

Allegato B - DIZIONARIO DELLE COMPETENZE  
Sistema di Misurazione e di Valutazione della Performance

Fattore valutativo	Descrizione	Titolari di incarichi di elevata qualificazione	D	C	B
<p>1) Collaborazione e lavoro di squadra che si misurano tramite la qualità e quantità del contributo. Impegno e coinvolgimento nei processi lavorativi.</p>	<p>Capacità di collaborare e cooperare efficacemente con il dirigente e con i colleghi. Capacità di lavorare in gruppo e integrarsi positivamente nel contesto lavorativo. Capacità di impegnarsi con continuità nell'espletamento dei compiti ed attività assegnate anche in termini di presenza effettiva e di carico di lavoro realizzato.</p> <p><b>Capacità di garantire il necessario coinvolgimento a livello quantitativo e qualitativo nella realizzazione degli obiettivi della struttura</b></p>	<p>Dimostra capacità di ascolto, immedesimazione, comprensione degli altri e e ricerca i punti di contatto tra componenti del gruppo. Fornisce senza indugio e secondi fini la massima collaborazione ad altri soggetti e nei gruppi di lavoro. Promuove la comunicazione interna al gruppo. Sollecita idee ed opinioni utili ad assumere decisioni o predisporre piani. Dimostra capacità di mediazione nell'ambito del gruppo ed attitudine a trasmettere e promuovere valori condivisi. Svolge un carico di lavoro superiore alla media del restante personale della struttura ed è coinvolto in gran parte dei processi lavorativi.</p> <p><b>È un punto di riferimento per i colleghi e il dirigente nelle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di struttura e nel miglioramento degli standard di competenza.</b></p>	<p>Svolge il proprio ruolo con particolare attenzione per le relazioni interpersonali. Ha un atteggiamento positivo verso gli altri. Fornisce la necessaria collaborazione ad altri soggetti e nei gruppi di lavoro, condivide le informazioni rilevanti ed utili. È pienamente coinvolto e presente nei processi di lavoro e svolge tutto il carico di lavoro assegnato.</p> <p><b>Fornisce il necessario contributo qualitativo e quantitativo al raggiungimento degli obiettivi della struttura e nel mantenimento degli standard di competenza.</b></p>		

<p>2) Orientamento e conciliazione tra risultati e legalità anche attraverso la partecipazione al piano formativo proposto.</p>	<p>Capacità di garantire nello svolgimento del ruolo e dei compiti affidati la massima integrità e l'osservanza delle normative, delle regole e delle scadenze assicurando il rispetto delle norme relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ rapporto di lavoro</li> <li>➤ prevenzione della corruzione, trasparenza codice di comportamento</li> <li>➤ partecipazione al piano formativo proposto dall'amministrazione</li> </ul>	<p>Garantisce l'osservanza delle regole in tutte le attività svolte e dimostra interesse all'aggiornamento su norme e regolamentazioni.</p>	<p>Rispetta ed è consapevole degli obblighi relativi al rapporto di lavoro e alla normativa inerente la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza. Sa conciliare l'osservanza dei vincoli normativi e delle regole con i compiti assegnati. Rispetta tutte le scadenze richieste e considera in termini neutrali gli standard di qualità da rispettare. <b>Partecipa agli eventi di formazione</b> proposti dall'amministrazione, incentivando anche i propri collaboratori a partecipare.</p>	<p>Rispetta ed è consapevole degli obblighi relativi al rapporto di lavoro e alla normativa inerente la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza. Sa conciliare l'osservanza dei vincoli normativi e delle regole con i compiti assegnati. Rispetta tutte le scadenze richieste e considera in termini neutrali gli standard di qualità da rispettare. Utilizza adeguatamente e con celerità le procedure a lui affidate. <b>Partecipa agli eventi di formazione</b> proposti dall'amministrazione</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>3) Orientamento all'utente sia interno che esterno.</p>	<p>Capacità di orientare il proprio lavoro e le proprie azioni verso il soddisfacimento dei bisogni dell'utenza interna, dell'utenza esterna e alla qualità del servizio</p>	<p>Capacità di comprendere e soddisfare le esigenze degli utenti interni. Forte orientamento ai bisogni dell'utente finale, ottimizza i di servizi di line (utente esterno) avendo sempre ben presente la prospettiva dell'utente finale. Impegno verso il miglioramento continuo dei servizi erogati.</p>	<p>Ascolta, conosce e approfondisce i bisogni e le aspettative dell'utenza. Propone le necessarie soluzioni finalizzate al loro soddisfacimento. Si impegna al massimo per migliorare in maniera continua la qualità del servizio fornito.</p>
------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>4) Capacità di risoluzione dei problemi e di gestire il cambiamento e nello specifico la transizione al digitale.</p>	<p>Capacità di adattarsi con efficacia a situazioni e compiti diversi e mutevoli nel tempo. Capacità di gestire le problematiche derivanti dall'evoluzione del contesto esterno e da mutamenti normativi, e organizzativi. Capacità di risoluzione delle problematiche affrontate e di proposizione di soluzioni innovative, semplificazione e miglioramento delle procedure e delle attività nell'ambito delle funzioni affidate/profilo ricoperto. Utilizzo della leva del cambiamento come opportunità di crescita e sviluppo. Capacità di utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie dell'informazione per il lavoro e le relative applicazioni gestionali. Sono quindi competenze utili a favorire l'interazione con cittadini con competenze digitali e a sfruttare il potenziale di efficientamento e speditezza che le tecnologie digitali permettono alla gestione dei processi di ciascuna PA, sia nei confronti dei cittadini/stakeholders, che in termini di interoperabilità tra PA.</p>	<p>Dimostra capacità di considerare e accettare imprevisti e problemi, avvalendosi come opportunità costruttive. Riesce ad attivarsi favorevolmente alle novità organizzative e si adopera efficacemente per agevolare i colleghi nei percorsi di cambiamento. Propone e incentiva occasioni di cambiamento e semplificazione. Inquadra ed analizza prontamente ed efficacemente i problemi. Fornisce un contributo rilevante e propone soluzioni innovative, valutando anche le eventuali conseguenze delle possibili alternative. Produce con tempestività risposte operative alle problematiche affrontate. È preparato e applica quando possibile/necessario tutte le ICTs e le relative applicazioni rese disponibili dall'Amministrazione valorizzandone il vantaggio personale e organizzativo. Si rende disponibile ad applicazioni sperimentali di nuove tecnologie/applicazioni stimolando la crescita delle competenze digitali dei propri colleghi e</p>	<p>Accetta i cambiamenti e gli imprevisti con disponibilità costruttiva. Dimostra apertura al confronto e allo scambio di opinioni. Considera il cambiamento come occasione di miglioramento professionale e organizzativo. Dimostra capacità di individuazione del problema e proposizione di soluzioni adeguate. Riesce ad orientare il percorso risolutivo anche con elementi di creatività.</p> <p><b>Per il livello D</b>  Conosce e sa utilizzare al meglio ed in maniera efficiente le procedure informatiche in dotazione alla struttura. È totalmente affidabile per l'inserimento di dati garantendo un livello qualitativo elevato. Fornisce supporto informativo agli altri colleghi. Sa interloquire alla pari con i tecnici esterni.</p> <p><b>Per i livelli C e B</b>  Garantisce l'inserimento corretto dei dati senza bisogno di ulteriori controlli successivi. È in grado di utilizzare strumenti informatici semplici per la gestione del rapporto, per la registrazione della propria presenza al lavoro e per le comunicazioni elettroniche tramite mail o strumenti simili.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		collaboratori, curando altresì l'autoformazione e l'aggiornamento professionale personale e dei propri collaboratori.	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

