

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

Contesto attuale
Profili Professionali Politiche del lavoro

17 marzo 2023

Famiglia Professionale Amministrativa

Funzionario Esperto in politiche del lavoro Senior (Area dei Funzionari ed elevata qualificazione)

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
<p>POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO</p>	<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>	<p>Tecniche di comunicazione e gestione della relazione</p> <p>Tecniche e strumenti di gestione incontro domanda offerta, placement, 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>

	<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>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. 	
<p>DIRITTO E PROCEDURA DELLA P.A.</p>	<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.

**COMPETENZE
ORGANIZZATIVE**

- 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 (Area dei Funzionari ed elevata qualificazione)

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>
<p>GESTIONE DEL CICLO DI VITA DI PIANI, PROGRAMMI E PROGETTI</p>	<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.

<p>DIRITTO E PROCEDURA DELLA P.A.</p>	<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

<p>COMPETENZE</p>	<p>CAPACITÀ Essere in grado di</p>
<p>COMPETENZE RELAZIONALI</p>	<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.
<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. • Gestire e/o coordinare gruppi di operatori e/o di utenti.

Famiglia Professionale Amministrativa

Istruttore in politiche del lavoro Senior (Area degli Istruttori)

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 SPORTELLINO 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.
---	---	--

<p>ATTIVITÀ DI SEGRETERIA</p>	<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

Istruttore in politiche del lavoro (Area degli Istruttori)

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**

- 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 (Area degli Operatori esperti)

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 SPORTELLLO 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