

Dizionario delle competenze della Segreteria Generale

	Area	Competenza	Indicatore
Dirigenti	Management Raggruppamento di comportamenti e abilità legati all'innovazione organizzativa, realizzata attraverso la costante ricerca di nuove strade percorribili in termini di processi e servizi, al fine di rispondere alle esigenze degli interlocutori, facendosi motori del cambiamento.	Leadership partecipativa Predisposizione ad assumere un ruolo di guida, orientamento e responsabilità rispetto agli altri (colleghi, collaboratori, superiori) e di concordare gli obiettivi comuni e le azioni che ne consentono il raggiungimento, anche in fasi critiche e caratterizzate dal cambiamento.	Capacità di apportare il proprio personale contributo al risultato finale, avendo cura di preservare un clima organizzativo armonioso
	Management Raggruppamento di comportamenti e abilità legati all'innovazione organizzativa, realizzata attraverso la costante ricerca di nuove strade percorribili in termini di processi e servizi, al fine di rispondere alle esigenze degli interlocutori, facendosi motori del cambiamento.	Visione Strategica Capacità di preconizzare, attraverso la tempestiva individuazione e la corretta interpretazione dei segnali espressi dall'ambiente interno ed esterno di riferimento, l'evoluzione dinamica degli scenari organizzativi dell'Ente e di tradurre in linee d'azione e proposte operative le opportunità ad essi connesse.	Visione integrata e lungimirante della realtà lavorativa di inserimento, unita alla spiccata curiosità verso contesti innovativi, anche diversi dal proprio.
	Management Raggruppamento di comportamenti e abilità legati all'innovazione organizzativa, realizzata attraverso la costante ricerca di nuove strade percorribili in termini di processi e servizi, al fine di rispondere alle esigenze degli interlocutori, facendosi motori del cambiamento.	Sviluppo degli altri Attitudine ad implementare le conoscenze apprese e a trasferire il know-how assimilato sul luogo di lavoro sia attraverso l'esperienza, sia attraverso l'adesione a occasioni formative.	Nel trasferimento di conoscenze e competenze, capacità di valorizzare, motivare e valutare i collaboratori, anche mediante l'organizzazione di esperienze di crescita mirate, promosse individuando leve di sviluppo coerenti con le abilità e le necessità formative di ciascuno, in modo da favorire il mantenimento di un clima di confronto e fiducia.
	Management Raggruppamento di comportamenti e abilità legati all'innovazione organizzativa, realizzata attraverso la costante ricerca di nuove strade percorribili in termini di processi e servizi, al fine di rispondere alle esigenze degli interlocutori, facendosi motori del cambiamento.	Delega, Indipendenza e Accountability Abilità nell'assegnazione di specifiche attività ai propri collaboratori (delega), concretizzata attraverso la precisa individuazione dei margini di autonomia attribuita agli individui delegati (indipendenza), cui si abbina l'obbligo per il soggetto delegante di "rendere conto" delle proprie decisioni, assumendosi la responsabilità dei risultati conseguiti (accountability).	Capacità di esercitare in modo equilibrato la necessaria attività di supervisione e monitoraggio sulle attività poste in essere dai soggetti delegati

	Area	Competenza	Indicatore
Area dei funzionari e dell'elevata qualificazione	Realizzativa Ambito cui sono ricondotti comportamenti e capacità che afferiscono in particolare alla gestione di processi e attività.	Autonomia Capacità di condurre il proprio lavoro in modo indipendente e svincolato, anche in condizioni di incertezza o emergenza.	Attitudine a svolgere le proprie attività senza ricevere input esterni
	Realizzativa Ambito cui sono ricondotti comportamenti e capacità che afferiscono in particolare alla gestione di processi e attività.	Problem Solving Attitudine a selezionare e identificare i “reali problemi” - quelli dalla cui soluzione deriva la riuscita del proprio lavoro e il successo dell’organizzazione - coniugata alla capacità di sviluppare in tempi rapidi la scelta risolutiva più efficace, in un’ottica di semplificazione.	Capacità di identificare in modo chiaro e sintetico gli aspetti essenziali che compongono un problema, di ordinarli gerarchicamente e di analizzarne le relazioni logiche (fase di de-strutturazione del problema)
	Relazionale Quest’area identifica comportamenti, qualità e skills connessi alla relazione con interlocutori interni (collaboratori, colleghi, superiori) ed esterni (utenti, cittadini, stakeholder , ecc.)	Orientamento al cittadino/servizio Capacità di comprendere i bisogni del customer (interno o esterno) e di prendere decisioni	Propensione alla tutela del “cliente” interno ed esterno, garantita in primo luogo attraverso il rispetto delle norme organizzative e inoltre mediante lo sviluppo di un canale di comunicazione aperto e bilaterale, in grado di cogliere le reali esigenze degli interlocutori
	Efficacia Personale Ambito che include capacità relative all’impegno, alla qualità del lavoro e al coinvolgimento nell’organizzazione, e l’attitudine a riorientare i propri comportamenti per far fronte a situazioni nuove.	Auto-organizzazione Capacità di programmare e organizzare le proprie attività in autonomia, nel rispetto degli impegni assunti e delle esigenze di servizio, in piena sintonia con gli obiettivi, i tempi e le modalità condivise nel gruppo e nell’organizzazione.	Attitudine ad intuire le dinamiche non lineari sottostanti alle interazioni di un sistema complesso come quello aziendale

	Area	Competenza	Indicatore
Area degli Istruttori e degli Operatori Esperti (Uffici di Supporto)	Realizzativa Ambito cui sono ricondotti comportamenti e capacità che afferiscono in particolare alla gestione di processi e attività.	Accuratezza Attitudine alla rigorosa verifica del lavoro svolto, al fine di prevenire il verificarsi di errori e di garantire il rispetto del risultato finale, riducendo così il livello di incertezza nel processo di lavoro.	Grado di attenzione prestato all'ordine, alla precisione e alla qualità nello svolgimento delle proprie mansioni
	Realizzativa Ambito cui sono ricondotti comportamenti e capacità che afferiscono in particolare alla gestione di processi e attività.	Proattività Capacità di attivarsi spontaneamente nell'individuazione delle attività propedeutiche al funzionamento della struttura organizzativa di inserimento.	Spirito di iniziativa nello svolgimento di compiti e mansioni, in tempi anticipatori rispetto al timing di affidamento
	Efficacia Personale Ambito che include capacità relative all'impegno, alla qualità del lavoro e al coinvolgimento nell'organizzazione, e l'attitudine a riorientare i propri comportamenti per far fronte a situazioni nuove.	Flessibilità, comprensione e partecipazione al cambiamento Capacità di adattare le abitudini e le prassi operate sul luogo di lavoro alla dinamicità del contesto ambientale e a gruppi di persone diversi, attraverso la previsione e l'accettazione del cambiamento, l'apertura intellettuale nei confronti di eventi non previsti né ordinari, e la disponibilità a svolgere incarichi e mansioni che esulino dalle proprie attività abituali.	Attitudine a modificare in senso funzionale il proprio comportamento, sapendosi adattare alle mutevoli caratteristiche del contesto di riferimento
	Relazionale Quest'area identifica comportamenti, qualità e skills connessi alla relazione con interlocutori interni (collaboratori, colleghi, superiori) ed esterni (utenti, cittadini, stakeholder, ecc.)	Orientamento al cittadino/servizio Capacità di comprendere i bisogni del customer (interno o esterno) e di prendere decisioni	Attitudine a fornire prestazioni in grado di superare le aspettative dei richiedenti

	Area	Competenza	Indicatore
Area degli Istruttori e degli Operatori Esperti (Segreterie)	Realizzativa Ambito cui sono ricondotti comportamenti e capacità che afferiscono in particolare alla gestione di processi e attività.	Autonomia Capacità di condurre il proprio lavoro in modo indipendente e svincolato, anche in condizioni di incertezza o emergenza.	Capacità di impostare un metodo di lavoro efficace
	Relazionale Quest'area identifica comportamenti, qualità e skills connessi alla relazione con interlocutori interni (collaboratori, colleghi, superiori) ed esterni (utenti, cittadini, stakeholder , ecc.)	Integrazione nell'organizzazione Attitudine alla condivisione della cultura aziendale e dei valori fondanti dell'Ente, basata sulla conoscenza degli obiettivi condivisi, del funzionamento organizzativo, e anche dei problemi altrui (realizzazione del passaggio da un'ottica individualistica a una prospettiva comune).	Propensione ad instaurare una prassi comunicativa con i colleghi/collaboratori, al fine di favorire la coesione organizzativa
	Relazionale Quest'area identifica comportamenti, qualità e skills connessi alla relazione con interlocutori interni (collaboratori, colleghi, superiori) ed esterni (utenti, cittadini, stakeholder , ecc.)	Orientamento al cittadino/servizio Capacità di comprendere i bisogni del customer (interno o esterno) e di prendere decisioni	Capacità di protrarre nel tempo un atteggiamento accogliente ed empatico, cordiale e cortese nei confronti dei destinatari dei servizi, sia interni sia esterni
	Realizzativa Ambito cui sono ricondotti comportamenti e capacità che afferiscono in particolare alla gestione di processi e attività.	Accuratezza Attitudine alla rigorosa verifica del lavoro svolto, al fine di prevenire il verificarsi di errori e di garantire il rispetto del risultato finale, riducendo così il livello di incertezza nel processo di lavoro.	Grado di attenzione prestato all'ordine, alla precisione e alla qualità nello svolgimento delle proprie mansioni