

Definizione delle funzioni trasversali ed allineamento organizzativo e del modello professionale di ARTI

Contesto attuale
Profili Professionali Politiche del lavoro

10 Agosto 2020

Famiglia Professionale Amministrativa

Funzionario Esperto in politiche del lavoro Senior (Cat. D)

(1/8)

(Pag.34 del Documento principale)

COMPETENZE DI CONTESTO

AREA	CAPACITÀ Essere in grado di
INFORMATICA/ TELEMATICA	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare il computer e la gestione dei file (Windows XP, Word, Excel, PowerPoint, Internet e Posta elettronica) e gli applicativi specifici in uso nel proprio ambito lavorativo a livello intermedio.
AREA LINGUE STRANIERE	<ul style="list-style-type: none"> • Leggere testi. • Sostenere conversazioni su argomenti- professionali • Scrivere documenti.
DIRITTO E AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare le fasi dei procedimenti amministrativi. • Svolgere l'istruttoria di procedimenti amministrativi. • Redigere atti amministrativi anche complessi • Applicare e fare applicare le normative sulla privacy, sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione nel proprio lavoro.

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE TECNICO- PROFESSIONALI

AMBITI OPERATIVI	CAPACITÀ Essere in grado di	CONOSCENZE Conoscere
POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> • Definire ed attuare anche mediante attività di analisi, studio e ricerca sia in front-office che in back-office, interventi per promuovere l'occupazione, la sicurezza e la regolarità del lavoro, comprese attività di accoglienza, informazione, consulenza orientativa, analisi, bilancio, individuazione e messa in trasparenza delle competenze e supporto all'inserimento lavorativo e accompagnamento alle transizioni, tutoraggio, predisposizione di misure di politica attiva del lavoro, assistenza alla creazione di impresa, placement, ricollocazione, scouting aziendale, preselezione e incrocio domanda/offerta di lavoro utilizzando 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa regionale, nazionale ed europea inerente le politiche del lavoro. • Normativa regionale, nazionale ed europea inerente i servizi per l'impiego. • Disciplina in materia di rapporto di lavoro, di previdenza e di immigrazione. <p>Tecniche e strumenti di informazione, formazione consulenza orientativa</p>

	<p>tecniche specialistiche per identificare competenze e fabbisogni, elaborando percorsi personalizzati per la ricerca attiva di lavoro, rilevando i fabbisogni occupazionali delle aziende.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire consulenza mirata per analisi delle propensioni verso l'auto imprenditorialità, promuovere conoscenze specialistiche nell'ambito della gestione di impresa e nell'analisi dell'idea imprenditoriale. • Svolgere azioni di consulenza specifica su norme, agevolazioni, incentivi, comunicazioni obbligatorie. • Gestire équipe multidisciplinari per l'attuazione di specifiche misure di inclusione socio-lavorativa rivolte a soggetti svantaggiati. <p>• analizzare e interpretare le variabili di contesto, per la progettazione di interventi di politica attiva del lavoro e per intervenire sulle dinamiche individuali e di gruppo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svolgere le attività relative alle relazioni industriali ed alla composizione delle vertenze collettive di lavoro • Verificare le attività di organizzazione dei servizi per l'impiego (soggetti pubblici e privati) e di definizione dei relativi standard di qualità. • Coordinare le attività di osservazione del Mercato del Lavoro e dell'impatto delle politiche pubbliche inerenti. • Realizzare azioni rivolte a specifiche categorie di lavoratori (ad es.: apprendisti, lavoratori coinvolti in crisi aziendali e/o in condizioni svantaggiate e disabili ai sensi l.68/99, donne, migranti, persone in mobilità verso paesi UE e non UE, giovani in diritto/dovere, etc...). 	<p>Tecniche di comunicazione e gestione della relazione</p> <p>Tecniche e strumenti di gestione incontro domanda offerta, placement, ricollocazione, accompagnamento al lavoro, tutoring e scouting aziendale</p> <p>Tecniche e strumenti di progettazione, erogazione, valutazione e monitoraggio degli interventi</p> <p>Conoscenza delle misure dei programmi e degli incentivi a sostegno dell'occupazione</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche del mercato del lavoro locale, profili professionali richiesti e rete di servizi disponibili</p>
<p>GESTIONE DEL CICLO DI VITA DI PIANI, PROGRAMMI E PROGETTI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare e valutare piani, programmi e progetti, compresa l'individuazione di soluzioni alle problematiche connesse alle azioni e realizzazioni previste. • Definire processi operativi relativi alla realizzazione di specifici progetti di politica attiva e monitorarne l'andamento • Presidiare le diverse attività connesse all'attuazione del progetto, compresa la produzione di materiale documentale. • Gestire le attività di monitoraggio dello stato di attuazione e di verifica degli esiti del progetto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teorie e tecniche di project management. • Teorie e tecniche di valutazione di progetti, piani e programmi.

	<ul style="list-style-type: none"> • Curare la fase di diffusione dei risultati con la produzione e presentazione di materiali specifici, anche mediante l'organizzazione di seminari, convegni, incontri. 	
DIRITTO E PROCEDURA DELLA P.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre, coordinare e contribuire allo svolgimento delle diverse fasi dei procedimenti amministrativi. • Redigere atti amministrativi anche complessi. • Fornire consulenza giuridica attraverso lo studio della tematica da approfondire, la redazione di pareri e il supporto nella scelta delle soluzioni giuridico- amministrative da attuare. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondamenti di diritto pubblico, regionale e comunitario. • Normativa sulla semplificazione amministrativa. • Normativa sulla trasparenza e l'accesso. • Normativa sulla tutela dei dati personali. • Nozioni di riferimento per la gestione dei documenti informatici e delle firme elettroniche.

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE RELAZIONALI ED ORGANIZZATIVE

COMPETENZE	CAPACITÀ Essere in grado di
COMPETENZE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> • Trasferire l'esperienza professionale acquisita (in materia di consulenza orientativa, analisi, bilancio, individuazione e messa in trasparenza delle competenze e supporto all'inserimento lavorativo e accompagnamento alle transizioni, tutoraggio, predisposizione di misure di politica attiva del lavoro, assistenza alla creazione di impresa, placement, ricollocazione, scouting aziendale, preselezione e incrocio domanda/offerta di lavoro) per assicurare il perseguimento dei risultati quali-quantitativi attesi. • Costruire e mantenere reti di relazioni, interne ed esterne alla struttura, finalizzate allo scambio di informazioni e al trasferimento di esperienze, in particolare coordinare e/o gestire la rete di referenti delle strutture. • Gestire il sistema di relazioni con la rete di soggetti istituzionali interni ed esterni. • Produrre lavoro integrato o di gruppo anche al di fuori della propria struttura. • Rappresentare l'Ente verso l'esterno, mediante la partecipazione ad esempio a comitati, organismi, eventi pubblici. • Identificare ambiti e strumenti di mediazione e adottare modalità negoziali nelle situazioni di competizione e/o conflitto. • Aggiornare il personale su modifiche di natura normativa e procedurale utili per lo svolgimento di mansioni assegnate.

	<ul style="list-style-type: none"> • Esercitare la leadership nel contesto di riferimento, adottando modalità di lavoro e stili di delega ispirati al coinvolgimento di collaboratori e interlocutori. • Indirizzare gli altri e fornire supporto in chiave di trasferimento di know-how. • Garantire la trasparenza nel rapporto con l'utenza. • Analizzare e comprendere le richieste dell'utenza, al fine di rispondere efficacemente, valorizzando il proprio know-how tecnico.
<p>COMPETENZE ORGANIZZATIVE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modificare autonomamente la propria disponibilità operativa in relazione alle esigenze o emergenze del proprio ambito di responsabilità. • Mantenere un costante e tempestivo aggiornamento in ambito normativo, metodologico e tecnologico per quanto concerne il proprio specifico ambito di attività. • Proporre innovazioni operative, tecnologiche e informatiche e contribuire alla loro attuazione. • Pianificare le attività, i modi e i tempi di lavoro e controllare in modo sistematico i risultati. • Identificare le soluzioni possibili ai problemi attraverso l'esercizio di discrezionalità e iniziativa nell'ambito della propria sfera di autonomia. • Semplificare e snellire le procedure, in risposta a sollecitazioni dell'utenza interna o esterna. • Analizzare l'andamento e le caratteristiche della domanda di servizi pianificando fasi e attività in funzione di normativa e direttive • Coordinare gruppi di lavoro complessi con operatori ed esperti anche esterni dell'ente • Collaborare con organismi dirigenziali

Famiglia Professionale Amministrativa

Funzionario in politiche del lavoro (Cat. D)

(2/8)

(Pag.35 del Documento principale)

COMPETENZE DI CONTESTO

AREA	CAPACITÀ Essere in grado di
INFORMATICA/ TELEMATICA	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare il computer e la gestione dei file (Windows XP, Word, Excel, PowerPoint, Internet e Posta elettronica) e gli applicativi specifici in uso nel proprio ambito lavorativo a livello intermedio.
AREA LINGUE STRANIERE	<ul style="list-style-type: none">• Leggere testi.• Sostenere conversazioni su argomenti professionali• Scrivere documenti.
DIRITTO E AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Individuare le fasi dei procedimenti amministrativi.• Svolgere l'istruttoria di procedimenti amministrativi.• Redigere atti amministrativi• Applicare e fare applicare le normative sulla privacy, sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione nel proprio lavoro.

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

AMBITI OPERATIVI	CAPACITÀ Essere in grado di	CONOSCENZE Conoscere
POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	<ul style="list-style-type: none">• Collaborare anche mediante attività di analisi, studio e ricerca alla definizione e all'attuazione, sia in front-office che in back-office, degli interventi per promuovere l'occupazione, la sicurezza e la regolarità del lavoro, comprese attività di accoglienza, informazione, consulenza orientativa, analisi, bilancio, individuazione e messa in trasparenza delle competenze e supporto all'inserimento lavorativo e accompagnamento alle transizioni, tutoraggio, predisposizione di misure di politica attiva del lavoro, assistenza alla creazione di impresa, placement, ricollocazione, scouting aziendale, preselezione e incrocio domanda/offerta di lavoro.• Supportare le attività relative alle	<ul style="list-style-type: none">• Normativa regionale, nazionale ed europea inerente le politiche del lavoro.• Normativa regionale, nazionale ed europea inerente i servizi per l'impiego.• Disciplina in materia di rapporto di lavoro, di previdenza e di immigrazione. <p>Tecniche e strumenti di informazione, formazione consulenza orientativa</p> <p>Tecniche di comunicazione e gestione della relazione</p> <p>Tecniche e strumenti di gestione incontro domanda offerta, placement,</p>

	<p>relazioni industriali ed alla composizione delle vertenze collettive di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supportare le attività di organizzazione dei servizi per l'impiego (soggetti pubblici e privati) e definire i relativi standard di qualità. • Contribuire alla realizzazione di azioni rivolte a specifiche categorie di lavoratori (ad es.: apprendisti, lavoratori coinvolti in crisi aziendali e/o in condizioni svantaggiate e disabili ai sensi l.68/99, <p>donne, migranti, persone in mobilità verso paesi UE e non UE, giovani in diritto/dovere, etc...)</p>	<p>ricollocazione, accompagnamento al lavoro, tutoraggio e scouting aziendale</p> <p>Tecniche e strumenti di progettazione, erogazione, valutazione e monitoraggio degli interventi</p> <p>Conoscenza delle misure dei programmi e degli incentivi a sostegno dell'occupazione.</p> <p>Conoscenza delle caratteristiche del mercato del lavoro locale con riguardo a profili professionali richiesti e rete di servizi disponibili.</p>
GESTIONE DEL CICLO DI VITA DI PIANI, PROGRAMMI E PROGETTI	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuire a elaborare e valutare piani, programmi e progetti, compresa l'individuazione di soluzioni alle problematiche connesse alle azioni e realizzazioni previste. • Collaborare per il presidio delle diverse attività connesse all'attuazione del progetto, compresa la produzione di materiale documentale. • Monitorare lo stato di attuazione e di verifica degli esiti del progetto. • Collaborare alla fase di diffusione dei risultati con la produzione e la presentazione di materiali specifici, anche mediante l'organizzazione di seminari, convegni, incontri. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teorie e tecniche di project management. • Teorie e tecniche di valutazione di progetti, piani e programmi.
DIRITTO E PROCEDURA DELLA P.A.	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre, coordinare e contribuire allo svolgimento delle diverse fasi dei procedimenti amministrativi. • Redigere atti amministrativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondamenti di diritto pubblico, regionale e comunitario. • Normativa sulla semplificazione amministrativa. • Normativa sulla trasparenza e l'accesso.

		<ul style="list-style-type: none"> • Normativa sulla tutela dei dati personali. • Nozioni di riferimento per la gestione dei documenti informatici e delle firme elettroniche.
--	--	--

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE RELAZIONALI ED ORGANIZZATIVE

COMPETENZE	CAPACITÀ Essere in grado di
COMPETENZE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> • Costruire e mantenere reti di relazioni, interne ed esterne alla struttura, finalizzate allo scambio di informazioni e al trasferimento di esperienze, in particolare coordinare e/o gestire la rete di referenti delle strutture. • Produrre lavoro integrato o di gruppo anche al di fuori della propria struttura. • Rappresentare l'Ente verso l'esterno, mediante la partecipazione ad esempio a comitati, organismi, eventi pubblici. • Identificare ambiti e strumenti di mediazione e adottare modalità negoziali nelle situazioni di competizione e/o conflitto. • Indirizzare gli altri e fornire supporto in chiave di trasferimento di know-how. • Garantire la trasparenza nel rapporto con l'utenza. • Analizzare e comprendere le richieste dell'utenza, al fine di rispondere efficacemente, valorizzando il proprio know-how tecnico.
COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Modificare autonomamente la propria disponibilità operativa in relazione alle esigenze o emergenze del proprio ambito di responsabilità. • Mantenere un costante e tempestivo aggiornamento in ambito normativo, metodologico e tecnologico per quanto concerne il proprio specifico ambito di attività. • Proporre innovazioni operative, tecnologiche e informatiche e contribuire alla loro attuazione. • Pianificare le attività, i modi e i tempi di lavoro e controllare in modo sistematico i risultati. • Identificare le soluzioni possibili ai problemi attraverso l'esercizio di discrezionalità e iniziativa nell'ambito della propria sfera di autonomia. • Semplificare e snellire le procedure, in risposta a sollecitazioni dell'utenza interna o esterna. • Gestire e/o coordinare gruppi di operatori e/o di utenti.

Famiglia Professionale Amministrativa

Assistente in politiche del lavoro Senior (Cat. C)

(5/8)

(Pag.38 del Documento principale)

COMPETENZE DI CONTESTO

AREA	CAPACITÀ Essere in grado di
INFORMATICA/ TELEMATICA	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare il computer e la gestione dei file (Windows XP, Word, Excel, PowerPoint, Internet e posta elettronica) e gli applicativi specifici in uso nel proprio ambito lavorativo a livello intermedio.
AREA LINGUE STRANIERE	<ul style="list-style-type: none"> • Leggere testi semplici (elementare). • Sostenere conversazioni su argomenti professionali • Scrivere documenti semplici (elementare).
DIRITTO E AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare le fasi dei procedimenti amministrativi. • Svolgere l'istruttoria di procedimenti amministrativi. • Redigere atti amministrativi semplici. • Applicare le normative sulla privacy, sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione nel proprio lavoro.

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE TECNICO- PROFESSIONALI

AMBITI OPERATIVI	CAPACITÀ Essere in grado di	CONOSCENZE Conoscere
POLITICHE ATTIVE-DEL LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborare all'attuazione degli interventi per promuovere l'occupazione, la sicurezza e la regolarità del lavoro. • Collaborare nelle attività relative alle relazioni industriali ed alla composizione delle vertenze collettive di lavoro • Supportare le attività di organizzazione dei servizi per l'impiego (soggetti pubblici e privati) e di definizione dei relativi standard di qualità. • Collaborare alle attività di osservazione del mercato del Lavoro e dell'impatto delle politiche pubbliche inerenti. • Contribuire alla realizzazione di azioni rivolte a specifiche categorie di lavoratori (ad es.: apprendisti, 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa regionale, nazionale ed Europea inerente le politiche del lavoro. • Normativa regionale, nazionale ed europea inerente i servizi per l'impiego, con particolare riferimento alle persone con disabilità o in condizioni di fragilità e vulnerabilità.

	<p>lavoratori coinvolti in crisi aziendali e/o in condizioni svantaggiate e disabili ai sensi l.68/99, donne, migranti, persone in mobilità verso paesi UE e non UE, giovani in diritto/dovere etc...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condurre incontri informativi di gruppo. • Svolgere attività di tutoraggio nelle diverse tipologie di politiche attive realizzabili. 	
<p>GESTIONE DEL CICLO DI VITA DI PIANI, PROGRAMMI E PROGETTI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere attività istruttoria e di controllo su piani, programmi e progetti. • Collaborare al presidio delle diverse attività connesse all'attuazione del progetto e alla verifica degli esiti, compresa la produzione di materiale documentale. • Collaborare alla fase di diffusione dei risultati compresa la produzione e presentazione di materiali specifici e l'organizzazione di seminari, convegni, incontri. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teorie e tecniche di project management. • Teorie e tecniche di valutazione di progetti, piani e programmi.
<p>ATTIVITÀ DI SPORTELLO INFORMATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rispondere alle richieste dell'utente che si rivolge allo sportello utilizzando ogni strumento e forma di contatto. • Svolgere attività di prima accoglienza e primo orientamento informativo. • Raccogliere le informazioni attraverso le fonti documentarie ed il collegamento con la rete di referenti interni ed esterni. • Fornire supporto ai processi decisionali in corrispondenza delle realtà scolastico/formative e della maturazione di progetti professionali verso il lavoro o sul lavoro. • Censire le informazioni raccolte e curarne l'aggiornamento attraverso l'utilizzo delle banche dati. • Predisporre statistiche mensili sui contatti e relazioni di feed-back. • Collaborare alla gestione dell'utenza aziende, associazioni, ecc., favorendo l'accesso alle informazioni e promuovendo i servizi per il lavoro dedicati. • Svolgere azioni di informazione nei confronti delle imprese su agevolazioni, incentivi, normativa sul mercato del lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonali. • Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.

ATTIVITA' DI SEGRETERIA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire la comunicazione e la corrispondenza in entrata e uscita e all'occorrenza curare la redazione di lettere e note informative. • Fornire supporto organizzativo all'attività della struttura di riferimento curando le diverse necessità logistiche, di funzionamento e di piccoli approvvigionamenti. • Svolgere le attività connesse all'iter e alla registrazione degli atti amministrativi, nonché in generale alla gestione documentale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problem solving • Time management • Normativa in materia di gestione documentale • Metodologie e tecniche di gestione degli archivi
--------------------------------	---	--

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE RELAZIONALI ED ORGANIZZATIVE

COMPETENZE	CAPACITÀ Essere in grado di
COMPETENZE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> • Attivare una rete relazionale mirata alla soluzione di problemi e alla circolazione di informazioni tra strutture. • Lavorare in gruppo e attivare collaborazioni e scambi. • Fornire informazioni complete e chiare in tempi brevi, anche attivandosi presso altri soggetti per acquisire quanto necessita per porsi come referente qualificato. • Trasferire l'esperienza professionale acquisita in materia di politiche attive del lavoro per assicurare il perseguimento dei risultati quali-quantitativi attesi.
COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Autoprogrammare e controllare l'attività anche in situazioni diverse e in presenza di imprevisti o emergenze. • Scegliere le modalità operative più efficaci nel rispetto delle regole e in funzione del conseguimento degli obiettivi assegnati. • Identificare soluzioni pertinenti e adeguate alle problematiche specifiche da affrontare. • Lavorare in gruppo e coordinare gruppi di lavoro.

Famiglia Professionale Amministrativa

Assistente in politiche del lavoro (Cat. C)

(6/8)

(Pag.39 del Documento principale)

COMPETENZE DI CONTESTO

AREA	CAPACITÀ Essere in grado di
INFORMATICA/ TELEMATICA	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare il computer e la gestione dei file (Windows XP, Word, Excel, PowerPoint, Internet e posta elettronica) e gli applicativi specifici in uso nel proprio ambito lavorativo a livello intermedio.
AREA LINGUE STRANIERE	<ul style="list-style-type: none">• Leggere testi semplici (elementare).• Sostenere conversazioni su argomenti professionali• Scrivere documenti semplici (elementare).
DIRITTO E AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Individuare le fasi dei procedimenti amministrativi.• Svolgere l'istruttoria di procedimenti amministrativi.• Redigere atti amministrativi semplici.• Applicare le normative sulla privacy, sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione nel proprio lavoro.

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE TECNICO- PROFESSIONALI

AMBITI OPERATIVI	CAPACITÀ Essere in grado di	CONOSCENZE Conoscere
POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	<ul style="list-style-type: none">• Collaborare all'attuazione degli interventi per promuovere l'occupazione, la sicurezza e la regolarità del lavoro comprese attività di accoglienza e informazione.• Supportare le attività di organizzazione dei servizi per l'impiego (soggetti pubblici e privati)• Collaborare alle attività di osservazione del mercato del Lavoro e dell'impatto delle politiche pubbliche inerenti.• Contribuire alla realizzazione di azioni rivolte a specifiche categorie di lavoratori (ad es.: apprendisti, lavoratori coinvolti in crisi aziendali e/o in condizioni svantaggiate e disabili ai sensi l.68/99, donne, migranti, persone in mobilità verso paesi UE e non UE, giovani in diritto/dovere, etc...)	<ul style="list-style-type: none">• Normativa regionale, nazionale ed Europea inerente le politiche del lavoro.• Normativa regionale, nazionale ed europea inerente i servizi per l'impiego, con particolare riferimento alle persone con disabilità o in condizioni di fragilità e vulnerabilità.

GESTIONE DEL CICLO DI VITA DI PIANI, PROGRAMMI E PROGETTI	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere attività istruttoria su piani, programmi e progetti. • Collaborare al presidio delle diverse attività connesse all'attuazione del progetto e alla verifica degli esiti, compresa la produzione di materiale documentale. • Collaborare alla fase di diffusione dei risultati compresa la produzione e presentazione di materiali specifici e l'organizzazione di seminari, convegni, incontri. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teorie e tecniche di project management. • Teorie e tecniche di valutazione di progetti, piani e programmi.
ATTIVITÀ DI SPORTELLINO INFORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Rispondere alle richieste dell'utente che si rivolge allo sportello utilizzando ogni strumento e forma di contatto. • Svolgere attività di prima accoglienza e primo orientamento informativo. • Raccogliere le informazioni attraverso le fonti documentarie ed il collegamento con la rete di referenti interni ed esterni. • Censire le informazioni raccolte e curarne l'aggiornamento attraverso l'utilizzo delle banche dati. • Predisporre statistiche mensili sui contatti e relazioni di feed-back. • Collaborare alla gestione dell'utenza aziende, associazioni, ecc., favorendo l'accesso alle informazioni e promuovendo i servizi per il lavoro dedicati. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonali. • Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.
ATTIVITÀ DI SEGRETERIA	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire la comunicazione e la corrispondenza in entrata e uscita e all'occorrenza curare la redazione di lettere e note informative. • Fornire supporto organizzativo all'attività della struttura di riferimento curando le diverse necessità logistiche, di funzionamento e di piccoli approvvigionamenti. • Svolgere le attività connesse all'iter e alla registrazione degli atti amministrativi, nonché in generale alla gestione documentale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problem solving • Time management • Normativa in materia di gestione documentale • Metodologie e tecniche di gestione degli archivi

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE RELAZIONALI ED ORGANIZZATIVE

COMPETENZE	CAPACITÀ Essere in grado di
COMPETENZE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> • Attivare una rete relazionale mirata alla soluzione di problemi e alla circolazione di informazioni tra strutture. • Lavorare in gruppo e attivare collaborazioni e scambi. • Fornire informazioni complete e chiare in tempi brevi, anche attivandosi presso altri soggetti per acquisire quanto necessita per porsi come referente qualificato.

COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<ul style="list-style-type: none">• Autoprogrammare e controllare l'attività anche in situazioni diverse e in presenza di imprevisti o emergenze.• Scegliere le modalità operative più efficaci nel rispetto delle regole e in funzione del conseguimento degli obiettivi assegnati.• Identificare soluzioni pertinenti e adeguate alle problematiche specifiche da affrontare.• Lavorare in gruppo
---------------------------------	--

Famiglia Professionale Amministrativa

Operatore in politiche del lavoro (Cat. B)

(7/8)

(Pag.40 del Documento principale)

COMPETENZE DI CONTESTO

AREA	CAPACITÀ Essere in grado di
ORGANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Individuare le competenze dei principali organi dell’Agenzia e dell’amministrazione regionale• Reperire le informazioni per distinguere le competenze delle strutture organizzative dell’Ente• Individuare i principali livelli di responsabilità dell’Ente• Agire nel proprio lavoro comportamenti coerenti con i valori e i principi del codice di comportamento dell’Ente
INFORMATICA/ TELEMATICA	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare il computer e la gestione dei file (Windows XP, Word, Internet e Posta elettronica) e gli applicativi specifici in uso nel proprio ambito lavorativo a livello base.

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

AMBITI OPERATIVI	CAPACITÀ Essere in grado di	CONOSCENZE Conoscere
POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	<ul style="list-style-type: none">• Supportare l’attuazione degli interventi per promuovere l’occupazione, la sicurezza e la regolarità del lavoro.• Supportare le attività di organizzazione dei servizi per l’impiego (soggetti pubblici e privati) e di definizione dei relativi standard di qualità.• Supportare le attività di osservazione del mercato del Lavoro e dell’impatto delle politiche pubbliche inerenti.• Supportare la realizzazione di azioni rivolte a specifiche categorie di lavoratori (ad es.: apprendisti, lavoratori coinvolti in crisi aziendali e/o in condizioni svantaggiate).	<ul style="list-style-type: none">• Normativa regionale, nazionale ed Europea inerente le politiche del lavoro.• Normativa regionale, nazionale ed europea inerente i servizi per l’impiego, con particolare riferimento alle persone con disabilità o in condizioni di fragilità e vulnerabilità.
ATTIVITÀ DI SPORTELLINO INFORMATIVO	<ul style="list-style-type: none">• Fornire Informazioni all’utente che si rivolge allo sportello utilizzando ogni strumento e forma di contatto.• Svolgere attività di prima accoglienza ed informazione.	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonali.• Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.

	<ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere le informazioni attraverso le fonti documentarie ed il collegamento con la rete di referenti interni ed esterni. • Censire le informazioni raccolte e curarne l'aggiornamento attraverso l'utilizzo delle banche dati. 	
ATTIVITA' DI INSERIMENTO DATI E SUPPORTO INFORMATICO	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere le attività di inserimento dati e di gestione dell'archivio elettronico mediante l'utilizzo dei programmi specifici di settore. • Svolgere assistenza tecnica all'utenza per l'uso di specifici programmi di settore e di apparecchi telefonici e telefax. • Supporto operativo nella gestione di strumenti hardware, software, postazioni di lavoro e apparecchiature telefoniche e telefax 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di elaborazione elettronica per tabelle e grafici (concetti base) • Hardware, stazioni di server e pc (concetti base)
ATTIVITA' DI SEGRETERIA E PROTOCOLLAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire la comunicazione e la corrispondenza in entrata e uscita; • Svolgere le attività connesse all'iter e alla registrazione degli atti amministrativi, nonché in generale alla gestione documentale; • Provvedere alle attività di protocollazione e archiviazione della documentazione in entrata e in uscita; • collaborare all'implementazione degli archivi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problem solving • Metodologie e tecniche di gestione degli archivi • Metodologie e tecniche di gestione degli archivi (concetti base) • Programmi di gestione documentale (concetti base)

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE RELAZIONALI ED ORGANIZZATIVE

COMPETENZE	CAPACITÀ Essere in grado di
COMPETENZE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare modalità comunicative efficaci per gestire adeguatamente le relazioni con gli interlocutori interni e/o l'utenza esterna • Individuare correttamente i referenti per l'acquisizione e la diffusione delle informazioni
COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Autoprogrammare e controllare l'attività anche in situazioni diverse • Scegliere le modalità operative più efficaci nel rispetto delle regole