per la prevenzione, coesione, integrazione e partecipazione sociale
- cura e valorizza le connessioni con soggetti pubblici e privati del territorio.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento all'Area Servizi alla persona (Servizi Sociali e Scuola, sport e socialità) e all'Area Pianificazione strategica (Città solidale e del capitale sociale, Decentramento, partecipazione e processi deliberativi)

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Rilevazione e analisi dei bisogni del territorio

Progettazione, pianificazione e realizzazione di progetti, interventi, iniziative

Promozione sociale ed erogazione dei relativi servizi di competenza

Collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio

Monitoraggio e controllo andamento gestionale dei processi/procedimenti di riferimento

Gestione economico- amministrativa progetti/iniziative

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziative/attività

(Specialistiche)

Analisi e valutazione di qualità degli interventi e/o delle politiche sociali

Conoscenze specialistiche di promozione sociale

Legislazione e normative in riferimento alla promozione sociale

Progettazione e realizzazione indagini su individui, organizzazioni e ambiti territoriali

Tecniche di animazione e intervento di gruppi e comunità

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI SOCIALI

Il Gestore processi sociali può partecipare, in un ambito di rete territoriale, sia alle funzioni socio – assistenziali – educative che di promozione sociale e della socialità dell'ente. Può operare in progetti finalizzati alla prevenzione, sostegno e recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità e in progetti finalizzati alla prevenzione, coesione e integrazione sociale.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento all'Area Servizi alla persona (Servizi Sociali e Scuola, sport e socialità) e all'Area Pianificazione strategica (Città solidale e del capitale sociale, Decentramento, partecipazione e processi deliberativi)

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Rilevazione e analisi dei bisogni del territorio

Progettazione e realizzazione di progetti e iniziative

Promozione sociale ed erogazione dei relativi servizi di competenza

Collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio

Monitoraggio e controllo andamento gestionale dei **processi/procedimenti** di riferimento

Gestione economico- amministrativa **progetti/iniziative**

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Analisi e valutazione di qualità degli interventi e/o delle politiche sociali

Conoscenze specialistiche di servizio sociale e/o di promozione sociale

Legislazione e normative di riferimento di servizio sociale e/o promozione sociale

Tecniche di animazione e intervento di gruppi e comunità

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO RETI SOCIALI

Ambito di specializzazione: Servizi Sociali

In questo ambito di specializzazione il Funzionario presidia e promuove le funzioni di accoglienza socio-assistenziale, definendo piani di intervento e progetti in ambito di rete territoriale, anche in collaborazione con organizzazioni di volontariato e del terzo settore, con partner pubblici e privati del territorio, in coerenza con gli indirizzi e le politiche sociali dell'ente. In un contesto di team:

- pianifica, coordina, realizza e monitora nei risultati interventi per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità, anche in situazioni di bisogno e di disagio

Il Servizio Sociale, e in particolare l'Assistente Sociale, collabora con l'Autorità giudiziaria svolgendo funzioni tecnico- professionali e assume la responsabilità di seguire i casi di disagio. Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento all'Area Servizi alla persona.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Rilevazione e analisi dei bisogni del territorio

Progettazione, pianificazione e realizzazione di progetti, interventi, iniziative

Organizzazione, gestione ed erogazione servizi sociali

Collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio

Monitoraggio e controllo andamento gestionale dei processi/procedimenti di riferimento

Gestione economico-amministrativa progetti/iniziativa

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziativa/attività

(Specialistiche)

Analisi e valutazione di qualità degli interventi e/o delle politiche sociali

Conoscenze specialistiche di servizio sociale

Legislazione e normative di riferimento di servizio sociale

Progettazione e realizzazione indagini su individui, organizzazioni e ambiti territoriali

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziiazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

ESTRATTO DA REPERTORIO PROCESSI E COMPETENZE - esempi

Processi

- Rilevazione e analisi dei bisogni del territorio (analisi esigenze e risorse del territorio, analisi bisogni utenza reale e potenziale, valutazione esperienze in corso e proposte dei partner, proposte di iniziative e piani di intervento, anche attraverso processi partecipativi territoriali decentrati)
- Progettazione: pianificazione e realizzazione di progetti, interventi, iniziative (definizione obiettivi, programmi e piani di attività territoriali, valutazione opportunità e risorse offerte dal territorio, definizione progetti/iniziative, definizione piano di comunicazione, co-progettazione con risorse del territorio, etc.)
- Progettazione e realizzazione di progetti e iniziative (analisi dei bisogni, progettazione, realizzazione, monitoraggio esiti di iniziative nei settori di competenza)
- Promozione sociale ed erogazione dei relativi servizi di competenza
- Organizzazione, gestione ed erogazione servizi sociali
- Collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio (definizione di collaborazioni con soggetti istituzionali, definizione di partnership con enti e associazioni del volontariato e del terzo settore e realtà territoriali, gestione della collaborazione e proposte di sviluppo delle partnership)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale dei processi/procedimenti di riferimento (revisione di procedure/processi, verifiche problematiche e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Gestione economico-amministrativa progetti/iniziative (Budgeting, controllo di gestione e procedure amministrative a supporto)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Contesto e procedure soggetti o enti in relazione e/o partner di progetto interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Valutazioni costi-benefici di progetti/iniziative/attività (valutazioni compatibilità tecnico economica delle iniziative, stime costi/benefici, analisi dei costi, formulazione di preventivi, elaborazione bgt di progetti / iniziative, analisi consuntivi e scostamenti, elementi base di contabilità generale, analitica e di controllo, etc.)

Specialistiche

- Analisi e valutazione di qualità degli interventi e/o delle politiche sociali (metodi e delle tecniche relative al monitoraggio e valutazione degli esiti e dell'impatto sociale dei programmi di intervento)
- Conoscenze specialistiche di servizio sociale e/o di promozione sociale (standard di progettazione e intervento professionale in settori e ambiti nei quali si opera, quali: sanità, istruzione, famiglia, emigrazione, disagio, esclusione e marginalità sociale, prevenzione, coesione e integrazione sociale e processi partecipativi, pari opportunità, soggetti deboli e politiche di welfare in generale, multiculturalità, etc.)
- Conoscenze specialistiche di servizio sociale (standard di progettazione e intervento professionale negli ambiti nei quali si opera, quali famiglia, emigrazione, disagio, esclusione e marginalità sociale, prevenzione, etc.)
- Legislazione e normative di riferimento di servizio sociale e/o promozione sociale
- Progettazione e realizzazione di indagini su individui, organizzazioni e ambiti territoriali (metodi e tecniche di analisi e progettazione sociologica, statistica, di psicologia sociale)
- Tecniche di animazione e intervento di gruppi e comunità

Famiglia professionale Educativa

- **Funzionario reti educativa**
- **Insegnante**
- **Educatore**
- **Collaboratore servizi di cucina**
- **Collaboratore servizi scolastici**
- **Operatore servizi scolastici**

Ambiti di specializzazione

- **Insegnante**
Ambito di specializzazione: Atelier

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO RETI EDUCATIVE (nuovo)

Il Funzionario reti educative progetta, promuove, supervisiona e valuta progetti e programmi educativi - individuali e collettivi - rivolti in particolare a ragazzi e giovani; coordina e supervisiona i servizi e i luoghi educativi comunali presenti sul territorio; definisce progetti in ambito di rete territoriale locale, nazionale ed internazionale, in coerenza con gli indirizzi e le politiche educative e giovanili dell'Ente; coordina e promuove reti di relazione e gruppi di lavoro interistituzionali e interdisciplinari, allo scopo di favorire una crescita - dell'individuo e della comunità - basata sulla conoscenza, in funzione dell'innovazione, della creatività e della coesione sociale.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

- Progettazione, realizzazione e monitoraggio di iniziative e progetti educativi, di aggregazione, partecipazione, integrazione o sviluppo della creatività, rivolti a ragazzi e giovani.
- Supervisione e coordinamento dei servizi e degli spazi educativi e aggregativi comunali presenti sul territorio
- Promozione e sviluppo di reti di relazione e collaborazioni con le istituzioni scolastiche e i soggetti educativi del territorio
- Promozione di iniziative formative ed educative in ambito territoriale e nazionale
- Valutazione dei processi di formazione agli adulti e della progettualità rivolta ai ragazzi e ai giovani.
- Organizzazione percorsi di aggiornamento e auto-formazione rivolta agli educatori e al personale del Servizio

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

- Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente
- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziativa/attività

(Specialistiche)

- Analisi e valutazione di qualità degli interventi e dei progetti educativi
- Conoscenze specialistiche pedagogiche e psicologiche
- Studi e ricerche in ambito educativo e pedagogico
- Lettura, analisi e interpretazione delle esigenze e dei contesti scolastici, extrascolastici ed educativi di riferimento di ragazzi e giovani.

Competenze comportamentali

- Iniziativa
- Flessibilità
- Lavoro di gruppo e integrazione
- Negoziazione
- Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)
- Pensiero sistemico e visione d'insieme
- Problem solving
- Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO RETI EDUCATIVE (modificato)

Ambito di specializzazione: pedagogico

In questo ambito di specializzazione il Funzionario reti educative svolge le proprie attività in particolare all'interno delle Scuole e dei Nidi d'infanzia, promuovendo progetti e programmi educativi nelle attività delle strutture educative rivolte alla prima infanzia, organizzando e gestendo le strutture educative stesse e definendo piani di intervento e progetti in ambito di rete territoriale nazionale ed internazionale, in coerenza con gli indirizzi e le politiche sociali ed educative dell'ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

- Progettazione, realizzazione e monitoraggio di iniziative e progetti pedagogici
- Collaborazione con gli organismi di partecipazione e di gestione sociale
- Promozione di iniziative formative ed educative in ambito territoriale ed internazionale
- Valutazione dei processi di formazione agli adulti e della progettualità rivolta ai bambini
- Organizzazione e formazione del personale nelle strutture prescolastiche dell'ente
- Organizzazione e gestione delle strutture educative

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

- Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente
- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Valutazioni costi-benefici di progetto/iniziativa/attività

(Specialistiche)

- Analisi e valutazione di qualità degli interventi e dei progetti educativi
- Conoscenze specialistiche pedagogiche e psicologiche
- Studi e ricerche sulle dinamiche di comunicazione e relazione in ambito pedagogico
- Valutazione problemi legati alla prima infanzia e all'handicap

Competenze comportamentali

- Iniziativa
- Integrazione interfunzionale
- Lavoro di gruppo e integrazione
- Negoziazione
- Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)
- Pensiero sistemico e visione d'insieme
- Problem solving
- Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : INSEGNANTE

L'Insegnante opera, con spirito di contitolarità, nelle Scuole d'Infanzia curando la promozione dello sviluppo psicologico del bambino, del primo processo formativo ed educativo teso alla socializzazione e all'apprendimento all'interno del gruppo dei coetanei.

Gestisce i rapporti con i genitori e organizza momenti di formazione, tiene contatti con l'esterno e partecipa a relazioni di carattere nazionale ed internazionale.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento alla Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Rilevazione e cura dei bisogni dei bambini frequentanti le strutture

Progettazione e realizzazione di progetti e iniziative didattiche

Promozione dello sviluppo psicologico e dei processi di apprendimento dei bambini

Gestione delle relazioni e delle comunicazioni con le famiglie

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico dei processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente

Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Analisi e valutazione di qualità degli interventi e dei progetti educativi

Conoscenze specialistiche pedagogiche e psicologiche

Studi e ricerche sulle dinamiche di comunicazione e relazione in ambito pedagogico

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : INSEGNANTE

Ambito di specializzazione : Atelier

In questo ambito di specializzazione l'Insegnante gestisce l'atelier costituito presso ogni Scuola d'infanzia, programmando e coordinando con spirito di collaborazione le attività espressive/comunicative e documentative (grafica, attività motoria, manipolazione, educazione visiva e percettiva, fotografia, tecniche video). Progetta e cura la disposizione e sistemazione degli spazi interni ed esterni della struttura in cui opera.

Sostituisce l'Insegnante in caso di assenza.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento alla Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Rilevazione e cura dei bisogni dei bambini frequentanti le strutture

Progettazione e realizzazione di progetti didattici relativi all'atelier

Promozione dello sviluppo psicologico e dei processi di apprendimento dei bambini

Gestione delle relazioni e comunicazioni con le famiglie

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico dei processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente

Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Analisi e valutazione di qualità degli interventi e dei progetti educativi

Conoscenze specialistiche pedagogiche e psicologiche

Conoscenze specialistiche nelle attività espressive

Studi e ricerche sulle dinamiche di comunicazione e relazione in ambito pedagogico

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : EDUCATORE

L'Educatore opera, con spirito di contitolarità, nei Nidi d'infanzia curando la promozione dello sviluppo psicologico del bambino, del primo processo formativo ed educativo teso alla socializzazione e all'apprendimento all'interno del gruppo dei coetanei.

Gestisce i rapporti con i genitori e organizza momenti di formazione, tiene contatti con l'esterno e partecipa a relazioni di carattere nazionale ed internazionale.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento alla Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Rilevazione e cura dei bisogni dei bambini frequentanti le strutture

Progettazione e realizzazione di progetti e iniziative didattiche

Promozione dello sviluppo psicologico e dei processi di apprendimento dei bambini

Gestione delle relazioni e delle comunicazioni con le famiglie

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico dei processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente

Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Analisi e valutazione di qualità degli interventi e dei progetti educativi

Conoscenze specialistiche pedagogiche e psicologiche

Studi e ricerche sulle dinamiche di comunicazione e relazione in ambito pedagogico

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI EDUCATIVI (nuovo)

Il Gestore processi educativi opera, con spirito di contitolarità, nei progetti e nei contesti educativi curando lo sviluppo formativo in particolare di ragazzi e giovani, attraverso la costruzione e la diffusione di conoscenze e competenze educative (a sostegno e/o integrazione del curriculum scolastico, della partecipazione, del benessere, dell'integrazione e della creatività).

Agisce e sviluppa la rete di relazioni tra i soggetti educativi del territorio, cura la documentazione e la comunicazione dei progetti e delle esperienze.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

- **Co-progettazione**, organizzazione e conduzione attività educative e formative rivolte a ragazzi e giovani.
- Progettazione e allestimento spazi educativi
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico dei processi/procedimenti di riferimento
- Documentazione e comunicazione delle esperienze
- Gestione delle relazioni tra i soggetti educativi del territorio (Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di competenza)

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

- Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente
- Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

- Analisi e valutazione di qualità degli interventi e dei progetti educativi
- Conoscenze specialistiche pedagogiche e psicologiche
- Conoscenze specialistiche nelle attività espressive
- Studi e ricerche sulle dinamiche di comunicazione e relazione in ambito pedagogico

Competenze comportamentali

- Flessibilità
- Iniziativa
- Integrazione interfunzionale
- Lavoro di gruppo e integrazione
- Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)
- Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : COLLABORATORE SERVIZI DI CUCINA

Il Collaboratore servizi di cucina presidia l'intero processo di preparazione e di produzione del pasto nelle Scuole e Nidi d'infanzia in base alle tabelle dietetiche stabilite.

Svolge anche un ruolo di coordinamento per il personale ausiliario ed inoltre realizza momenti educativi di partecipazione delle famiglie tesi a promuovere l'educazione alimentare.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento B.

Processi

Processo di preparazione e produzione dei pasti e relativa organizzazione

Promozione e gestione di iniziative formative ed educative sull'alimentazione rivolte alle famiglie e ai cittadini

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Procedure operative relative ai processi di riferimento

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Normative e procedure in materia di alimentazione

Utilizzo apparecchiature per la conservazione, manipolazione e cottura dei cibi

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : COLLABORATORE SERVIZI SCOLASTICI

Il Collaboratore servizi scolastici presidia le attività di manutenzione, cura e pulizia degli ambienti interni ed esterni. Partecipa con i docenti ai momenti dell'ambientamento, del pranzo, della merenda, dell'approccio al sonno, nonché alle uscite, alle attività didattiche, alle attività di cucina, alle iniziative di partecipazione delle famiglie.

Sostituisce il cuoco in caso di assenza.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento B.

Processi

Processi di cura, igiene e sicurezza degli ambienti

Collaborazione con gli altri operatori nella gestione dei bambini e dei servizi interni

Gestione delle relazioni e delle comunicazioni con le famiglie

Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Procedure operative relative ai processi di riferimento

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Normative e procedure in materia di igiene e cura degli ambienti

Utilizzo apparecchiature per la conservazione, manipolazione e cottura dei cibi

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : OPERATORE SERVIZI SCOLASTICI

L'Operatore servizi scolastici segue le attività di manutenzione, cura e pulizia degli ambienti interni ed esterni. Può intervenire, in un ruolo operativo di supporto, a momenti della vita scolastica e ad iniziative di partecipazione delle famiglie.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento alla Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia

Processi e competenze di riferimento - inquadramento A.

Processi

Processi di cura, igiene e sicurezza degli ambienti

Collaborazione con gli altri operatori nella gestione dei servizi interni

Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Procedure operative relative ai processi di riferimento

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Normative e procedure in materia di igiene e cura degli ambienti

Utilizzo apparecchiature e prodotti per la manutenzione, igiene e cura degli ambienti

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)

ESTRATTO DA REPERTORIO PROCESSI E COMPETENZE - esempi

Processi

- Progettazione, realizzazione e monitoraggio di iniziative e progetti pedagogici (definizione obiettivi e progetti formativi, pianificazione delle attività didattiche, supporto agli operatori, monitoraggio e documentazione dei risultati di apprendimento, etc.)
- Collaborazione con gli organismi di partecipazione e di gestione sociale (gestione e valorizzazione dei rapporti di collaborazione, supporto sui temi della genitorialità, della disabilità e del disagio con i soggetti territoriali, etc.)
- Promozione di iniziative formative ed educative in ambito territoriale ed internazionale (analisi dei bisogni, valorizzazione delle opportunità e dei rapporti di collaborazione con soggetti esterni, progettazione, realizzazione, monitoraggio degli esiti delle iniziative)
- Valutazione dei processi di formazione agli adulti e della progettualità rivolta ai bambini (per i progetti di competenza)
- Organizzazione e formazione del personale nelle strutture prescolastiche dell'ente (per le sedi di competenza)
- Organizzazione e gestione delle strutture educative
- Rilevazione e cura dei bisogni dei bambini frequentanti le strutture (prendersi cura dei bambini piccoli – attraverso ascolto, osservazione dei comportamenti, interpretazione delle esigenze, disponibilità comunicativa, intenzionalità, attenzione alla quotidianità, etc. - per accompagnarli e agevolarli nella loro crescita in un contesto di benessere relazionale)
- Progettazione e realizzazione di progetti e iniziative didattiche (elaborazione e realizzazione, secondo una specifica intenzionalità pedagogica, di un progetto didattico e di lavoro in cui, partendo dal contesto reale, siano evidenziati finalità, mezzi e strategie)
- Progettazione e realizzazione di progetti didattici relativi all'atelier (elaborazione e realizzazione, secondo una specifica intenzionalità pedagogica, di progetti didattici relativi alle attività espressive/comunicative e documentative rivolte ai bambini della fascia di età da 0 a 6 anni, in cui, partendo dal contesto reale, siano evidenziati finalità, mezzi e strategie)
- Promozione dello sviluppo psicologico e dei processi di apprendimento dei bambini (promuovere e sostenere i processi di apprendimento svolgendo funzioni tutoriali e un ruolo di mediazione culturale per aiutare il bambino ad organizzare le sue esperienze, predisponendo contesti di condivisione, di coinvolgimento e di scambi individualizzati)
- Gestione delle relazioni e delle comunicazioni con le famiglie (creare le condizioni per coinvolgere e rendere partecipi i genitori alla vita del nido e, in particolare, dei percorsi educativi e di apprendimento pensati per il gruppo dei bambini; promozione e organizzazione delle iniziative di comunicazione e di partecipazione rivolte alle famiglie)
- Processo di preparazione e produzione dei pasti e relativa organizzazione (preparazione e cottura degli alimenti, preparazione carrelli per la distribuzione dei pasti, approvvigionamento, ricevimento e stoccaggio delle merci, pulizia, igiene e sanificazione della cucina e della dispensa, etc.)
- Promozione e gestione di iniziative formative ed educative sull'alimentazione rivolte alle famiglie e ai cittadini (analisi dei bisogni, valorizzazione delle opportunità e dei rapporti di collaborazione con soggetti esterni, progettazione, realizzazione, monitoraggio degli esiti delle iniziative)
- Processi di cura, igiene e sicurezza degli ambienti (pulizia dei servizi educativi, all'interno e all'esterno, anche dal punto di vista dell'ordine e della sicurezza; interventi di piccola manutenzione; monitoraggio della struttura, degli strumenti, dei materiali di consumo da rinnovare, etc.)

- Collaborazione con gli altri operatori nella gestione dei bambini e dei servizi interni (collaborazione, con modalità partecipative, con gli insegnanti nella gestione dei bambini durante momenti di vita quotidiana, con il cuoco nelle attività di cucina, etc.)
- Collaborazione con gli altri operatori nella gestione dei servizi interni
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)
- Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento (verifiche problematiche operative e tecnico-amministrative e proposte di miglioramento, assistenza e supporto tecnico – operativo alla gestione dei fornitori e dei progetti, etc.)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico dei processi/procedimenti di riferimento (audit di procedure/processi, verifica problematiche e definizione miglioramenti, reporting, etc.)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente (modelli e strumenti di analisi e valutazione della "soddisfazione del cliente", es. interviste, analisi gap, sistemi di misurazione, interpretazione dei dati, etc.)
- Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento (conoscenza delle migliori pratiche e delle esperienze innovative - dal punto di vista del servizio, normativo, procedurale, organizzativo, etc. - praticate in altri enti o in altre Servizi dell'ente, ai fini di un confronto e un adattamento delle soluzioni per migliorare il servizio in cui si opera)
- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (ambiente di lavoro, prevenzione incendi, infortunistica, etc.)
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Procedure operative relative ai processi di riferimento
- Valutazione costi-benefici di progetti/iniziativa/attività (valutazioni compatibilità tecnico economica delle iniziative, stime costi/benefici, analisi dei costi, formulazione di preventivi, elaborazione budget di progetti / iniziative, analisi consuntivi e scostamenti, elementi base di contabilità generale, analitica e di controllo, etc.)

Specialistiche

- Analisi e valutazione di qualità degli interventi e dei progetti educativi (metodi e tecniche relative al monitoraggio e alla valutazione dei risultati dei processi di apprendimento)
- Conoscenze specialistiche pedagogiche e psicologiche
- Conoscenze specialistiche nelle attività espressive (relative alle aree della grafica, motoria, manipolazione, educazione visiva e percettiva, fotografia e tecniche video)
- Studi e ricerche sulle dinamiche di comunicazione e relazione in ambito pedagogico
- Valutazione problemi legati alla prima infanzia e all'handicap

- Normative e procedure in materia alimentazione (normative e procedure comunali e derivanti da altre fonti)
- Normative e procedure in materia di igiene e cura degli ambienti (normative e procedure comunali e derivanti da altre fonti)
- Utilizzo apparecchiature per la conservazione, manipolazione e cottura dei cibi (conoscenze di tecnica e pratica professionale)
- Utilizzo apparecchiature e prodotti per la manutenzione, igiene e cura degli ambienti (conoscenze di tecnica e pratica professionale)

Famiglia professionale Comunicazione e accoglienza

- **Funzionario servizi di comunicazione**
- **Gestore processi di comunicazione**
- **Collaboratore servizi di accoglienza**
- **Operatore servizi di accoglienza**

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO SERVIZI DI COMUNICAZIONE

Il Funzionario servizi di comunicazione presidia i processi di comunicazione esterna e istituzionale dell'ente. Può essere coinvolto in attività di: gestione dei servizi interni, definizione e implementazione del piano di comunicazione esterna; comunicazione con i media; produzione di materiale di comunicazione finalizzato all'accesso ai servizi da parte dei cittadini; gestione e aggiornamento dei contenuti del sito istituzionale e della intranet, etc.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Comunicazione, Relazioni esterne e Marketing.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Analisi del contesto e definizione programmi e obiettivi di comunicazione

Progettazione di iniziative e servizi di comunicazione

Collaborazione con partner pubblici e privati del territorio

Monitoraggio risultati di piani e servizi di comunicazione

Gestione economico- amministrativa dei programmi/progetti di comunicazione

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente

Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento

Contesto e procedure soggetti o enti in relazione e/o partner di progetto interni/esterni

Marketing operativo

Normativa e procedure in materia di gestione documentale e privacy

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Comunicazione pubblica

Conoscenze specialistiche dei servizi di comunicazione per i processi di riferimento

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziiazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : GESTORE PROCESSI DI COMUNICAZIONE

Il Gestore processi di comunicazione cura i processi di comunicazione - quali informazione istituzionale, promozione dei servizi, consulenza agli utenti, gestione e aggiornamento informazioni e contenuti, raccordo con le strutture interne ed esterne - per target di utenza (urp, informa giovani, sportello lavoro, etc.).

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento al Servizio Comunicazione, Relazioni esterne e Marketing.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Processi di servizio agli utenti di riferimento

Implementazione di iniziative e servizi di comunicazione

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo di processi e procedimenti di riferimento

Iniziative di miglioramento e semplificazione amministrativa

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Iter dei procedimenti e degli atti tecnico - amministrativi del servizio di riferimento

Normative e procedure in materia di gestione documentale e privacy

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Utilizzo risorse informatiche

(Specialistiche)

Comunicazione pubblica

Conoscenze specialistiche dei servizi di comunicazione per i processi di riferimento

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : COLLABORATORE SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Il Collaboratore servizi di accoglienza può svolgere servizi di segreteria, di centralino, di prima accoglienza (compreso portierato), di supporto.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento B.

Processi

Processi operativi specifici dei servizi di accoglienza e supporto

Processi amministrativi di supporto ai processi operativi di riferimento

Monitoraggio e controllo operativo di processi/procedimenti/progetti di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure di erogazione servizi agli utenti

Normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Conoscenze specifiche relative alle attività tecnico-operative di accoglienza e supporto

Struttura organizzativa e logistica dell'ente

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Orientamento all'efficienza

PROFILO PROFESSIONALE : OPERATORE SERVIZI DI ACCOGLIENZA

L'Operatore servizi di accoglienza può svolgere servizi di prima accoglienza (compreso portierato) e di supporto.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento ad una pluralità di Servizi dell'Ente.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento A.

Processi

Processi operativi specifici dei servizi di accoglienza e supporto

Processi amministrativi di supporto ai processi operativi di riferimento

Monitoraggio e controllo operativo di **processi/procedimenti/progetti** di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Normative e procedure di erogazione servizi agli utenti

Normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

(Specialistiche)

Conoscenze specifiche relative alle attività tecnico-operative di accoglienza e supporto

Struttura organizzativa e logistica dell'ente

Competenze comportamentali

Flessibilità

Iniziativa

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

ESTRATTO DA REPERTORIO PROCESSI E COMPETENZE - esempi

Servizio Gestione e Sviluppo del Personale e dell'Organizzazione

Processi

- Analisi del contesto e definizione programmi e obiettivi di comunicazione (analisi esigenze di comunicazione dell'ente, analisi bisogni esigenze informative dell'utenza, valutazione esperienze in corso, definizione programmi e obiettivi di comunicazione interna ed esterna, etc.)
- Progettazione di iniziative e servizi di comunicazione (strutturazione iniziative e servizi di comunicazione: progetti, procedure, strumenti, partner, contenuti, etc.)
- Implementazione di iniziative e servizi di comunicazione (implementazione degli input progettuali di iniziative e servizi di comunicazione: progetti, procedure, strumenti, contenuti, etc.)
- Collaborazione con partner pubblici e privati del territorio (collaborazioni con realtà territoriali utenti, enti, associazioni, istituzioni, partner professionali, per implementare i programmi e massimizzare l'efficacia comunicativa)
- Monitoraggio risultati di piani e servizi di comunicazione (definizione piani e strumenti di verifica dei programmi e dei servizi di comunicazione dell'ente)
- Gestione economico- amministrativa dei programmi/progetti di comunicazione (budgeting, controllo di gestione e procedure amministrative a supporto)
- Processi di servizio agli utenti di riferimento (sono riferiti alle tipologie di servizio erogati, quali ad es: urp, informa giovani, sportello lavoro, oltre che di segreteria di direzione e compartimentale).
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi di riferimento (revisione di **procedure/processi**, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Iniziative di miglioramento e semplificazione amministrativa (per le materie di competenza)
- Processi operativi specifici dei servizi di accoglienza e supporto (accoglienza, centralino, segretariali, etc.)
- Processi amministrativi di supporto ai processi operativi di riferimento (attività amministrative connesse alle attività tecnico-operative realizzate)
- Monitoraggio e controllo operativo dei processi/procedimenti/progetti di riferimento (**verifiche** problematiche operative e tecnico-amministrative e proposte di miglioramento, assistenza e supporto tecnico – operativo alla gestione dei fornitori e dei progetti, etc.)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente (modelli e strumenti di analisi e valutazione della soddisfazione del cliente, es. interviste, analisi gap, sistemi di misurazione, interpretazione dei dati, etc.)
- Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento (conoscenza delle migliori pratiche e delle esperienze innovative - dal punto di vista del servizio, normativo, procedurale, organizzativo, etc. - praticate in altri enti o in altre Servizi dell'ente, ai fini di un confronto e un adattamento delle soluzioni per migliorare il servizio in cui si opera)

- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Iter dei procedimenti e degli atti tecnico – amministrativi del servizio di riferimento (per le materie di competenza)
- Marketing operativo (segmentazione utenza, piano promozionale, contenuti e strumenti della comunicazione, gestione promozione e feed back)
- Normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (ambiente di lavoro, prevenzione incendi, infortunistica, etc.)
- Normative e procedure di erogazione servizi agli utenti
- Normativa in materia di gestione documentale e di privacy (gestione dati, archiviazione, strumenti di e-government, tutela, privacy e diritto di accesso dati personali, etc.)
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Utilizzo risorse informatiche (in relazione alle procedure informatizzate di competenza e all'utilizzo di applicativi PC, banche dati, risorse internet, etc.)

Specialistiche

- Comunicazione pubblica (Tecniche e strumenti per la progettazione e gestione della comunicazione pubblica istituzionale e di servizio)
- Conoscenze specialistiche dei servizi di comunicazione per i processi di riferimento (per le materie di competenza)
- Conoscenze specifiche relative alle attività tecnico-operative di accoglienza e supporto (conoscenze tecniche specifiche relative alle attività tecnico-operative realizzate, quali ad es.: accoglienza, centralino, segreteria, etc.)
- Struttura organizzativa e logistica dell'ente

Famiglia professionale VIGILANZA

- **Funzionario addetto al coordinamento e controllo**
- **Agente**

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO ADDETTO AL COORDINAMENTO E CONTROLLO

Il Funzionario addetto al Coordinamento e Controllo presidia le funzioni del Corpo di Polizia Municipale previste dalle Leggi, Regolamenti Ordinanze ed altri Provvedimenti amministrativi.

Le funzioni di Polizia Municipale rispondono agli obiettivi generali assegnati dall'Amministrazione Comunale ed in particolare contribuiscono ad un regolare svolgimento della vita cittadina, attraverso le azioni finalizzate alla prevenzione ed alla repressione delle illegalità, a tutela della collettività.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento al Servizio di Polizia Municipale.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Processi di servizio del Corpo di Polizia Municipale

Collaborazione con le Istituzioni nell'ambito delle attività di polizia amministrativa

Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei **processi/procedimenti** di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei **processi/procedimenti** di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Iter dei procedimenti e degli atti tecnico-amministrativi del servizio di riferimento

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche sulle problematiche di contesto territoriale e amministrativo delle attività di polizia amministrativa e di polizia giudiziaria

Conoscenze giuridiche attinenti ai servizi di vigilanza

Legislazione e normative di riferimento dei servizi di vigilanza

Competenze comportamentali

Lavoro di gruppo e integrazione

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Negoziiazione

Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

PROFILO PROFESSIONALE : AGENTE

L'Agente partecipa allo svolgimento delle funzioni del Corpo di Polizia Municipale previste dalle Leggi, Regolamenti Ordinanze ed altri Provvedimenti amministrativi.

Le funzioni di Polizia Municipale rispondono agli obiettivi generali assegnati dall'Amministrazione Comunale ed in particolare contribuiscono ad un regolare svolgimento delle vita cittadina, attraverso le azioni finalizzate alla prevenzione ed alla repressione delle illegalità, a tutela della collettività.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno riferimento al Servizio di Polizia Municipale.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento C.

Processi

Processi di servizio del Corpo di Polizia Municipale

Procedimenti collegati alle attività di polizia amministrativa e giudiziaria

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei **processi/procedimenti** di riferimento

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui **processi/procedimenti** di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Iter dei procedimenti e degli atti tecnico-amministrativi del servizio di riferimento

Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento

Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro

(Specialistiche)

Conoscenze specialistiche sulle problematiche di contesto territoriale e amministrativo delle attività di polizia amministrativa e di polizia giudiziaria

Conoscenze giuridiche attinenti ai servizi di vigilanza

Legislazione e normative di riferimento dei servizi di vigilanza

Competenze comportamentali

Flessibilità

Lavoro di gruppo e integrazione

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Orientamento al cliente/utente (interno/esterno)

Orientamento all'efficienza

ESTRATTO DA REPERTORIO PROCESSI E COMPETENZE - esempi

Processi

- Processi di servizio del Corpo di Polizia Municipale (fanno riferimento prevalentemente alla vigilanza sul territorio, nell'ambito delle azioni finalizzate alla prevenzione dell'illegalità ed alla vivibilità dei cittadini. Possono riguardare lo svolgimento delle seguenti attività:
 - *Controllo della mobilità e sicurezza stradale, comprensive delle attività di polizia stradale e di rilevamento degli incidenti*
 - *Tutela del consumatore, comprensiva almeno delle attività di polizia amministrativa commerciale e con particolare riferimento al controllo dei prezzi ed al contrasto delle forme di commercio irregolari*
 - *Tutela della qualità urbana e rurale, comprensiva almeno delle attività di polizia edilizia*
 - *Tutela della vivibilità e della sicurezza urbana e rurale, comprensiva almeno delle attività di polizia giudiziaria*
 - *Supporto nelle attività di controllo spettanti agli organismi di vigilanza preposti alla verifica della sicurezza e regolarità del lavoro*
 - *Controllo relativo ai tributi locali secondo quanto previsto dai rispettivi regolamenti*
 - *Soccorso in caso di calamità, catastrofi ed altri eventi che richiedano interventi di protezione civile*
 -
 -
- Collaborazione con le Istituzioni nell'ambito delle attività di polizia amministrativa (al fine di garantire azioni coordinate, finalizzate alla tutela della collettività, soprattutto nell'ambito delle attività di polizia amministrativa)
- Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento (interpretazione normativa di riferimento, predisposizione di regole procedurali, regolamenti, circolari, ... definizione di criteri programmatori, etc., in rapporto con gli uffici interessati)
- Procedimenti collegati alle attività di polizia amministrativa e giudiziaria (per le materie di competenza)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento (audit di procedure/processi, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Esperienze e prassi di qualità interne ed esterne all'ente nel servizio di riferimento (conoscenza delle migliori pratiche e delle esperienze innovative - dal punto di vista del servizio, normativo, procedurale, organizzativo, etc. - praticate in altri enti o in altre Servizi dell'ente, ai fini di un confronto e un adattamento delle soluzioni per migliorare il servizio in cui si opera)
- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Iter dei procedimenti e degli atti tecnico-amministrativi del servizio di riferimento
- Problemi ed esigenze di servizio dell'utenza di riferimento
- Normative e procedure in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (ambiente di lavoro, prevenzione incendi, infortunistica, etc.)

Specialistiche

- Conoscenze specialistiche sulle problematiche di contesto territoriale e amministrativo delle attività di polizia amministrativa e di polizia giudiziaria (per le materie di competenza)
- Conoscenze giuridiche attinenti ai servizi di vigilanza (relative al diritto amministrativo, civile, penale)
- Legislazione e normative di riferimento dei servizi di vigilanza (normative che regolano il funzionamento dei servizi di Polizia Municipale, leggi sulla Pubblica Sicurezza, regolamenti comunali, etc.)

Famiglia professionale Pianificazione e sviluppo territoriale

- **Funzionario pianificazione e attuazioni urbanistiche**
- **Funzionario sviluppo territoriale**

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO PIANIFICAZIONE E ATTUAZIONI URBANISTICHE

Il Funzionario pianificazione e attuazioni urbanistiche presidia i processi relativi alla pianificazione urbanistica e territoriale dell'ente.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento ai Servizi dell'Area pianificazione strategica.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Processi

Presidio pianificazione - progettazione urbanistica

Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento

Studi e progetti di interesse urbanistico

Processi partecipativi e negoziali

Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento

Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)

Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni

Studi di settore e scenari di sviluppo territoriale

(Specialistiche)

Legislazione in materia di pianificazione urbanistica e territoriale

Normative e procedure tecnico – amministrative dei processi di riferimento

Programmazione negoziata e processi partecipativi

Problematiche del territorio e ricadute ambientali

Strumenti urbanistici e normative comunali relative al settore tecnico

Territorio e comunità locali

Competenze comportamentali

Iniziativa

Integrazione interfunzionale

Lavoro di gruppo e integrazione

Negoziata

Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)

Pensiero sistemico e visione d'insieme

Problem solving

Programmazione

Processi

- Presidio pianificazione - progettazione urbanistica (può riguardare la gestione di processi di:
 - *Definizione e gestione piani urbanistici e territoriali*: realizzazione dei piani urbanistici e settoriali di competenza del comune (Piano strutturale, Piano strategico, piani della mobilità, del paesaggio, delle aree agricole, ...), gestione varianti e modifiche dei piani urbanistici e territoriali e dei piani settoriali, programmazione degli interventi, etc.;
 - *Progettazione urbanistica*: predisposizione di progetti complessi e di ampia scala per la gestione/evoluzione della pianificazione, realizzazione e/o validazione piani attuativi e particolareggiati, quali programmi di riqualificazione urbana, accordi di programma, piani di quartiere, convenzioni, etc.)
 -
- Definizione di standard procedurali e/o regolamentari dei processi/procedimenti di riferimento (interpretazione normativa di riferimento, predisposizione di regole procedurali, regolamenti, circolari, ... definizione di criteri programmatori, etc., in rapporto con gli uffici interessati)
- Studi e progetti di interesse urbanistico (attività di approfondimento tematico -urbanistico, socio-economico, legislativo, ambientale, etc. -, realizzata integrando anche conoscenze esterne, necessaria alla redazione di piani e strumenti urbanistici)
- Processi partecipativi e negoziali (azioni comunicative, di partecipazione e coinvolgimento, negoziali di concertazione e programmazione negoziata, di monitoraggio e valutazione degli esiti, necessari alla realizzazione dei piani)
- Collaborazione con soggetti interni/esterni sui processi/procedimenti di riferimento (gestione della relazione e delle modalità di integrazione tecnico – amministrative, risoluzione variazioni tecnico – amministrative, proposte di miglioramento della collaborazione, etc. con soggetti interni/esterni all'ente sui processi / procedimenti di riferimento)
- Monitoraggio e controllo andamento gestionale e tecnico-amministrativo dei processi/procedimenti di riferimento (revisione di procedure/processi, verifiche problematiche tecnico-amministrative e definizione miglioramenti, reporting, etc.)

Competenze tecniche

Contesto interno e esterno

- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Studi di settore e scenari di sviluppo territoriale (Modelli e strumenti per analisi settoriali e l'evoluzione dello scenario di riferimento, quali analisi delle serie storiche, modelli di simulazione, analisi statistiche, etc.)

Specialistiche

- Legislazione in materia di pianificazione urbanistica e territoriale (legislazione di riferimento necessaria, nel proprio ambito di riferimento, alla pianificazione e progettazione urbanistica, quali Piani urbanistici e territoriali, Piani di settore, Piani territoriali provinciali, Piani territoriali di indirizzo regionale, Piano dei servizi, Piano generale del territorio, Piani del traffico, Piani della sicurezza, etc.)

- Normative e procedure tecnico - amministrative dei processi di riferimento. Sono riferite alle tipologie di servizio erogate, quali ad es:
 - *Normativa tecnica di riferimento del settore edilizia-infrastrutture* (norme relative agli specifici ambiti di intervento –scuole ed altri edifici pubblici, edilizia privata, strade, infrastrutture, impianti, verde, etc. – oppure a vincoli di carattere generale – ambiente, risparmio energetico, barriere architettoniche, codice della strada, codice “Urbani”, etc. -)
 - *Normative e procedure di esecuzione lavori pubblici* (Norme espresse da fonti diverse, quali Legge Merloni, Regolamento sui LLPP, codice contratti e regolamento di attuazione, Norme affidamenti lavori, etc.)
 - *Autorizzazione edilizia* (normative e procedure relative agli atti amministrativi legati alle autorizzazione edilizie quali: gestione e contabilità oneri di urbanizzazione, rimborsi, diritti di segreteria; convenzioni per permessi temporanei, opere pubbliche di privati, costi, sanzioni, etc.)
 - *Accertamenti immobiliari e di esproprio* (normative e procedure di verifica conformità e destinazione urbanistica, accertamenti conservatoria, individuazione catastale, stima, definizione determine e atti amministrativi, atti di compravendita, affitti, espropri, etc.)
 -
- Programmazione negoziata e processi partecipativi (metodi e tecniche per la strutturazione del processo partecipativo finalizzato alla formazione degli obiettivi di trasformazione del territorio e della città e dei relativi processi di governo e gestione)
- Problematiche del territorio e ricadute ambientali (conoscenza delle problematiche del territorio e del contesto per la gestione dell'impatto e della sostenibilità ambientale)
- Strumenti urbanistici e normative comunali relative al settore tecnico (piani urbanistici e territoriali e regolamenti vari)
- Territorio e comunità locali (analisi dei problemi, delle risorse e delle opportunità di un territorio e delle esigenze degli attori presenti)

PROFILO PROFESSIONALE : FUNZIONARIO SVILUPPO TERRITORIALE

Il Funzionario sviluppo territoriale partecipa alla definizione e attuazione dei processi di pianificazione strategica e delle policy dell'ente. Nell'ambito del proprio dominio applicativo, partecipa ai processi di rilevazione delle esigenze, di studio e analisi dei problemi e delle soluzioni, di pianificazione degli interventi, di promozione delle partnership, di gestione programmi e valutazione degli esiti, di comunicazione ai cittadini.

Le posizioni di lavoro del profilo professionale fanno prevalente riferimento ai Servizi dell'Area Pianificazione Strategica.

Processi e competenze di riferimento - inquadramento D.

Si fa riferimento al dominio applicativo della policy di riferimento del profilo: welfare comunitario e coesione sociale; mobilità; pianificazione e sostenibilità ambientale; sviluppo economico e territoriale; sviluppo della cultura e della società della conoscenza.

Processi

Rilevazione e analisi dei bisogni di servizi del territorio
Analisi e definizione proposte e soluzioni
Pianificazione e coordinamento dei programmi di intervento e dei servizi
Promozione e gestione collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio
Monitoraggio output e outcome di programmi e policy
Comunicazione ai cittadini

Competenze tecniche

(Contesto interno e esterno)
Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente
Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni
Marketing operativo
Pianificazione strategica
Project management

(Specialistiche)
Conoscenze specialistiche relative alla policy di riferimento
Studi di settore e scenari di sviluppo territoriale
Territorio e comunità locali

Competenze comportamentali

Iniziativa
Integrazione interfunzionale
Lavoro di gruppo e integrazione
Negoziazione
Orientamento al cliente/utente (esterno ed interno)
Pensiero sistemico e visione d'insieme
Problem solving
Programmazione

Processi

- Rilevazione e analisi dei bisogni di servizi del territorio (analisi esigenze e risorse territoriali, analisi bisogni utenza reale e potenziale, valutazione esperienze in corso e proposte dei partner, gestione meccanismi di ascolto e di partecipazione ai processi decisionali, etc.)
- Analisi e definizione proposte e soluzioni (analisi dei problemi, realizzazione e/o coordinamento studi e ricerche settoriali, gestione rapporti con partner professionali, simulazioni alternative, proposte soluzioni e istruttoria per le decisioni, etc. nell'ambito del dominio applicativo di intervento)
- Pianificazione e coordinamento dei programmi di intervento e dei servizi (definizione obiettivi, programmi e piani di attività territoriali, valutazione opportunità e risorse offerte dal territorio, promozione progetti/iniziative, partnership con risorse del territorio, deployment degli obiettivi, interventi correttivi, etc.)
- Promozione e gestione collaborazione con soggetti pubblici e privati del territorio (definizione di collaborazioni con realtà territoriali utenti, definizione di partnership con enti, associazioni e istituzioni, gestione della collaborazione con enti partner, proposte di sviluppo delle partnership)
- Monitoraggio output e outcome di programmi e policy (definizione piano e strumenti di verifica, realizzazione controllo strategico, realizzazione di processi di rendicontazione ai cittadini e accountability, etc.)
- Comunicazione ai cittadini (definizione piano di promozione / comunicazione e produzione materiale promozionale / comunicativo in collaborazione con gli uffici competenti, gestione collaborazione con i partner, verifica esiti, etc.)

Competenze tecniche

Contesto interno ed esterno

- Analisi e valutazione della soddisfazione dell'utente (modelli e tecniche di analisi e valutazione della soddisfazione del cliente, es. interviste, analisi gap, sistemi di misurazione, interpretazione dei dati, etc.).
- Contesto e procedure di soggetti, enti o partner di progetto, interni/esterni (esigenze, competenze, processi/procedure operative, ruoli decisionali, etc. delle organizzazioni partner, dei soggetti in relazione, dei partner procedurali interni/esterni)
- Marketing operativo (segmentazione utenza, piano promozionale, contenuti e strumenti della comunicazione, gestione promozione e feed back)
- Pianificazione strategica (Modelli, metodologie e processo di pianificazione strategica)
- Project management (Tecniche e strumenti di pianificazione e gestione progetti)

Specialistiche

- Conoscenze specialistiche relative alla policy di riferimento (conoscenze tecniche, normative, politiche sovradeterminate e dell'ente)
- Studi di settore e scenari di sviluppo territoriale (Modelli, strumenti e tecniche per analisi settoriali e l'evoluzione dello scenario di riferimento, quali analisi delle serie storiche, modelli di simulazione, analisi statistiche, etc.)
- Territorio e comunità locali (analisi dei problemi, delle risorse e delle opportunità di un territorio e delle esigenze degli attori presenti)