

# Revisione Profili Professionali in applicazione C.C.N.L. 16 novembre 2022

## SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	1
1 AREA PROFESSIONALE: FUNZIONARI ED ELEVATA QUALIFICAZIONE .....	3
1.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: AMMINISTRATIVO - CONTABILE .....	3
1.1.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO</i> .....	3
1.1.2 <i>PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO ECONOMICO - FINANZIARIO</i> .....	4
1.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: TECNICA E AMBIENTALE .....	5
1.2.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO TECNICO</i> .....	5
1.3 FAMIGLIA PROFESSIONALE: VIGILANZA URBANA .....	6
1.3.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO DI POLIZIA MUNICIPALE</i> .....	6
2 AREA PROFESSIONALE: ISTRUTTORI.....	7
2.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: GESTIONALE, AMMINISTRATIVO – CONTABILE .....	7
2.1.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONTABILI</i> .....	7
2.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: TECNICO – PROGETTUALE E AMBIENTALE .....	8
2.2.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE TECNICO</i> .....	8
2.3 FAMIGLIA PROFESSIONALE: VIGILANZA URBANA .....	9
2.3.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE DI POLIZIA MUNICIPALE</i> .....	9
3 AREA PROFESSIONALE: OPERATORI ESPERTI .....	10
3.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: GESTIONALE E AMMINISTRATIVO CONTABILE.....	11
3.1.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: COLLABORATORE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONTABILI</i> ...	11
3.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: TECNICO – MANUTENTIVA E AMBIENTALE .....	11
3.2.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: COLLABORATORE AI SERVIZI TECNICI</i> .....	11
4 AREA PROFESSIONALE: OPERATORI .....	12
4.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: SERVIZI TECNICI E DI SUPPORTO.....	12
4.1.1 <i>PROFILO PROFESSIONALE: OPERATORE</i> .....	12

## INTRODUZIONE

Il nuovo Sistema di Classificazione del personale, introdotto con il Contratto Collettivo Nazionale del Comparto Funzioni Locali del 16.11.2022, definisce uno schema molto ampio e generale di classificazione del personale definendo solo alcuni elementi essenziali del sistema. In particolare, esso:

- propone una flessibilità interna del lavoro, definendo quattro ampie aree professionali e rendendo così omogenei i sistemi di classificazione di tutte le pubbliche amministrazioni italiane
- rappresenta uno strumento innovativo ed efficace di gestione del personale, contestualmente offre ai dipendenti un percorso agevole e incentivante di sviluppo professionale sia orizzontale che verticale
- vuole aggiornare le declaratorie delle aree professionali adattandole ai nuovi contesti organizzativi, anche al fine di facilitare il riconoscimento delle competenze delle risorse umane e valorizzare i nuovi profili professionali che nel tempo si sono affermati.

Nel loro insieme le regole contrattuali sono comunque piuttosto generali e quindi si rende necessario che l'Ente descriva le declaratorie contrattuali, adottando strumentazioni di analisi, descrizione e classificazione del lavoro il più possibile chiare e coerenti con l'organizzazione, in modo da coniugare chiarezza delle regole e flessibilità nella gestione del personale.

I principi di base in relazione ai quali si individuano i profili professionali dipendono dal fatto che contengano all'interno un'ampia gamma di mansioni tra loro equivalenti e siano il più possibile congruenti con gli specifici ruoli organizzativi presenti all'interno dell'ente.

L'elevata dinamicità del contesto normativo, la forte interconnessione tra lavoro e tecnologia informatica che potenzia le possibilità in funzione del contributo e delle competenze della persona, la necessità di definire mansioni sempre più flessibili ed in evoluzione per gestire la complessità delle organizzazioni moderne, la rilevanza sempre maggiore dell'apprendimento e della formazione continua sul lavoro, la rilevanza sempre maggiore dell'utente finale nella definizione degli standard e dei livelli di qualità ed efficienza dei servizi erogati, le nuove strutture dei flussi di lavoro imperniate sui gruppi sono alcuni dei fattori che hanno determinato la trasformazione della natura del lavoro e la sua organizzazione.

In questo contesto le competenze, vale a dire l'insieme di conoscenze, capacità legate alle esperienze vissute e i comportamenti legati alle proprie attitudini che la persona possiede, diventano l'aspetto fondamentale su cui incentrare la gestione del personale e la definizione di ciò che è atteso dal lavoratore.

L'Ente deve quindi analizzare il contesto sia interno che esterno in cui è collocato, le proprie specificità organizzative e affrontare in modo nuovo la definizione di ciò che ci si attende dal lavoratore in termini di prestazione, inteso come non più un insieme di compiti definiti e descritti in modo preciso, costante nel tempo, connessi a posizioni stabili, ma sempre più performance che evolvono nel tempo, che variano in funzione dei diversi ruoli che la persona si trova a ricoprire e connesse con risultati complessivi raggiungibili dal singolo, o dal gruppo, attraverso elevati gradi di autonomia e responsabilità.

I modelli di analisi e catalogazione delle competenze si basano sulla scomposizione della singola competenza nelle varie componenti che la costituiscono, ovvero conoscenze, capacità e comportamenti. Queste tre componenti essenziali contraddistinguono la competenza distintiva di un soggetto o di una particolare posizione lavorativa.

Diventano quindi fondamentali le definizioni contenute nel CCNL che descrivono gli inquadramenti all'interno dei quali le risorse umane vanno classificate, ovvero i concetti di:

1. Area – è il contenitore giuridico definito dal CCNL a cui corrisponde un livello omogeneo di conoscenze e capacità necessarie per l'espletamento di una vasta e diversificata gamma di attività lavorative
2. Famiglia – è un ambito professionale omogeneo caratterizzato da competenze simili o da una base professionale e di conoscenze comune
3. Profilo – è l'insieme delle attività e caratteristiche che riempiono di contenuto la definizione di una figura professionale.

E altrettanto fondamentali sono le definizioni delle leve con le quali vengono costruite e disciplinate le declaratorie contrattuali, ovvero i concetti di:

- a. **Mansione** – insieme di compiti più o meno omogenei che connotano lo spazio organizzativo affidato a una persona
- b. **Ruolo** – la posizione che occupa la persona all'interno del contesto organizzativo
- c. **Competenze** – è l'insieme di conoscenze, capacità e comportamenti attesi per il ruolo ricoperto
- d. **Relazioni** – l'insieme dei rapporti interni ed esterni che caratterizzano il ruolo ricoperto
- e. **Accesso** – titoli di studio richiesti per l'accesso al profilo professionale.

Un aspetto rilevante e delicato è quello dell'esigibilità delle mansioni, vale a dire della possibilità, da parte del datore di lavoro, di modificare in un dato momento la mansione del lavoratore. L'equivalenza delle mansioni non è definita da norme, in quanto né il codice civile, né lo statuto dei lavoratori precisano il concetto, è quindi la giurisprudenza che ha definito il concetto di equivalenza portandolo nel tempo verso una tutela della professionalità del lavoratore ponderata con le esigenze organizzative e operative dell'Ente.

Ogni dipendente è tenuto a svolgere le mansioni per le quali è stato assunto e le mansioni equivalenti nell'ambito dell'area di inquadramento, fatte salve quelle per il cui espletamento siano richieste specifiche abilitazioni professionali, in altri termini si ottiene l'equivalenza delle mansioni all'interno dell'area che vengono caratterizzate a seconda del profilo professionale ricoperto, che può essere modificato nel tempo a seconda delle esigenze. Ciò esprime in sostanza l'esigenza disegnare profili professionali ampi, tesi ad individuare un ruolo, basati sulla descrizione delle competenze necessarie per svolgere le mansioni previste.

Attraverso questo modello complessivo e integrato si potranno così gestire i diversi aspetti gestionali, quali:

- la flessibilità della mansione sarà gestita all'interno del singolo profilo o dello stesso profilo
- la progressione economica orizzontale avviene all'interno della stessa area
- le progressioni verticali tra le aree valorizzano le esperienze maturate all'interno della stessa famiglia professionale
- i processi di cambiamento del profilo professionale e di rotazione delle mansioni viene gestito all'interno della stessa famiglia professionale.

## 1 AREA PROFESSIONALE: FUNZIONARI ED ELEVATA QUALIFICAZIONE

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative.

### 1.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: AMMINISTRATIVO - CONTABILE

#### 1.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO

**Mansioni:** Programmazione, gestione e controllo di processi amministrativi anche complessi, nei diversi ambiti di intervento dell'Ente con relativa cura e predisposizione di atti e provvedimenti. Studio delle problematiche di applicazione delle norme ai casi di interesse, standardizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi, individuazione dei percorsi per la formalizzazione di atti e decisioni. Può coordinare e avere la responsabilità dei processi complessivi dell'unità organizzativa di competenza, garantendo adeguati livelli di qualità dei servizi erogati. È responsabile della correttezza sia formale che sostanziale dell'attività complessiva svolta dall'unità organizzativa e della integrazione dello stesso nei processi complessivi dell'Ente.

**Ruolo:** Piena autonomia nell'ambito di importanti e differenti processi di lavoro, con relativa responsabilità di risultato e con un'elevata ampiezza delle soluzioni tecnico amministrative possibili, nell'applicazione di modelli teorici e fattispecie disciplinate del diritto. Responsabilità e gestione completa dei processi e attività di competenza, dalla fase di istruttoria alla produzione di decisioni e atti finali, dei risultati delle attività svolte direttamente o dal personale coordinato, dei risultati e degli obiettivi assegnati. Garantire la pianificazione complessiva, il monitoraggio e il controllo delle attività del servizio di riferimento e partecipare alla progettazione e adeguamento dei processi complessivi dell'ente. Attuare iniziative innovative e migliorative sviluppando le procedure di lavoro verso un continuo aggiornamento delle stesse, nonché l'integrazione dei processi con le altre unità organizzative dell'Ente. Garantire l'elaborazione e la corretta protezione di dati e informazioni relativamente ai processi di competenza. Garantire la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, e la trasparenza dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Conoscenze altamente specialistiche di carattere giuridico amministrativo, con particolare riguardo agli ambiti di competenza. Conoscenza approfondita dei processi tecnici e di erogazione dei servizi sui quali si interviene per l'adozione degli atti amministrativi di competenza. Conoscenza elevata dei strumenti informatici e telematici. Competenze gestionali e socio-relazionali adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità. Capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità nonché di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo. Responsabilità amministrative e di risultato a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzativa. Responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate o conseguenti ad esplicita delega di funzioni in conformità all'ordinamento dell'Ente. Capacità di ottimizzare, semplificare e velocizzare i processi di lavoro nell'ottica del contenimento dei costi e al raggiungimento degli obiettivi. Capacità d'intercettare e soddisfare efficacemente le esigenze e le richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative interne di natura negoziale e complessa. Costanti rapporti con altri uffici e unità organizzative al fine di gestire processi amministrativi intersettoriali. Relazioni esterne dirette, con altre istituzioni private e pubbliche nonché in particolare con gli utenti, anche con funzioni di rappresentanza istituzionale.

**Requisiti di accesso:** Laurea, triennale o magistrale, con indirizzo coerente con il ruolo da ricoprire.

### 1.1.2 PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO ECONOMICO - FINANZIARIO

---

**Mansioni:** Programmazione, gestione e controllo di processi economico finanziari anche complessi, nei diversi ambiti di intervento dell'Ente con relativa cura e predisposizione di atti e provvedimenti. Studio delle problematiche di applicazione delle norme ai casi di interesse, standardizzazione e monitoraggio dei procedimenti economico – finanziari, individuazione dei percorsi per la formalizzazione di atti e decisioni. Può coordinare e avere la responsabilità dei processi complessivi dell'unità organizzativa di competenza, garantendo adeguati livelli di qualità dei servizi erogati. È responsabile della correttezza sia formale che sostanziale dell'attività complessiva svolta dall'unità organizzativa e della integrazione dello stesso nei processi complessivi dell'Ente.

**Ruolo:** Piena autonomia nell'ambito di importanti e differenti processi di lavoro, con relativa responsabilità di risultato e con un'elevata ampiezza delle soluzioni tecnico economiche possibili, nell'applicazione di modelli teorici e fattispecie disciplinate del diritto. Responsabilità e gestione completa dei processi e attività di competenza, dalla fase di istruttoria alla produzione di decisioni e atti finali, dei risultati delle attività svolte direttamente o dal personale coordinato, dei risultati e degli obiettivi assegnati. Garantire la pianificazione complessiva, il monitoraggio e il controllo delle attività del servizio di riferimento e partecipare alla progettazione e adeguamento dei processi complessivi dell'ente. Attuare iniziative innovative e migliorative sviluppando le procedure di lavoro verso un continuo aggiornamento delle stesse, nonché l'integrazione dei processi con le altre unità organizzative dell'Ente. Garantire l'elaborazione e la corretta protezione di dati e informazioni relativamente ai processi di competenza. Garantire la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, e la trasparenza dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Conoscenze altamente specialistiche di carattere economico finanziario, con particolare riguardo agli ambiti di competenza. Conoscenza approfondita dei processi tecnici e di erogazione dei servizi sui quali si interviene per l'adozione degli atti amministrativi e di natura economico finanziaria di competenza. Conoscenza elevata dei strumenti informatici e telematici. Competenze gestionali e socio-relazionali adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità. Capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità nonché di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo. Responsabilità amministrative e di risultato a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzativa. Responsabilità contabili derivanti dalle funzioni organizzate affidate o conseguenti ad espressa delega di funzioni in conformità all'ordinamento dell'Ente. Capacità di ottimizzare, semplificare e velocizzare i processi di lavoro nell'ottica del contenimento dei costi e al raggiungimento degli obiettivi. Capacità d'intercettare e soddisfare efficacemente le esigenze e le richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative interne di natura negoziale e complessa. Costanti rapporti con altri uffici e unità organizzative al fine di gestire processi amministrativi intersettoriali. Relazioni esterne dirette, con altre istituzioni private e pubbliche nonché in particolare con gli utenti, anche con funzioni di rappresentanza istituzionale.

**Requisiti di accesso:** Laurea, triennale o magistrale, con indirizzo coerente con il ruolo da ricoprire.

## 1.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: TECNICA E AMBIENTALE

### 1.2.1 PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO TECNICO

**Mansioni:** Progettazione, gestione ed esecuzione delle opere pubbliche e processi tecnici, manutenzioni, pianificazione territoriale, urbana e ambientale, miglioramento e risanamento ambientale, predisposizione degli elaborati tecnici e pratiche edilizie. Studio delle problematiche di applicazione delle norme ai casi di interesse, standardizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi, individuazione dei percorsi per la formalizzazione di atti e decisioni. Può coordinare e avere la responsabilità dei processi complessivi dell'unità organizzativa di competenza, garantendo adeguati livelli di qualità dei servizi erogati. È responsabile della correttezza sia formale che sostanziale dell'attività complessiva svolta dall'unità organizzativa e della integrazione dello stesso nei processi complessivi dell'Ente.

**Ruolo:** Piena autonomia nell'ambito di importanti e differenti processi di lavoro, con relativa responsabilità di risultato e con un'elevata ampiezza delle soluzioni tecniche possibili, nell'applicazione di modelli teorici e fattispecie disciplinate del diritto. Responsabilità e gestione completa dei processi e attività di competenza, dalla fase di istruttoria alla produzione di decisioni e atti finali, dei risultati delle attività svolte direttamente o dal personale coordinato, dei risultati e degli obiettivi assegnati. Garantire la pianificazione complessiva, il monitoraggio e il controllo delle attività del servizio di riferimento e partecipare alla progettazione e adeguamento dei processi complessivi dell'ente. Attuare iniziative innovative e migliorative sviluppando le procedure di lavoro verso un continuo aggiornamento delle stesse, nonché l'integrazione dei processi con le altre unità organizzative dell'Ente. Garantire l'elaborazione e la corretta protezione di dati e informazioni relativamente ai processi di competenza. Garantire la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, e la trasparenza dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Conoscenze elevate delle tecniche di progettazione e gestione dei lavori e opere pubbliche, di pianificazione territoriale, urbanistica ed edilizia, ambiente ed analisi territoriale. Conoscenza approfondita delle norme e dei regolamenti in materia di lavori pubblici, urbanistica, ambiente, con particolare riferimento alle procedure di appalto, di approvazione di piani e progetti. Conoscenza elevata dei strumenti informatici e telematici. Competenze gestionali e socio-relazionali adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità. Capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità nonché di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo. Responsabilità amministrative e di risultato a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzativa. Responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate o conseguenti ad espressa delega di funzioni in conformità all'ordinamento dell'Ente. Capacità di ottimizzare, semplificare e velocizzare i processi di lavoro nell'ottica del contenimento dei costi e al raggiungimento degli obiettivi. Capacità d'intercettare e soddisfare efficacemente le esigenze e le richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative interne di natura negoziale e complessa. Costanti rapporti con altri uffici e unità organizzative al fine di gestire processi amministrativi intersettoriali. Relazioni esterne dirette, con altre istituzioni private e pubbliche nonché in particolare con gli utenti, anche con funzioni di rappresentanza istituzionale.

**Requisiti di accesso:** Laurea, triennale o magistrale, con indirizzo coerente con il ruolo da ricoprire. Può essere richiesto il possesso di particolari specializzazioni o iscrizioni ad albi professionali.

## 1.3 FAMIGLIA PROFESSIONALE: VIGILANZA URBANA

### 1.3.1 PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO DI POLIZIA MUNICIPALE

**Mansioni:** Programmazione, gestione e controllo di processi amministrativi anche complessi, nei diversi ambiti di intervento quali viabilità e sicurezza stradale, attività economiche e produttive, tutela dell'ambiente, del territorio e della qualità della vita urbana, disagio sociale, sicurezza dei cittadini, nonché attività delegate dall'Autorità Giudiziaria. Studio delle problematiche di applicazione delle norme ai casi di interesse, standardizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi, individuazione dei percorsi per la formalizzazione di atti e decisioni. Può coordinare e avere la responsabilità dei processi complessivi dell'unità organizzativa di competenza, garantendo adeguati livelli di qualità dei servizi erogati. È responsabile della correttezza sia formale che sostanziale dell'attività complessiva svolta dall'unità organizzativa e della integrazione dello stesso nei processi complessivi dell'Ente.

**Ruolo:** Piena autonomia nell'ambito di importanti e differenti processi di lavoro, con relativa responsabilità di risultato e con un'elevata ampiezza delle soluzioni volte al miglioramento della qualità della vita urbana e delle condizioni di sicurezza dei cittadini, nell'applicazione di modelli teorici e fattispecie disciplinate del diritto. Responsabilità e gestione completa dei processi e attività di competenza, dalla fase di istruttoria alla produzione di decisioni e atti finali, dei risultati delle attività svolte direttamente o dal personale coordinato, dei risultati e degli obiettivi assegnati. Garantire la pianificazione complessiva, il monitoraggio e il controllo delle attività del servizio di riferimento e partecipare alla progettazione e adeguamento dei processi complessivi dell'ente. Attuare iniziative innovative e migliorative sviluppando le procedure di lavoro verso un continuo aggiornamento delle stesse, nonché l'integrazione dei processi con le altre unità organizzative dell'Ente. Garantire l'elaborazione e la corretta protezione di dati e informazioni relativamente ai processi di competenza. Garantire la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, e la trasparenza dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Conoscenze approfondite relative ai fenomeni economici, sociali e ambientali ai quali è rivolta l'attività di prevenzione, vigilanza e repressione. Conoscenza approfondita dei processi tecnici e di erogazione dei servizi sui quali si interviene per l'adozione degli atti amministrativi di competenza. Conoscenza elevata dei strumenti informatici e telematici. Competenze gestionali e socio-relazionali adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità. Capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità nonché di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo. Responsabilità amministrative e di risultato a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzativa. Responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate o conseguenti ad espressa delega di funzioni in conformità all'ordinamento dell'Ente. Capacità di ottimizzare, semplificare e velocizzare i processi di lavoro nell'ottica del contenimento dei costi e al raggiungimento degli obiettivi. Capacità d'intercettare e soddisfare efficacemente le esigenze e le richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative interne di natura negoziale e complessa. Costanti rapporti con altri uffici e unità organizzative al fine di gestire processi amministrativi intersettoriali. Relazioni esterne dirette, con altre istituzioni private e pubbliche nonché in particolare con gli utenti, anche con funzioni di rappresentanza istituzionale.

**Requisiti di accesso:** Laurea, triennale o magistrale, con indirizzo coerente con il ruolo da ricoprire. Può essere richiesto il possesso di particolari specializzazioni, abilitazioni e patenti.

## 2 AREA PROFESSIONALE: ISTRUTTORI

---

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili e tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro.

### 2.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: GESTIONALE E AMMINISTRATIVO – CONTABILE

---

#### 2.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONTABILI

---

**Mansioni:** Gestione di processi amministrativi e contabili anche complessi, nei diversi ambiti di intervento dell'Ente, con relativa predisposizione di atti e provvedimenti. Capacità di lettura e applicazione delle norme ai casi di interesse, risoluzione di problemi nella formalizzazione degli atti e delle decisioni, nell'ambito dei processi definiti, applicazione anche di tecniche contabili e di analisi economico finanziarie. Può coordinare e avere la responsabilità di singoli processi, garantendo adeguati livelli di qualità dei servizi erogati. È responsabile della correttezza sia formale che sostanziale dell'attività svolta relativamente ai servizi gestiti e della integrazione degli stessi nei processi complessivi dell'Ente.

**Ruolo:** Autonomia nell'ambito di specifici processi amministrativi e contabili, con relativa responsabilità di risultato e con una significativa ampiezza delle soluzioni possibili su modelli predefiniti secondo l'esperienza di settore. Responsabilità delle attività assegnate, dei risultati relativi a specifici processi produttivi, amministrativi e di erogazione di servizi. Responsabilità nel garantire adeguati livelli di prestazione in termini di qualità e di celerità di esecuzione. Verifica che le procedure di lavoro siano sempre aggiornate al quadro normativo di riferimento e che le modalità di lavoro rispondano a criteri di efficienza. Propone soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza. Garantisce il corretto trattamento dei dati personali. Garantisce la trasparenza e la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'Ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Conoscenze teoriche esaurienti di tipo giuridico, amministrativo e contabile, con particolare riguardo agli ambiti di competenza e con riferimento a concrete situazioni di lavoro. Conoscenza di tecniche di comunicazione e buona conoscenza della lingua italiana. Buona conoscenza degli strumenti informatici e telematici necessari allo svolgimento delle attività. Conoscenza dei processi tecnici e di erogazione dei servizi sui quali si interviene per l'adozione degli atti amministrativi di competenza anche per lo svolgimento delle attività contabili e di gestione economico finanziaria. Capacità di individuare soluzioni a problemi giuridico amministrativi di media complessità. Buona capacità di applicazione delle norme e di utilizzazione delle tecniche anche contabili e di gestione economico finanziaria. Responsabilità di procedimento o infraprocedimentale, con eventuale responsabilità di coordinare il lavoro dei colleghi. Orientamento alla corretta ed efficiente applicazione e semplificazione delle procedure, alla ottimizzazione dei tempi e dei costi, all'attenzione e al soddisfacimento delle esigenze e richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni interne all'unità organizzativa di appartenenza. Costanti rapporti con altre unità organizzative al fine di gestire processi intersettoriali. Relazioni esterne con istituzioni pubbliche e private. Relazioni con l'utenza.

**Requisiti di accesso esterno:** Diploma di scuola secondaria di secondo grado con indirizzo coerente con il ruolo.



## 2.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: TECNICO – PROGETTUALE E AMBIENTALE

### 2.2.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE TECNICO

**Mansioni:** Svolgimento di attività di natura tecnica nell'ambito della collaborazione alla pianificazione, progettazione, gestione e controllo di Lavori Pubblici, d'interventi finalizzati alla trasformazione del territorio e dell'edilizia residenziale, alla protezione ambientale, alla sicurezza, alla manutenzione e controllo e al miglioramento delle condizioni di sicurezza degli immobili. Può gestire e controllare lavori, nel rispetto delle norme vigenti, pianificare lavori e coordinare le operazioni relative all'avanzamento degli stessi. Partecipazione alle attività di progettazione delle opere pubbliche e di predisposizione dei relativi elaborati tecnici, nonché alle attività di analisi e valutazione, anche economica, connesse con la progettazione e individuazione delle soluzioni tecnico amministrative più adeguate. Partecipazione alle attività di pianificazione urbana ed ambientale, come l'elaborazione di piani e programmi studi e ricerche. Elaborazione di pratiche edilizie. Predisposizione degli atti amministrativi relativi ai processi di competenza.

**Ruolo:** Autonomia nell'ambito delle attività svolte sia amministrative che tecniche, con relativa responsabilità di risultato rispetto agli interventi realizzati e all'eventuale coordinamento di gruppi di operatori. Responsabilità delle attività assegnate, dei risultati relativi a specifici processi produttivi, amministrativi e di erogazione di servizi. Responsabilità nel garantire adeguati livelli di prestazione in termini di qualità e di celerità di esecuzione. Verifica che le procedure di lavoro siano sempre aggiornate al quadro normativo di riferimento e che le modalità di lavoro rispondano a criteri di efficienza. Propone soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza. Garantire un flusso continuo e preciso di informazioni e dati relativi alle attività svolte. Garantisce il corretto trattamento dei dati personali. Garantisce la trasparenza e la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'Ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Approfondite conoscenze dei sistemi costruttivi architettonici, stilistici, topografici, urbanistici. Conoscenza di regolamenti, norme tecniche, metodologiche. Elevata conoscenza di strumenti di pianificazione e controllo e di organizzazione del lavoro. Elevate conoscenze degli strumenti informatici, delle tecniche di grafica computerizzata, degli strumenti di pianificazione urbanistica. Conoscenza delle norme che regolano il proprio settore di attività, con particolare riferimento ai lavori pubblici, all'urbanistica, all'edilizia privata, all'ambiente ed alla sicurezza del lavoro. Elevate capacità tecniche specialistiche relative al settore e richieste dalla tipologia delle attività svolte e dai risultati da raggiungere. Capacità di pianificazione, programmazione e organizzazione dell'attività. Responsabilità di procedimento o infraprocedimentale, con eventuale responsabilità di coordinare il lavoro dei colleghi. Orientamento alla corretta ed efficiente applicazione e semplificazione delle procedure, alla ottimizzazione dei tempi e dei costi, all'attenzione e al soddisfacimento delle esigenze e richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni interne all'unità organizzativa di appartenenza. Costanti rapporti con altre unità organizzative al fine di gestire processi intersettoriali. Relazioni esterne con istituzioni pubbliche e private. Relazioni con l'utenza.

**Requisiti di accesso esterno:** Diploma di scuola secondaria di secondo grado con indirizzo coerente con il ruolo.

## 2.3 FAMIGLIA PROFESSIONALE: VIGILANZA URBANA

### 2.3.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE DI POLIZIA MUNICIPALE

**Mansioni:** Svolgimento di attività di prevenzione e vigilanza sull'osservanza di leggi e regolamenti relativi agli ambiti di intervento quali viabilità e sicurezza stradale, attività economiche e produttive, tutela dell'ambiente, del territorio e della qualità della vita urbana, disagio sociale, sicurezza dei cittadini, nonché attività delegate dall'Autorità Giudiziaria. Può avere attività di coordinamento di risorse e di collaboratori nell'ambito dello specifico ambito organizzativo di competenza. Raccolta e trasmissione di dati ed informazioni. Predisposizione degli atti amministrativi e degli atti di polizia giudiziaria relativamente ai processi di competenza. Gestisce procedure complete all'interno dei processi di erogazione di servizi di supporto amministrativo e organizzativo, nonché all'interno dei processi della polizia stradale, viabilità e traffico, pubblica sicurezza, controllo del territorio, urbanistica, ecologia, controllo attività economiche e produttive, polizia giudiziaria, pubblica sicurezza, infortunistica sul lavoro.

**Ruolo:** Può avere autonomia nell'ambito di specifici processi amministrativi con relativa responsabilità di risultato e con una significativa ampiezza delle soluzioni possibili su modelli predefiniti secondo l'esperienza di settore. Responsabilità di garantire adeguati livelli di prestazione in termini di qualità e di celerità di esecuzione. Responsabilità di verificare che le procedure di lavoro siano sempre aggiornate al quadro normativo di riferimento e che le modalità di lavoro rispondano a criteri di efficienza. Garantisce il corretto trattamento dei dati personali. Garantisce la trasparenza e la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'Ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Conoscenze approfondite delle norme e dei regolamenti riguardanti l'attività. Conoscenze relative alle tipologie di servizi erogati dall'unità organizzativa di appartenenza. Conoscenza approfondita del territorio di riferimento. Conoscenza di tecniche di comunicazione e buona conoscenza della lingua italiana. Buona conoscenza degli strumenti informatici e telematici necessari allo svolgimento delle attività. Conoscenza del funzionamento operativo di enti terzi sia pubblici che privati con i quali si condividono attività. Conoscenze specialistiche relative alla tipologia delle attività svolte nell'unità organizzativa di appartenenza. Capacità di comunicazione e di relazione. Capacità di risoluzione dei problemi. Capacità di controllo emotivo e di orientamento all'utenza. Capacità di comunicazione scritta e orale. Capacità di utilizzo di strumenti informatici di uso comune. Orientamento all'utenza. Orientamento al lavoro di gruppo. Flessibilità operativa. Attitudine alla ricerca ed all'aggiornamento professionale. Orientamento alla corretta ed efficiente applicazione e semplificazione delle procedure, alla ottimizzazione dei tempi e dei costi, all'attenzione e al soddisfacimento delle esigenze e richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni interne all'unità organizzativa di appartenenza. Costanti rapporti con altre unità organizzative al fine di gestire processi intersettoriali. Relazioni esterne con istituzioni pubbliche e private. Relazioni con l'utenza.

**Requisiti di accesso esterno:** Diploma di scuola secondaria di secondo grado con indirizzo coerente con il ruolo. Può essere richiesto il possesso di particolari abilitazioni, patenti o requisiti professionali.

### 3 AREA PROFESSIONALE: OPERATORI ESPERTI

---

Appartengono a quest'area i lavoratori inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.

#### 3.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: GESTIONALE E AMMINISTRATIVO – CONTABILE

---

##### 3.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: COLLABORATORE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E CONTABILI

---

**Mansioni:** Gestione di processi amministrativi e contabili anche complessi, nei diversi ambiti di intervento dell'Ente, con relativa predisposizione di atti e provvedimenti. Capacità di lettura e applicazione delle norme ai casi di interesse, risoluzione di problemi nella formalizzazione degli atti e delle decisioni, nell'ambito dei processi definiti, applicazione anche di tecniche contabili e di analisi economico finanziarie. Può coordinare e avere la responsabilità di singoli processi, garantendo adeguati livelli di qualità dei servizi erogati. È responsabile della correttezza sia formale che sostanziale dell'attività svolta relativamente ai servizi gestiti e della integrazione degli stessi nei processi complessivi dell'Ente.

**Mansioni:** Attività di tipo amministrativa di supporto. Attività di tipo specialistico nei diversi ambiti di intervento dell'Ente esercitate mediante l'utilizzo di apparecchiature tecniche, e/o apparecchiature informatiche, ovvero svolgendo attività di tipo strumentale a più ampi processi produttivi. Presidia parti specifiche di carattere operativo dei processi all'interno di direttive specifiche di indirizzo. Valuta nel merito i singoli casi concreti ed applica le istruzioni operative. Garantisce il corretto trattamento dei dati personali. Garantisce la trasparenza e la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'Ente alle normative in vigore.

**Ruolo:** Autonomia operativa nell'ambito di istruzioni e prescrizioni di massima con relativa responsabilità per la corretta esecuzione dell'attività direttamente svolta. Responsabilità nella gestione efficiente delle risorse materiali ed eventualmente umane affidate.

**Competenze:** Conoscenze delle norme e dei regolamenti riguardanti il servizio. Conoscenze operative di discipline specialistiche relative alla tipologia dei servizi erogati dall'unità di appartenenza. Buona capacità di utilizzo degli strumenti tecnici necessari al corretto svolgimento dell'attività. Capacità di risolvere problemi operativi. Orientamento al lavoro di gruppo e alla collaborazione. Orientamento alla flessibilità dei processi di lavoro. Attitudine al rapporto con l'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative semplici di tipo interno ed esterno.

**Requisiti di accesso esterno:** Diploma di scuola secondaria di secondo grado con indirizzo coerente con il ruolo oppure assolvimento dell'obbligo scolastico accompagnato da specifica qualificazione professionale.

## 3.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: TECNICO – MANUTENTIVA E AMBIENTALE

### 3.2.1 PROFILO PROFESSIONALE: COLLABORATORE AI SERVIZI TECNICI

---

**Mansioni:** Attività di tipo amministrativa di supporto. Attività di tipo specialistico nel campo tecnico e della manutenzione nei diversi settori di attività della viabilità, degli edifici, degli impianti, degli arredi e del verde pubblico, esercitate mediante l'utilizzo di apparecchiature tecniche, automezzi e/o apparecchiature informatiche, ovvero svolgendo attività di tipo strumentale a più ampi processi produttivi. Presidia parti specifiche di carattere operativo dei processi all'interno di direttive specifiche di indirizzo. Valuta nel merito i singoli casi concreti ed applica le istruzioni operative.

**Ruolo:** Autonomia operativa nell'ambito di istruzioni e prescrizioni di massima con relativa responsabilità per la corretta esecuzione dell'attività direttamente svolta. Responsabilità nella gestione efficiente delle risorse materiali ed eventualmente umane affidate.

**Competenze:** Conoscenze delle norme e dei regolamenti riguardanti il servizio. Conoscenze operative di discipline specialistiche relative alla tipologia dei servizi erogati dall'unità di appartenenza. Buona capacità di utilizzo degli strumenti tecnici ed automezzi necessari al corretto svolgimento dell'attività. Capacità di risolvere problemi operativi. Orientamento al lavoro di gruppo e alla collaborazione. Orientamento alla flessibilità dei processi di lavoro. Attitudine al rapporto con l'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative semplici di tipo interno ed esterno.

**Requisiti di accesso esterno:** Diploma di scuola secondaria di secondo grado con indirizzo coerente con il ruolo oppure assolvimento dell'obbligo scolastico accompagnato da specifica qualificazione professionale e/o patenti.

## 4 AREA PROFESSIONALE: OPERATORI

---

Appartengono a quest'area i lavoratori che svolgono attività di supporto ai processi produttivi ed ai sistemi di erogazione dei servizi, che non presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali, corrispondenti a ruoli ampiamenti fungibili.

### 4.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: SERVIZI TECNICI E DI SUPPORTO

---

#### 4.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: OPERATORE

---

**Mansioni:** Attività prevalentemente esecutive di tipo operativo, manuale e manutentivo, la cui esecuzione comporta l'uso di strumenti, arnesi di lavoro e la loro ordinaria manutenzione. Attività di pulizia, custodia e sorveglianza di locali e uffici, portierato e ricevimento del pubblico, ovvero ogni attività ausiliaria e di supporto necessaria alle attività e servizi dell'Ente.

**Ruolo:** Ambito di autonomia limitato alla esecuzione dei compiti affidati e al rapporto di dipendenza. Responsabilità di portare a termine compiti, di risolvere problemi di routine e di completare attività di lavoro adeguando i propri comportamenti alle circostanze che si presentano

**Competenze:** Conoscenze tecniche ed operative generiche riferite all'ambito di lavoro. Conoscenze di tipo semplice sul contesto organizzativo di riferimento. Capacità tecniche ed operative di tipo semplice. Attitudine anche al rapporto con l'utenza. Attitudini tecniche, pratiche e manuali. Attitudine alla precisione e alla puntualità nella esecuzione dei compiti affidati.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative semplici di tipo prevalentemente interno.

**Requisiti di accesso:** Assolvimento dell'obbligo scolastico.