

## **Dizionario delle competenze del personale non dirigente**

### **Categorie A, B, FA**

Per la valutazione dei comportamenti organizzativi del personale appartenente alle categorie A,B,FA sono individuate cinque competenze, descritte nei modi che seguono:

- 1) IMPEGNO:** è capace di utilizzare attivamente le proprie forze e qualità per il raggiungimento dei compiti e degli obiettivi lavorativi assegnati, senza necessità di solleciti da parte del sovraordinato; organizza autonomamente il proprio lavoro ed è disponibile ad aiutare i colleghi nello svolgimento del loro.
- 2) QUALITA' DELLA PRESTAZIONE:** controlla regolarmente la qualità del proprio lavoro al fine di garantire un adeguato standard qualitativo della prestazione; si preoccupa di adattare la propria attività alle diverse esigenze organizzative che si presentano, evitando di attenersi alle mere prassi lavorative laddove si presentino evidenti difficoltà nell'esecuzione dell'attività.
- 3) CAPACITA' DI LAVORARE IN GRUPPO:** è capace di sviluppare e consolidare i rapporti professionali sulla base del dialogo e dell'ascolto per il raggiungimento degli obiettivi comuni e delle attività che richiedono la collaborazione di soggetti diversi; si adopera per sviluppare o consolidare un clima collaborativo all'interno del gruppo in cui opera, stimolandone l'attività attraverso la condivisione di aggiornamenti ed informazioni rilevanti o utili all'attività lavorativa anche degli altri.
- 4) ORIENTAMENTO AL RISULTATO:** esegue i compiti assegnati nei tempi stabiliti e adatta le proprie abitudini lavorative in funzione di particolari esigenze della propria struttura, evitando di attenersi alle mere prassi lavorative laddove si presentino evidenti difficoltà nell'esecuzione dell'attività; si concentra sulle priorità, evitando di avere un approccio meramente burocratico.
- 5) ORIENTAMENTO ALL'UTENZA:** orienta le proprie azioni sulla base di una corretta interpretazione dei bisogni e delle esigenze dell'utenza, assumendo un comportamento adeguato, ricercando la soluzione dei problemi posti attraverso le conoscenze e le capacità proprie, trasmettendo un'immagine positiva ed efficiente dell'Ente nei rapporti con l'esterno.

### **Categorie C, FB**

Per la valutazione dei comportamenti organizzativi del personale appartenente alle categorie C ed FB sono individuate sette competenze, descritte nei modi che seguono:

- 1) IMPEGNO:** è capace di utilizzare attivamente le proprie forze e qualità per il raggiungimento dei compiti e degli obiettivi lavorativi assegnati, senza necessità di solleciti da parte del sovraordinato; organizza autonomamente il proprio lavoro ed è disponibile ad aiutare i colleghi nello svolgimento del loro, anche al fine di mantenere lo standard del servizio offerto.

- 2) **QUALITA' DELLA PRESTAZIONE:** controlla regolarmente la qualità del proprio lavoro al fine di garantire un adeguato standard qualitativo della prestazione; si preoccupa di adattare la propria attività alle diverse esigenze organizzative che si presentano, evitando di attenersi alle mere prassi lavorative laddove si presentino evidenti difficoltà nell'esecuzione dell'attività.
- 3) **SOLUZIONE DEI PROBLEMI:** è capace di gestire in autonomia i problemi e le situazioni che gli si presentano attivandosi spontaneamente, senza attendere l'intervento del supervisore, al fine di superare gli ostacoli, che generalmente riesce a prevedere decidendo in anticipo le azioni più opportune per risolverli, anche proponendo soluzioni alternative rispetto a quelle di immediata percezione.
- 4) **CAPACITA' DI LAVORARE IN GRUPPO:** è capace di sviluppare e consolidare i rapporti professionali sulla base del dialogo e dell'ascolto per il raggiungimento degli obiettivi comuni e delle attività che richiedono la collaborazione di soggetti diversi; si adopera per sviluppare o consolidare un clima collaborativo all'interno del gruppo in cui opera, stimolandone l'attività attraverso la condivisione di aggiornamenti ed informazioni rilevanti o utili all'attività lavorativa anche degli altri.
- 5) **MIGLIORAMENTO ED INNOVAZIONE:** è capace di proporre miglioramenti alle attività e ai processi in cui è coinvolto; è capace di ricercare nuove idee attingendo ad una pluralità di fonti nell'intento di risolvere i problemi e a tal fine mantiene aggiornate e migliora le proprie competenze utilizzando gli strumenti a disposizione (aggiornamento, formazione, specializzazione).
- 6) **ORIENTAMENTO AL RISULTATO:** esegue i compiti assegnati nei tempi stabiliti e adatta le proprie abitudini lavorative in funzione di particolari esigenze della propria struttura finalizzate al conseguimento del risultato; si concentra sulle priorità, evitando di avere un approccio meramente burocratico.
- 7) **ORIENTAMENTO ALL'UTENZA:** orienta le proprie azioni sulla base di una corretta interpretazione dei bisogni e delle esigenze dell'utenza, assumendo un comportamento adeguato, indirizzato alla soluzione dei problemi posti attraverso le conoscenze e le capacità proprie, trasmettendo un'immagine positiva, propositiva ed efficiente dell'Ente nei rapporti con l'esterno.

#### **Categoria D, FC**

Per la valutazione dei comportamenti organizzativi del personale appartenente alla categoria D, FC sono individuate otto competenze, descritte nei modi che seguono:

- 1) **IMPEGNO:** è capace di utilizzare attivamente le proprie forze e qualità per il raggiungimento dei compiti e degli obiettivi lavorativi assegnati, senza necessità di solleciti da parte del sovraordinato; organizza autonomamente il proprio lavoro ed è disponibile ad aiutare i colleghi nello svolgimento del loro, anche al fine di mantenere lo standard del servizio offerto.
- 2) **QUALITA' DELLA PRESTAZIONE:** controlla regolarmente la qualità del proprio lavoro al fine di garantire un elevato standard qualitativo della prestazione; si preoccupa di adattare la propria attività alle diverse esigenze organizzative che si presentano, evitando di attenersi alle mere prassi lavorative laddove si presentino evidenti difficoltà nell'esecuzione dell'attività.

- 3) **SOLUZIONE DEI PROBLEMI:** è capace di gestire in autonomia i problemi e le situazioni che gli si presentano attivandosi spontaneamente, senza attendere l'intervento del supervisore, al fine di superare gli ostacoli che generalmente riesce a prevedere, decidendo in anticipo le azioni più opportune per risolverli, anche proponendo soluzioni alternative rispetto a quelle di immediata percezione; si integra con i colleghi delle altre strutture nell'intento di risolvere i problemi condividendo informazioni, conoscenze e risorse di utilità comune.
- 4) **CAPACITA' DI LAVORARE IN GRUPPO:** è capace di sviluppare e consolidare i rapporti professionali sulla base del dialogo e dell'ascolto per il raggiungimento degli obiettivi comuni e delle attività che richiedono la collaborazione di soggetti diversi; si adopera per sviluppare o consolidare un clima collaborativo all'interno del gruppo in cui opera, stimolandone l'attività attraverso la condivisione di aggiornamenti ed informazioni rilevanti o utili all'attività lavorativa anche degli altri; si assume le proprie responsabilità anche in caso di errore; riconosce il contributo dei colleghi al lavoro svolto.
- 5) **MIGLIORAMENTO ED INNOVAZIONE:** è capace di proporre miglioramenti alle attività e ai processi in cui è coinvolto; propone soluzioni innovative attingendo ad una pluralità di fonti nell'intento di risolvere i problemi, valutandone l'impatto sui risultati; a tal fine mantiene aggiornate e migliora le proprie competenze utilizzando gli strumenti a disposizione (aggiornamento, formazione, specializzazione).
- 6) **ORIENTAMENTO AL RISULTATO:** organizza il proprio lavoro individuando le priorità e le tempistiche necessarie per raggiungere il risultato nei termini assegnati; adatta le proprie abitudini lavorative in funzione di particolari esigenze della propria struttura finalizzate al conseguimento del risultato; si concentra sulle priorità, evitando di avere un approccio meramente burocratico.
- 7) **ORIENTAMENTO ALL'UTENZA:** orienta le proprie azioni sulla base di una corretta interpretazione dei bisogni e delle esigenze dell'utenza, assumendo un comportamento adeguato, indirizzato all'ottimale soluzione dei problemi posti attraverso le conoscenze e le capacità proprie, trasmettendo un'immagine positiva, propositiva ed efficiente dell'Ente nei rapporti con l'esterno.
- 8) **PIANIFICAZIONE:** è in grado di verificare lo stato di avanzamento delle attività in rapporto a quanto programmato e di apportare tempestivamente eventuali correttivi.

#### **PERSONALE INCARICATO DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA**

Per la valutazione dei comportamenti organizzativi del personale incaricato di posizione organizzativa sono individuate nove competenze, descritte nei modi che seguono:

- 1) **IMPEGNO:** è capace di utilizzare attivamente le proprie forze e qualità per il raggiungimento dei compiti e degli obiettivi lavorativi assegnati, senza necessità di solleciti da parte del sovraordinato; organizza autonomamente il proprio lavoro ed è disponibile ad aiutare i colleghi nello svolgimento del loro, anche al fine di migliorare lo standard del servizio offerto.
- 2) **QUALITA' DELLA PRESTAZIONE:** controlla regolarmente la qualità del proprio lavoro al fine di garantire un elevato standard qualitativo della prestazione, dimostrando attenzione ai dettagli significativi; si preoccupa di adattare la propria attività alle diverse esigenze organizzative che si

presentano, evitando di attenersi alle mere prassi lavorative laddove si presentino evidenti difficoltà nell'esecuzione dell'attività.

- 3) **SOLUZIONE DEI PROBLEMI:** è capace di gestire in autonomia i problemi e le situazioni che gli si presentano attivandosi spontaneamente, senza attendere l'intervento del supervisore, al fine di superare gli ostacoli che generalmente riesce a prevedere, decidendo in anticipo le azioni più opportune per risolverli, anche proponendo soluzioni alternative rispetto a quelle di immediata percezione; si integra con i colleghi delle altre strutture nell'intento di risolvere i problemi condividendo informazioni, conoscenze e risorse di utilità comune.
- 4) **CAPACITA' DI LAVORARE IN GRUPPO:** è capace di sviluppare e consolidare i rapporti professionali sulla base del dialogo e dell'ascolto per il raggiungimento degli obiettivi comuni e delle attività che richiedono la collaborazione di soggetti diversi; si adopera per sviluppare o consolidare un clima collaborativo all'interno del gruppo in cui opera, stimolandone e supportandone l'attività attraverso la condivisione di aggiornamenti ed informazioni rilevanti o utili all'attività lavorativa anche degli altri; si assume le proprie responsabilità anche in caso di errore; riconosce il contributo dei colleghi al lavoro svolto.
- 5) **MIGLIORAMENTO ED INNOVAZIONE:** è capace di proporre miglioramenti alle attività e ai processi in cui è coinvolto; propone soluzioni innovative attingendo ad una pluralità di fonti nell'intento di risolvere i problemi, valutandone l'impatto sui risultati; a tal fine si attiva autonomamente per acquisire le conoscenze utili a migliorare il proprio percorso professionale, anche utilizzando gli strumenti a disposizione (aggiornamento, formazione, specializzazione).
- 6) **ORIENTAMENTO AL RISULTATO:** organizza il proprio lavoro e quello dei collaboratori individuando le priorità e le tempistiche per raggiungere il risultato nei termini assegnati e con il migliore impiego delle risorse disponibili; adatta le proprie abitudini lavorative in funzione di particolari esigenze della propria struttura finalizzate al conseguimento del risultato.
- 7) **ORIENTAMENTO ALL'UTENZA:** orienta le proprie azioni, indirizzando altresì anche i propri collaboratori ad una corretta interpretazione dei bisogni e delle esigenze dell'utenza, assumendo un comportamento volto all'ottimale soluzione dei problemi posti attraverso le conoscenze e le capacità proprie, adottando modalità di relazione appropriate, al fine di trasmettere un'immagine positiva, propositiva ed efficiente dell'Ente nei rapporti con l'esterno.
- 8) **PIANIFICAZIONE:** è in grado di definire un programma di lavoro per perseguire gli obiettivi assegnati e di condividerlo con tutti gli interessati, nonché di verificare lo stato di avanzamento delle attività in rapporto a quanto programmato e di apportare tempestivamente eventuali correttivi, tenendo conto dei cambiamenti che avvengono nel contesto interno ed esterno e fronteggiando diversi livelli di urgenza in relazione ai risultati da conseguire.
- 9) **ORIENTAMENTO ALLA RELAZIONE:** è capace di costruire il consenso del gruppo intorno agli obiettivi da raggiungere e alle proprie proposte; si pone come punto di riferimento per i colleghi; fornisce e richiede il feedback sulle attività realizzate; è in grado di cogliere i segnali deboli di disaffezione e/o insoddisfazione prevedendone nel contempo gli sviluppi per orientarli all'eventuale risoluzione dei conflitti.