

# **CATEGORIA D1**

## **Connotazioni delle attività comuni ai diversi profili di categoria**

Ha conoscenze pluri-specialistiche e conoscenze di base di metodi di analisi, progettazione e gestione.

Ha autonomia operativa, facoltà di decisione e di proposta all'interno delle direttive fornitegli.

Ha responsabilità dell'attività direttamente svolta, delle istruzioni impartite nonché del conseguimento degli obiettivi assegnati.

Utilizza metodi e tecniche specifiche di valutazione dei servizi per la verifica della qualità degli stessi e del grado di soddisfacimento degli utenti.

Affronta problemi complessi in assenza di schemi, modelli e soluzioni predefinite.

Ha relazioni organizzative interfunzionali (interne ed esterne) di carattere complesso e di tipo diretto.

Svolge funzioni direttive e di coordinamento degli addetti al processo lavorativo.

Partecipa alle commissioni di gara e di concorso.

Per lo svolgimento della propria attività lavorativa può avvalersi anche di strumenti tecnici ed informatici.

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) istruttoria diretta, o attraverso il coordinamento di un gruppo, di procedimenti amministrativi e/o statistici anche complessi;
- 2) collaborazione nello studio, ricerca ed analisi in ambito giuridico-amministrativo, gestionale-organizzativo e/o statistico;
- 3) collaborazione nell'organizzazione e gestione dei processi lavorativi;
- 4) predisposizione di atti amministrativi e collaborazione nella verifica dei risultati e dei costi delle attività poste in essere;
- 5) svolgimento di attività didattica anche su tematiche complesse;
- 6) coordinamento dell'attività dell'ufficio assegnato e partecipazione alla progettazione dei relativi interventi organizzativi dei metodi di lavoro;
- 7) gestione di unità organizzative di modesta dimensione.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI – CAT. D1

		LIVELLO ATTESO		
		Essenziale	Medio	Elevato
		1	2	3
CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche		X	
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale		X	
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi			X
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)		X	
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile		X	
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno		X	

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Programmazione e controllo, budgeting e reporting	Sistemi di programmazione e controllo (Mbo – Management by objectives), definizione di budget (Bilancio di previsione e consuntivo) e sistemi di reporting	X		
Capacità di coaching	Trasferimento conoscenze e capacità tecniche a colleghi/collaboratori			X
Programmazione ed organizzazione del lavoro	Modelli di organizzazione del lavoro (dalla gestione delle procedure, alla protocollazione, all'archiviazione, ecc.)			X
Diritto del lavoro e contrattualistica	Contratti di lavoro nazionali e decentrati, gestione delle relazioni sindacali sui problemi specifici		X	
Conoscenza di norme e di regolamenti inerenti il servizio di riferimento	Leggi e regolamenti riguardanti specifici servizi, attività e materie (es.: normativa in ambito urbanistico, territoriale, commerciale, statistico, stato civile, anagrafe)			X
Contabilità e bilancio	Principali strumenti di contabilità economica, programmazione e controllo, finanza pubblica	X		
Normativa e procedure per acquisti, lavori pubblici e appalti	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata, gestione delle gare d'appalto, ecc.		X	
Marketing e statistica	Tecniche di marketing (anche territoriale), strumenti di rilevazione ed analisi statistica	X		
Statistica metodologica e/o demografico-sociale e/o economica	Conoscenza generale e capacità professionale collegata			X
Gestione ed elaborazione di dati statistici	Conoscenze di software di gestione database (es: Access), pacchetti software statistici (es: SPSS, SAS)		X	

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI ECONOMICO-FINANZIARI**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) istruttoria diretta, o attraverso il coordinamento di un gruppo, di procedimenti economico-finanziari anche complessi;
- 2) collaborazione nello studio, ricerca ed analisi in ambito economico-finanziario;
- 3) collaborazione nell'organizzazione e gestione dei processi lavorativi;
- 4) predisposizione di atti economico-finanziari e collaborazione nella verifica dei risultati e dei costi delle attività poste in essere;
- 5) svolgimento di attività didattica anche su tematiche di media complessità;
- 6) coordinamento dell'attività dell'ufficio assegnato e partecipazione alla progettazione dei relativi interventi organizzativi con particolare attenzione ai riflessi economico-finanziari.

TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO: Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI ECONOMICO - FINANZIARI – CAT. D1

		LIVELLO ATTESO		
		Essenziale	Medio	Elevato
		1	2	3
CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche		X	
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale		X	
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi	X		
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)		X	
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile		X	
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno	X		

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Programmazione e controllo, budgeting e reporting	Sistemi di programmazione e controllo (Mbo – Management by objectives), definizione di budget (Bilancio di previsione e consuntivo) e sistemi di reporting		X	
Capacità di coaching	Capacità di trasferire conoscenze e capacità tecniche a colleghi/collaboratori		X	
Contabilità e bilancio	Principali strumenti di contabilità economica, programmazione e controllo, finanza pubblica			X
Diritto commerciale	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata	X		
Diritto tributario	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata		X	
Finanza pubblica	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata		X	
Ragioneria	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata			X
Normativa e procedure lavori pubblici – appalti	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata	X		

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI INFORMATIVI**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) cooperazione nello studio, organizzazione e gestione degli interventi necessari alla sicurezza di impianti ed attrezzature informatiche;
- 2) cooperazione nella gestione dell'esercizio e dei sistemi di elaborazione della rete;
- 3) analisi di specifici processi relativi ai sistemi di elaborazione e di reti di telecomunicazioni attraverso la conduzione gestionale dei sistemi e la rilevazione ed eventuale rimozione di malfunzionamenti hardware e software;
- 4) elaborazione e messa in atto di procedure di realizzazione e di aggiornamento di programmi;
- 5) individuazione e definizione di soluzioni alle problematiche che intervengono nei processi di informatizzazione sia a livello di singoli strumenti che a livello di rete;
- 6) collaborazione nella verifica dei risultati e dei costi delle attività poste in essere;
- 7) svolgimento di attività didattica anche su tematiche complesse.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI INFORMATIVI – CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale		X	
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi	X		
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)			X
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	X		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere		X	
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno		X	

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Programmazione e controllo, budgeting e reporting	Sistemi di programmazione e controllo (Mbo – Management by objectives), definizione di budget (Bilancio di previsione e consuntivo) e sistemi di reporting		X	
Capacità di coaching	Capacità di trasferire conoscenze e capacità tecniche a colleghi/collaboratori		X	
Conoscenza delle tecniche di programmazione dei sistemi informatici ed informatici	Programmazione informatica e capacità di offrire consulenze e assistenza specialistica HW e SW		X	
Conoscenza delle reti e delle architetture informatiche	Principali architetture di rete, interconnessioni e diagnostica di rete, sicurezza di reti e controllo delle applicazioni			X
Strumenti e modelli di Project management (analisi e progettazione)	Tecniche di analisi per la realizzazione di sistemi informativi adeguati e coordinamento generale		X	
Programmazione ed organizzazione del lavoro	Modelli di organizzazione del lavoro (dalla gestione delle procedure, alla protocollazione, all'archiviazione, ecc.)		X	
Normativa e procedure per acquisti, lavori pubblici e appalti	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata, gestione delle gare d'appalto, ecc.	X		
Marketing e statistica	Tecniche di marketing (anche territoriale), strumenti di rilevazione ed analisi statistica	X		

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI EDUCATIVI**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) cura della formazione e della socializzazione dei minori;
- 2) svolgimento e coordinamento delle attività di sorveglianza ed assistenza nell'ambito dei servizi educativi;
- 3) cooperazione nella progettazione delle attività didattiche, educative e formative e cura della relativa attuazione;
- 4) cooperazione nella formulazione dei programmi formativi, e svolgimento di attività didattiche nei confronti di altro personale;
- 5) cura della somministrazione dei cibi e verifica della pulizia e dell'igiene dell'ambiente e dei bambini;
- 6) intrattenimento rapporti diretti con le famiglie, i gruppi e le istituzioni sociali, anche attraverso la partecipazione ad organi collegiali.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI EDUCATIVI – CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	<b>X</b>		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale	<b>X</b>		
Conoscenze delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi.		<b>X</b>	
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)	<b>X</b>		
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	<b>X</b>		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	<b>X</b>		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno			<b>X</b>

### COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:

### DESCRIZIONE

Progettazione e coordinamento delle attività didattiche, educative e formative	Progettazione/attuazione delle attività e coordinamento della struttura nido/materna		<b>X</b>	
Gestione sociale	Gestione di processi di intervento/supporto operativo con finalità di diagnosi precoce e consulenza			<b>X</b>
Pedagogia, psicologia, didattica e sociologia dell'educazione	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata (cura della formazione e della socializzazione dei minori)			<b>X</b>
Capacità relazionali	Gestione dei rapporti diretti con le famiglie, i gruppi e le istituzioni sociali, anche attraverso la partecipazione ad organi collegiali			<b>X</b>
Marketing e statistica	Tecnica di marketing (anche territoriale), strumenti di rilevazione ed analisi statistica	<b>X</b>		

**ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI EDUCATIVI – CAT. D 1**

**Posizione di lavoro: Sezioni Didattiche**

- 1) progettazione e divulgazione di testi e di materiali didattici;
- 2) progettazione e conduzione di percorsi culturali (arte, storia, natura, ....) rivolti a gruppi scolastici delle scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di Primo e Secondo grado e utenze diverse.

# ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI EDUCATIVI

## Posizione di lavoro Sezioni Didattiche

### CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale	X		
Conoscenze delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi.		X	
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)	X		
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	X		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno			X

### COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:

### DESCRIZIONE

Progettazione e coordinamento delle attività didattiche, educative e formative	Progettazione/attuazione delle attività e coordinamento della struttura delle sezioni didattiche		X	
Pedagogia, psicologia, didattica e sociologia dell'educazione	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata (cura della formazione e della socializzazione dei minori)			X
Capacità relazionali	Gestione dei rapporti diretti con i gruppi e le istituzioni sociali			X
Marketing e statistica	Tecnica di marketing, promozione dei servizi, strumenti di rilevazione ed analisi statistica	X		

**ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI EDUCATIVI – CAT. DI**

**Posizione di lavoro: Sezioni Ospedaliere**

- 1) conoscenza dei bisogni individuali e collettivi degli utenti e delle famiglie nell'ambito delle strutture ospedaliere;
- 2) promozione, progettazione e realizzazione di percorsi educativi al fine di sostenere le relazioni tra minore e genitore e tra famiglia e ospedale modo da aiutare il minore ad affrontare l'esperienza della degenza favorendo il superamento delle condizioni causate dall'ospedalizzazione;
- 3) creazione e sviluppo delle condizioni per favorire la continuità del progetto educativo del minore nell'ambito ospedaliero.

# ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI EDUCATIVI

## Posizione di lavoro Sezioni Ospedaliere

### CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale	X		
Conoscenze delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi.		X	
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)	X		
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	X		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno			X

### COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:

### DESCRIZIONE

Progettazione e coordinamento delle attività didattiche, educative e formative	Progettazione/attuazione delle attività e coordinamento della struttura delle sezioni ospedaliere		X	
Pedagogia, psicologia, didattica e sociologia dell'educazione	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata (cura della formazione e della socializzazione dei minori)			X
Capacità relazionali	Gestione dei rapporti diretti con le famiglie, i gruppi e le istituzioni sociali			X
Marketing e statistica	Tecnica di marketing, promozione dei servizi, strumenti di rilevazione ed analisi statistica	X		
Gestione delle relazioni con utenza in ambito ospedaliero	Gestione e relazione delle dinamiche psicologiche sociali con le diverse tipologie di utenza e le diverse patologie			X
Capacità di intervento	Elaborazione di progetti di intervento finalizzati all'integrazione e all'inserimento sociale			X

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI FORMATIVI**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) attività di tipo educativo e formativo anche operando in contesti di laboratorio nei Centri di Formazione;
- 2) attività di programmazione e verifica dei percorsi di formazione;
- 3) promozione di attività educative/formative;
- 4) supporto alle attività di progettazione, programmazione, pianificazione dei percorsi formativi ed orientamento degli utenti;
- 5) partecipazione agli organi collegiali della scuola.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato – per determinate posizioni di lavoro può essere necessaria l'abilitazione all'insegnamento.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI FORMATIVI – CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale	X		
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi			X
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)	X		
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	X		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno		X	

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Programmazione delle attività formative	Programmazione di percorsi formativi nella classe / gruppo			X
Capacità formativa	Attività di docenza e/o formazione professionale e verifica dell'apprendimento			X
Programmazione ed organizzazione del lavoro	Programmazione delle attività della scuola			X
Gestione sociale	Gestione dei rapporti diretti con le famiglie, i gruppi e le istituzioni sociali, anche con la partecipazione ad organi collegiali			X
Marketing e statistica	Tecniche di marketing (anche territoriale), strumenti di rilevazione ed analisi statistica	X		
Materie di insegnamento	Conoscenza teorica e capacità professionale riferita ai diversi ambiti di insegnamento (umanistico, scientifico, ecc.)			X

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) monitoraggio, catalogazione e classificazione del patrimonio culturale presente in biblioteca;
- 2) informazione e consulenza specialistica all'utenza anche su tematiche particolarmente complesse e con l'utilizzo di reti telematiche;
- 3) tutela, conservazione, gestione, valorizzazione ed incremento del patrimonio, nonché partecipazione alle iniziative culturali delle biblioteche (mostre, attività didattiche, ecc.);
- 4) collaborazione nella ricerca, nello studio, nella documentazione e nella progettazione sui servizi di propria competenza;
- 5) predisposizione atti, verifica risultati e costi dell'attività al fine di ottimizzare l'uso delle risorse assegnate;
- 6) coordinamento dell'attività della biblioteca e del personale assegnato nonché cooperazione nella progettazione di interventi organizzativi sui metodi di lavoro e sul processo di pianificazione riguardante l'impiego del personale e la sua formazione.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA – CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche		X	
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale			X
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi			X
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)		X	
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	X		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere		X	
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno			X

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A	DESCRIZIONE			
Programmazione e controllo, budgeting e reporting	Sistemi di programmazione e controllo (Mbo – Management by objectives), definizione di budget (Bilancio di previsione e consuntivo) e sistemi di reporting	X		
Capacità di coaching	Capacità di svolgere attività di docenza e formazione professionale, di trasferire conoscenze e capacità tecniche a colleghi/collaboratori		X	
Biblioteconomia	Conoscenze teoriche e capacità professionali finalizzate all'incremento e alla valorizzazione delle raccolte librerie e documentarie nonché alla loro organizzazione			X
Promozione e valorizzazione del patrimonio	Organizzazione e promozione delle attività culturali, promozione della lettura, realizzazione di iniziative quali convegni, mostre, seminari, ecc.		X	
Organizzazione dell'attività della biblioteca	Modelli di organizzazione del lavoro e dei servizi al pubblico anche per utenza specialistica con pianificazione dei relativi spazi			X
Sistemi di catalogazione e di ricerca del patrimonio (patrimonio librario, audiovisivi, periodici, ecc.). Utilizzo di internet professionale	Sistemi di catalogazione e di ricerca anche attraverso l'utilizzo di data-base complessi o di reti telematiche			X
Comunicazione ed informazione	Capacità professionali finalizzate all'elaborazione e alla progettazione di prodotti e materiali di informazione e di comunicazione (cittadini/mezzi di informazione)		X	
Conoscenze di norme e di regolamenti riferiti all'ambito di attività	Leggi e regolamenti riguardanti specifici servizi, attività e materie		X	
Marketing e statistica	Tecniche di marketing (anche territoriale), strumenti di rilevazione ed analisi statistica	X		

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI CULTURALI**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) rilevazione dello stato di conservazione dei beni e cura dell'aggiornamento inventariale;
- 2) interventi complessi di restauro delle opere anche a carattere altamente specialistico;
- 3) coordinamento delle ricerche e degli studi sulle tecniche conservative di restauro;
- 4) partecipazione alla progettazione tecnica degli interventi conservativi svolti all'interno della struttura o affidati all'esterno;
- 5) gestione e coordinamento degli interventi relativi alla salvaguardia degli edifici, alla sicurezza dei frequentatori e degli addetti, alla funzionalità degli impianti tecnologici;
- 6) predisposizione degli atti necessari e gestione delle attività affidate alla struttura di riferimento (museo, ecc.);
- 7) informazione e consulenza specialistica all'utenza anche su tematiche particolarmente complesse;
- 8) tutela, conservazione, gestione e valorizzazione del patrimonio museale;
- 9) collaborazione alle iniziative culturali organizzate dai musei e gestione prestiti;
- 10) gestione del personale addetto alla sorveglianza;
- 11) organizzazione e cura dell'allestimento delle esposizioni, predisposizione dei percorsi espositivi al fine di ottimizzare la fruibilità da parte del pubblico.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI CULTURALI – CAT. D1

		LIVELLO ATTESO		
		Essenziale	Medio	Elevato
		1	2	3
CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale		X	
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi	X		
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)		X	
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile		X	
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno		X	

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Tecniche di conservazione e restauro	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata per la gestione di interventi di consulenza e restauro anche complessi			X
Filatelia e numismatica, fotografia e tecniche grafiche, arte moderna e contemporanea, antichistica, archeologia, arte applicata, planetario e scienze marine	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata finalizzata alla promozione e valorizzazione del patrimonio culturale dell'Amministrazione		X	
Comunicazione ed informazione	Capacità professionali finalizzate all'elaborazione e alla progettazione di prodotti e materiali di informazione e di comunicazione (cittadini/mezzi di informazione)	X		
Conoscenze di norme e di regolamenti riferiti all'ambito di attività	Leggi e regolamenti riguardanti specifici servizi, attività e materie		X	

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) sostenimento della capacità di azione e dell'autonomia delle persone al fine di favorirne la capacità di fronteggiare le situazioni problematiche e di soddisfare i bisogni;
- 2) cooperazione nella programmazione e gestione dei servizi;
- 3) supervisione dei tirocini professionali e tutoring;
- 4) cooperazione nell'analisi e nell'identificazione dei bisogni individuali e collettivi di utenti, famiglie, gruppi, istituzioni sociali, ecc. e nell'attivazione dei relativi interventi;
- 5) cooperazione con soggetti pubblici, privati e/o di volontariato per la migliore realizzazione dei servizi alla persona;
- 6) cooperazione nell'analisi, nella ricerca, nella progettazione e nell'intervento in materia di prevenzione e disagio socio-psicologico al fine di realizzare l'integrazione e l'inserimento sociale.

Se in possesso dei requisiti previsti dalle norme svolge la funzione di infermiere professionale c/p.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI – CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale		X	
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi			X
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)	X		
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	X		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno			X

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Programmazione ed organizzazione del lavoro	Metodi e tecniche di organizzazione delle attività delle strutture socio-assistenziali		X	
Conoscenza di norme e di regolamenti inerenti al servizio di riferimento	Leggi e regolamenti riguardanti specifici servizi, attività e materie		X	
Progettazione di interventi in ambito sociale	Capacità di analisi, ricerca ed elaborazione progetti di intervento finalizzati all'integrazione ed all'inserimento sociale		X	
Capacità relazionali e cognitive	Gestione delle relazioni e delle dinamiche psicologiche/sociali con le diverse tipologie di utenza (anziani, minori, disabili, adulti in difficoltà, ecc.)			X
Capacità di tutoring e coaching	Attività di supervisione, capacità di trasferire conoscenze e capacità tecniche a colleghi/collaboratori		X	

## ASSISTENTE SOCIALE

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) sostenimento della capacità di azione e dell'autonomia delle persone al fine di favorirne la capacità di fronteggiare le situazioni problematiche e di soddisfare i bisogni;
- 2) cooperazione nella programmazione e gestione dei servizi;
- 3) supervisione dei tirocini professionali e tutoring;
- 4) cooperazione nell'analisi e nell'identificazione dei bisogni individuali e collettivi di utenti, famiglie, gruppi, istituzioni sociali, ecc. e nell'attivazione dei relativi interventi;
- 5) cooperazione con soggetti pubblici, privati e/o di volontariato per la migliore realizzazione dei servizi alla persona;
- 6) cooperazione nell'analisi, nella ricerca, nella progettazione e nell'intervento in materia di prevenzione e disagio socio-psicologico al fine di realizzare l'integrazione e l'inserimento sociale.

TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO: Diploma di laurea o titolo equiparato – iscrizione all'albo professionale degli assistenti sociali.

## ASSISTENTE SOCIALE – CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale	X		
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi			X
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)	X		
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	X		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno			X

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Programmazione ed organizzazione del lavoro	Metodi e tecniche di organizzazione delle attività delle strutture socio-assistenziali		X	
Conoscenza di norme e di regolamenti inerenti il servizio di riferimento	Leggi e regolamenti riguardanti specifici servizi, attività e materie		X	
Progettazione di interventi in ambito sociale	Capacità di analisi, ricerca e di elaborazione progetti di intervento finalizzati all'integrazione ed all'inserimento sociale			X
Capacità relazionali e cognitive	Gestione delle relazioni e delle dinamiche psicologiche/sociali con le diverse tipologie di utenza (anziani, minori, disabili, adulti in difficoltà, ecc.) nei contesti di riferimento			X
Capacità di tutoring e coaching	Attività di supervisione, capacità di trasferire conoscenze e capacità tecniche a colleghi / collaboratori		X	
Attivazione e gestione diretta degli interventi	Diagnosi/analisi e presa in carico del caso individuale con individuazione del percorso di intervento			X

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI TECNICI**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) istruttoria di media complessità in campo tecnico-ambientale, supporto alla progettazione, esame e verifica della conformità alla normativa vigente di opere, installazioni, impianti e progetti;
- 2) direzione (se in possesso del titolo di studio previsto dalla legge) ed assistenza dei lavori, laddove incaricato;
- 3) analisi dello stato di conservazione dei beni ed individuazione dei relativi interventi manutentivi;
- 4) coordinamento e svolgimento di sopralluoghi, accertamenti, collaudi e controllo della sicurezza in special modo nei cantieri;
- 5) rappresentazione grafica di progetti nell'ambito della progettazione dell'unità operativa di riferimento;
- 6) coordinamento degli interventi di manutenzione di apparecchiature complesse;
- 7) collaborazione nell'attività di ricerca, acquisizione, elaborazione ed illustrazione di dati e norme tecniche per predisporre progetti in materia di pianificazione urbana, ambientale, progettazione impianti, edifici e sistemi di prevenzione;
- 8) predisposizione di atti amministrativi e collaborazione nella verifica dei risultati e dei costi delle attività poste in essere;
- 9) controllo e verifica di progetti, interventi ed attività eseguiti da soggetti esterni;
- 10) progettazione e collaudi riferiti ad opere o lavori;
- 11) responsabilità del procedimento in riferimento alla normativa dei lavori pubblici.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato – per determinate posizioni di lavoro può essere necessaria l'abilitazione all'esercizio di professione tecnica.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DEI SERVIZI TECNICI – CAT. D1

		LIVELLO ATTESO		
		Essenziale	Medio	Elevato
		1	2	3
CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale	X		
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi		X	
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)		X	
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile	X		
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere	X		
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno		X	

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Programmazione ed organizzazione del lavoro	Modelli di organizzazione del lavoro (dalla gestione delle procedure, alla protocollazione, all'archiviazione, ecc.)	X		
Competenze tecniche specifiche di carattere progettuale e di coordinamento/controllo degli interventi	Conoscenza teorica e capacità professionale tecnica riferita a diversi ambiti di intervento quali a titolo esemplificativo: ciclo di trattamento delle acque, elettronica, informatica e telecomunicazioni, organizzazione e gestione di processi produttivi, territorio ed ambiente, mobilità e trasporti, verde pubblico, patrimonio storico/artistico comunale, patrimonio immobiliare del Comune, logistica interna		X	
Normativa e procedure per lavori pubblici e appalti	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata, gestione delle gare d'appalto, ecc.		X	
Conoscenza di norme e di regolamenti inerenti il servizio di riferimento	Leggi e regolamenti riguardanti la materia urbanistica, edilizia, la sicurezza sul lavoro, ecc.			X
Contabilità e bilancio	Principali strumenti di contabilità economica, programmazione e controllo, finanza pubblica	X		
Capacità di utilizzo di strumenti informatici di supporto all'attività	Utilizzo di pacchetti applicativi per la progettazione (es. autocad)			X

## **ISTRUTTORE DIRETTIVO DI POLIZIA MUNICIPALE**

Figura professionale caratterizzata dallo svolgimento delle seguenti attività:

- 1) organizzazione dei servizi e coordinamento nuclei operativi in staff con il Funzionario di Polizia Municipale;
- 2) intervento diretto negli ambiti della viabilità e della sicurezza stradale, delle attività economiche e produttive, della tutela dell'ambiente e del territorio e della qualità della vita urbana (disagio sociale, sicurezza dei cittadini, protezione civile);
- 3) svolgimento e coordinamento, laddove incaricato, di attività di indagine;
- 4) cooperazione nel coordinamento e controllo delle attività di polizia amministrativa, locale e giudiziaria;
- 5) coordinamento, controllo, supporto ed indirizzo tecnico-operativo al personale gerarchicamente e funzionalmente subordinato;
- 6) predisposizione atti, verifica risultati e costi dell'attività al fine di ottimizzare l'uso delle risorse assegnate.

**TITOLI DI STUDIO / ABILITAZIONI RICHIESTI PER L'ACCESSO:** Diploma di laurea / laurea specialistica o titolo equiparato – patente di guida.

## ISTRUTTORE DIRETTIVO DI POLIZIA MUNICIPALE – CAT. D1

LIVELLO ATTESO		
Essenziale	Medio	Elevato
1	2	3

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE			
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche	X		
Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale		X	
Conoscenza delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti, team building, gestione dei gruppi		X	
Capacità di utilizzare i principali strumenti informatici e di office-automation	Utilizzo di Internet e dei pacchetti applicativi di office-automation più comuni (word, excel, power point, access, posta elettronica, ecc.)	X		
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile		X	
Conoscenza lingue straniere	Lingue straniere		X	
Verifica della qualità dei servizi	Tecniche di rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione del cliente/utente interno e/o esterno		X	

COMPETENZE SPECIALISTICHE RIFERITE A:	DESCRIZIONE			
Programmazione ed organizzazione del lavoro	Organizzazione dei servizi, coordinamento dei nuclei operativi ed intervento diretto, supporto tecnico operativo allo stesso			X
Conoscenza di norme e di regolamenti inerenti il servizio di riferimento	Codice della strada, leggi e regolamenti riguardanti la materia urbanistica, edilizia, commerciale, illeciti amministrativi, sicurezza sul lavoro, diritto e procedura penale, ecc...			X
Statistica	Conoscenze e utilizzo delle tecniche di rilevazione ed analisi statistica	X		
Capacità di svolgere indagini	Svolgimento e coordinamento di indagini delegate dall'autorità giudiziaria e/o interne all'amministrazione			X
Comunicazione e informazione	Capacità professionali finalizzate all'elaborazione e alla progettazione di prodotti e materiali di informazione e di comunicazione (cittadini/mezzi di informazione)	X		
Organizzazione dei flussi di mobilità	Analisi delle problematiche e tecniche di organizzazione dei flussi di mobilità sul territorio		X	
Capacità formative e di coaching	Attività di docenza e formazione professionale, di trasferire conoscenze e capacità tecniche a colleghi/collaboratori		X	