

Profilo professionale: **Istruttore dei servizi amministrativi**

Area degli istruttori

ATTIVITA' E AMBITO PROFESSIONALE

E' adibito, in genere, alle seguenti attività:

- istruttoria nell'ambito di procedimenti amministrativi e predisposizione dei relativi atti, documenti e certificati attraverso l'elaborazione di dati di media complessità;
- informazione approfondita all'interno ed all'esterno dell'amministrazione, anche su tematiche di una certa complessità, relative ai procedimenti seguiti;
- attività di ricerca e studio in ambito normativo;
- utilizzo di strumentazione e programmi informatici per l'elaborazione di testi e di dati;
- gestione di archivi e banche dati ed in genere del patrimonio documentale dell'ente;
- servizi di comunicazione e di *front office* con l'utenza finale interna ed esterna;

In via meramente esemplificativa, rientrano nell'ambito professionale le seguenti attività: affari generali e del personale; servizi demografici; segreteria e staff; servizi generali; servizi culturali e di promozione del territorio.

COMPETENZE

CONOSCENZE/CAPACITA'	DESCRIZIONE	LIVELLO ATTESO		
		Essenziale	Medio	Elevato
Conoscenze normative e generali delle amministrazioni pubbliche	Normative di riferimento e funzionamento delle amministrazioni pubbliche		X	
Organizzazione del lavoro	Gestione delle procedure e coordinamento di unità organizzative semplici			X
Conoscenze delle tecniche di comunicazione interpersonale	Principali tecniche di comunicazione interpersonale, di negoziazione e gestione dei conflitti		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	
Conoscenza lingue straniere	Inglese	X		
Gestione delle relazioni con l'utente interno/esterno	Informazione, ascolto e risoluzione delle problematiche poste dall'utente/cliente interno/esterno		X	

COMPETENZE SPECIALISTICHE

DESCRIZI

ONERIFICATE A:

Capacità di istruire atti e procedimenti amministrativi	Disamina e gestione delle procedure/procedimenti, individuazione delle problematiche connesse e delle possibili soluzioni		X	
Capacità di redigere atti amministrativi	Redazione atti amministrativi e relazioni riferiti all'attività amministrativa e/o contabile			X

Comune di Racale – Nuovi profili professionali

Conoscenze di gestione del personale ed organizzazione	Teorie e modelli di organizzazione aziendale, sistemi di gestione del personale	X		
Contabilità e bilancio	Tecniche di contabilità e finanza		X	
Capacità di utilizzare particolari strumenti informatici	Utilizzo procedure informatiche complesse e specifiche (protocollo informatico, gestione informatica del personale, software di rilevazione dati, ecc.)			X
Attività di accertamento e notificazione	Attività di accertamento e notificazione dove prevista dalla legislazione vigente	X		
Conoscenza di norme e di regolamenti inerenti il servizio di riferimento	Leggi e regolamenti riguardanti specifici servizi, attività e materie (leggi elettorali, ordinamento anagrafico, stato civile e leva, norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi, di acquisti ed appalti archivistica)		X	
Diritto del lavoro e contrattualistica	Contratti di lavoro nazionali e decentrati	X		
Diritto tributario e finanza pubblica	Conoscenza teorica e capacità professionale collegata	X		

COMPORAMENTI DI CONTESTO E ORIENTAMENTI

Elevata capacità di iniziativa e orientamento all'innovazione e al lavoro di gruppo

Adeguate orientamento alle esigenze dell'utenza finale

Orientamento al risultato dei servizi erogati in termini di efficienza, efficacia e qualità

Evoluta capacità di programmazione e controllo delle attività lavorative

Capacità di autogestione del proprio lavoro e/o dell'unità organizzativa, capacità di assumersi le responsabilità

Elevata capacità di gestione di progetti anche complessi

Capacità di risolvere problemi di tipo tecnico e di prospettare soluzioni alternative

Evolute capacità relazionali di tipo tecnico professionale anche negoziale

Capacità di stabilire positivi rapporti con i colleghi / collaboratori e interlocutori funzionali e di trasferire e diffondere conoscenze

RESPONSABILITA' E RISULTATI

Autonomia gestionale e tecnico professionale e di giudizio all'interno di un quadro di scelte tecniche e di indirizzo dell'Ente.

Responsabilità e gestione dei processi e attività di competenza, dei risultati delle attività svolte direttamente o dal personale coordinato, e degli obiettivi assegnati.

Responsabilità sulle risorse gestite e sull'efficienza economica e sulla qualità dei processi di competenza.

Può assumere responsabilità di singoli uffici o servizi o procedimenti.

RELAZIONI

- relazioni organizzative interne di media complessità anche di natura negoziale ed anche al di fuori delle unità organizzative di appartenenza;
- relazioni esterne di tipo professionale di media complessità anche di tipo diretto e negoziale con altre istituzioni e con gli utenti.

REQUISITI PER L'ACCESSO DALL'ESTERNO

Diploma di scuola secondaria di secondo grado eventualmente accompagnato da corsi di formazione specialistici.

Si rimandano le scelte di dettaglio sul punto ai singoli bandi di selezione.