

ALLEGATO A DECLARATORIE DELLE AREE

AREA A

Appartengono a questa area i lavoratori che svolgono attività di supporto strumentale ai processi produttivi ed ai sistemi di erogazione dei servizi, che non presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali, corrispondenti a ruoli ampiamente fungibili.

Conoscenze:

conoscenze di base su natura e ruolo dell'attività istituzionale, sui prodotti/servizi dell'ente e sulle normative interne fondamentali; conoscenze relative a tecniche ordinarie.

Capacità:

capacità di assicurare il necessario supporto al processo produttivo con l'utilizzo di apparecchiature di uso comune e di tecniche ordinarie;
capacità di eseguire con correttezza i compiti affidati;
capacità di soluzione di problematiche di tipo semplice, anche a seguito di imprevisti e anomalie di funzionamento;
capacità di gestire relazioni di tipo semplice, anche con il pubblico.

Requisiti per l'accesso dall'esterno:

assolvimento dell'obbligo scolastico.

Esemplificazione dei profili professionali:

lavoratore che provvede ad attività prevalentemente esecutive o di carattere tecnico-manuale, comportanti anche gravosità o disagio ovvero uso e manutenzione ordinaria di strumenti ed arnesi di lavoro;
lavoratore che assicura il presidio di tecniche ordinarie;
lavoratore addetto ad archivi, anche informatici;
lavoratore addetto alla guida di veicoli ed al trasporto di persone o cose.

VIL-PA
Pano

Palma
Pa

Cas
Gentile
M
B
P
S
vrc

AREA B

Appartengono a questa area i lavoratori strutturalmente inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi, e che ne svolgono fasi e/o fasce di attività, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde inoltre dei risultati nel proprio contesto di lavoro.

Conoscenze:

conoscenze sul contesto di riferimento interno ed esterno, sull'ente e sulla sua organizzazione, sui prodotti/servizi e i relativi sistemi di erogazione, sulle normative interne ed esterne concernenti l'attività dell'ente, sui vincoli da rispettare e sulle attività;

conoscenze tecniche, metodologiche o specialistiche ovvero riferite al contesto socio-tecnico;

conoscenze professionali di base riferite al processo o ai processi di pertinenza e, ove previsto, all'informatica applicata;

conoscenze ed esperienze adeguate alle esigenze di governo delle procedure che caratterizzano il processo produttivo, in sintonia con il complesso dell'ambiente operativo.

Capacità:

capacità di presidiare fasi e/o fasce di attività del processo, sia in ruoli di front-office che di back-office, attraverso l'utilizzo di tecniche e metodi di lavoro mediamente complessi, ivi comprese tecnologie informatiche e telematiche specifiche applicate al proprio contesto di lavoro;

capacità di operare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, attraverso un apporto qualitativamente differenziato, orientando il contributo professionale ai risultati complessivi del gruppo ed alla soddisfazione degli utenti;

capacità di soluzione di problemi di media complessità, con ampiezza di soluzioni possibili;

capacità di gestire relazioni di media complessità, ivi comprese le relazioni dirette con l'utenza;

Requisiti per l'accesso dall'esterno:

diploma di istruzione secondaria di secondo grado ed eventuali titoli professionali o abilitazioni per lo svolgimento delle attività affidate.

Requisiti per l'accesso dall'Area A:

possesso dei requisiti richiesti per l'accesso dall'esterno o, in alternativa, titolo di studio richiesto per l'accesso dall'esterno all'Area A, accompagnato da 4 anni di esperienza professionale in A.

UIL-PA
Bor

Falle
pro

UIL
SS

CSI
Gubini
B
M

Esemplificazione dei profili professionali:

lavoratore che, nel proprio ambito professionale, esegue tutte le attività lavorative connesse all'area di attività cui è adibito, intervenendo nelle diverse fasi dei processi presidiati e nella gestione di relazioni dirette con l'utenza, nell'ambito delle proprie competenze;

lavoratore che, anche in collaborazione con altri addetti, svolge attività istruttoria nel campo amministrativo, tecnico e contabile, nel rispetto di procedure e di norme interne o esterne.

VIL-PA
Bon

VIL
Sj

P. Me
fr

ASE
Gulmery
M. P. S. J.

AREA C

Appartengono a questa area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi produttivi e nei sistemi di erogazione dei servizi, che assicurano il presidio di importanti e diversi processi, ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza specialistica, l'ottimizzazione delle risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative. Essi esplicano, ad esempio, funzioni specialistiche informatiche, tecniche, di vigilanza ispettiva e di collaborazione sanitaria.

Conoscenze:

elevate conoscenze del ruolo dell'ente e del suo posizionamento in relazione al contesto di riferimento;

elevate conoscenze delle normative, delle regole, delle tecniche e dei principi organizzativi richiesti per la gestione dell'ente e di suoi settori specifici, nonché dei vincoli esterni da rispettare;

elevate conoscenze dei principi e modalità di funzionamento di sistemi organizzativi, anche riferite a settori che richiedono l'utilizzo di tecnologie informatiche e di comunicazione mediante reti;

elevate conoscenze delle tecniche organizzative, dei sistemi gestionali, dei sistemi di gestione della qualità, delle tecniche di gestione dei gruppi e dei collaboratori.

Capacità:

capacità di assumere responsabilità di produzione di risultato, relativamente agli obiettivi assegnati;

capacità di gestire i processi presidiati sulla base di una visione globale degli stessi e della struttura organizzativa di appartenenza;

capacità di soluzione di problemi ad elevata complessità, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili;

capacità decisionali in situazioni di complessità, orientando il proprio contributo professionale alla ottimizzazione del sistema, al monitoraggio sistematico dei risultati e della qualità, alla circolarità delle informazioni, alla gestione, integrazione e facilitazione di processo;

capacità di gestire i processi presidiati in funzione dei bisogni degli utenti;

capacità di gestire il cambiamento organizzativo, anche a seguito di innovazioni di prodotto, servizio o processo;

capacità di gestire relazioni organizzative interne di natura negoziale e complessa, anche tra strutture organizzative diverse da quella di appartenenza, relazioni esterne con altri enti o istituzioni, di tipo diretto anche con rappresentanza istituzionale, relazioni complesse con gli utenti di natura diretta e relazioni negoziali;

capacità di cooperazione e integrazione operativa e funzionale;

capacità di gestire gruppi di lavoro, anche interfunzionali, guidando e motivando gli appartenenti al gruppo;

capacità di dirigere e gestire moduli e strutture organizzative.

UIL-PA
Bom

fulme
fos

56

UIL
R

CBSL
Gulm

M

Requisiti per l'accesso dall'esterno:

requisito di base: diploma di laurea.

Requisiti per l'accesso dall'Area B:

possesso dei requisiti richiesti per l'accesso dall'esterno o, in alternativa, titolo di studio richiesto per l'accesso dall'esterno all'Area B, accompagnato da 5 anni di esperienza professionale in B.

Esemplificazione dei profili professionali:

lavoratore che assicura la gestione, la integrazione e facilitazione di processi complessi, in funzione di risultati finali e complessivi, riferiti all'utenza o agli impatti esterni;

lavoratore che opera nel settore delle tecnologie informatiche e di comunicazione, curando l'analisi complessiva delle procedure e delle reti ed assicurando il coordinamento e la gestione di gruppi di progettazione informatica;

lavoratore che svolge attività di istruttoria e preparazione di decisioni amministrative ad elevata complessità, riguardanti una pluralità di processi, assicurando la predisposizione di atti e documenti di tipo tecnico o amministrativo, comportanti un significativo grado di complessità, nonché attività di analisi, studio e ricerca con riferimento al settore di competenza.

UICPA
Roma

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]