



Ministero della Giustizia

Dipartimento dell'organizzazione giudiziaria, del personale e dei servizi

Allegato: Profili di ruolo

Il seguente allegato contiene la definizione dei profili di ruolo appartenenti alle famiglie professionali individuate nell'ambito delle attività del Dipartimento dell'Organizzazione giudiziaria, del personale e dei servizi che per fini organizzativi e in base alle specifiche esigenze di servizio sia degli uffici centrali che degli uffici giudiziari sul territorio, si rende necessario specificare.

AREA	FAMIGLIA PROFESSIONALE
AREA OPERATORI	Famiglia dei servizi amministrativi e generali
AREA ASSISTENTI	Famiglia dei cancellieri e dei servizi giudiziari
	Famiglia degli ufficiali giudiziari
	Famiglia dei servizi contabili e di organizzazione
	Famiglia dei servizi amministrativi e generali
	Famiglia dell'assistente linguistico
	Famiglia dei conducenti di automezzi
	Famiglia dei servizi tecnici
	Famiglia dei servizi informatici-statistici
AREA FUNZIONARI	Famiglia dei servizi giudiziari
	Famiglia degli ufficiali giudiziari e dei servizi NEP

	Famiglia del direttore
	Famiglia dei servizi contabili e di organizzazione
	Famiglia dei servizi tecnici
	Famiglia dei servizi informatici-statistici
	Famiglia professionale dei servizi culturali, formativi e della comunicazione
AREA DELLE ELEVATE PROFESSIONALITÀ	Servizi generali e amministrativi
	Servizi tecnici

AREA OPERATORI

FAMIGLIA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E GENERALI

Operatore dei servizi amministrativi e generali

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere attività ausiliarie e di supporto ai processi organizzativi e gestionali del proprio settore di competenza con l'ausilio degli strumenti in dotazione, anche informatici, nonché di svolgere operazioni di tipo semplice e/o ripetitivo connesse all'utilizzo di programmi informatici.
- Capacità di svolgere anche attività manuali (a titolo esemplificativo: movimentazione fascicoli, oggetti, documenti, e materiale cartaceo e librario; fotocopiatura e fascicolazione copie anche in modalità digitale, ritiro e consegna corrispondenza, ricevimento del pubblico).

AREA ASSISTENTI

Famiglia dei cancellieri e dei servizi giudiziari

Cancelliere esperto:

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere, sulla base di istruzioni, anche a mezzo dei necessari supporti informatici, attività di collaborazione in procedimenti di natura giudiziaria e/o amministrativa. Tale attività si sostanzia in compiti di collaborazione qualificata al magistrato, assistendolo nell'attività istruttoria o nel dibattimento, e nell'assolvimento di tutte le attività prodromiche, strumentali e consequenziali all'esercizio della funzione giurisdizionale che la legge e i codici attribuiscono alla figura del Cancelliere, quali la redazione e la sottoscrizione dei relativi verbali, il rilascio di copie conformi e la ricezione di atti, anche con modalità telematica.
- Capacità di svolgere, sulla base di istruzioni, anche a mezzo dei necessari supporti informatici, attività di collaborazione qualificata al magistrato in procedimenti di natura giudiziaria e/o amministrativa anche nell'ambito dell'Ufficio per il processo e nei servizi analoghi, assistendolo nell'attività istituzionale e nell'assolvimento di tutte le attività che la legge e i codici attribuiscono alla figura del Cancelliere, al fine di assicurare il coordinamento delle attività e dei servizi nell'ambito di tale modalità organizzativa.
- Capacità di interpretare e attuare istruzioni operative, ovvero di operare in attuazione di direttive con assunzione, per quanto di competenza, di responsabilità di risultato in riferimento ad ambiti circoscritti a fasi di processo o processi nel proprio contesto di lavoro.
- Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità nel proprio ambito lavorativo.
- Capacità di supervisionare il lavoro dei colleghi ed eventuale capacità di assumere specifiche responsabilità in relazione al lavoro svolto, nell'ambito dei propri settori di competenza.
- Capacità di utilizzo delle strumentazioni tecnologiche, dei software specifici e degli applicativi in uso, anche ai fini dell'estrazione dei dati.

Famiglia dei servizi amministrativi e generali

La famiglia fa riferimento a differenti profili di ruolo con competenze comuni che si sostanziano nelle seguenti capacità:

- capacità di svolgere, sulla base di istruzioni e direttive, anche a mezzo dei necessari supporti informatici e tecnici, nonché con l'impiego dei mezzi messi a disposizione

dall'amministrazione, attività di collaborazione in procedimenti di natura amministrativa, contabile e giudiziaria.

- **Assistente dei servizi amministrativi e generali**

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- capacità di interpretare e attuare istruzioni operative, ovvero di operare in attuazione di direttive con assunzione, per quanto di competenza, di responsabilità di risultato in riferimento ad ambiti circoscritti a fasi di processo o processi nel proprio contesto di lavoro;
- Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità nel proprio ambito lavorativo;
- Capacità di supervisionare il lavoro dei colleghi ed eventuale capacità di assumere specifiche responsabilità in relazione al lavoro svolto, nell'ambito dei propri settori di competenza.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione, amministrativa e/o tecnica, ai processi organizzativi e gestionali connessi anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali (processo civile/penale/telematico);
- Capacità di individuare le soluzioni più adeguate alle casistiche da trattare secondo le conoscenze di riferimento e di competenza;
- Capacità di utilizzo delle procure telematiche e/o di reperimento, riordino e classificazione dei fascicoli, atti e documenti, di ricerca ed ordinata presentazione, anche a mezzo dei necessari supporti informatici dei diversi dati necessari per la formazione degli atti attribuiti alla competenza delle professionalità superiori;
- Capacità di svolgere attività di supporto e collaborazione anche in modalità telematica, negli uffici notifiche esecuzioni e protesti: ricezione e restituzione degli atti; estrapolazione di copie; redazione di distinte; carico e scarico dei registri cronologici; collaborazione a tutte le attività di competenza degli ufficiali giudiziari sotto la direzione dei medesimi;
- Capacità di svolgere l'attività di chiamata all'udienza.
- Capacità di utilizzo delle strumentazioni tecnologiche, dei software specifici e degli applicativi in uso, anche ai fini dell'estrazione dei dati.

Centralinista:

Capacità professionali:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che, hanno le seguenti capacità:

- anche coadiuvando le professionalità superiori, gestiscono una o più postazioni telefoniche con compiti di inoltrare le relative comunicazioni e di fornire eventualmente le opportune indicazioni al pubblico. Sono adibiti a postazioni telefoniche e/o di centralino.

Famiglia dei conducenti di automezzi

Conducente

Lavoratori con le seguenti capacità professionali

Capacità professionali

- Capacità di conduzione degli autoveicoli/automezzi e delle correlate operazioni di semplice manutenzione ed in tema di verifica della costante efficienza degli automezzi.
- Medesime capacità degli assistenti dei servizi amministrativi. Le attività correlate a tali capacità potranno essere svolte nei tempi di attesa, e senza pregiudizio per il recupero delle energie psico-fisiche, ad eccezione dei conducenti di automezzi che trasportano magistrati sottoposti a misure di protezione con livelli di scorta/tutela, che sono esonerati dai servizi amministrativi in relazione prioritaria esigenze connesse al servizio di tutela
- Capacità di supervisionare il lavoro dei colleghi ed eventuale capacità di assumere specifiche responsabilità in relazione al lavoro svolto, nell'ambito dei propri settori di competenza.

Famiglia degli assistenti linguistici

Assistente linguistico (Ruolo ad esaurimento):

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere in relazione alla conoscenza di una lingua straniera, servizi di traduzione di testi semplici, collaborando, altresì, con le professionalità superiori, a ricerche e studi su atti e documenti.
- Capacità di supervisionare il lavoro dei colleghi ed eventuale capacità di assumere specifiche responsabilità in relazione al lavoro svolto, nell'ambito dei propri settori di competenza.
- Capacità di utilizzo delle strumentazioni tecnologiche, dei software specifici e degli applicativi in uso.

Famiglia degli ufficiali giudiziari

Ufficiale giudiziario (ruolo ad esaurimento)

Lavoratori con le seguenti capacità professionali :

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere compiti di collaborazione qualificata, anche a mezzo dei necessari supporti tecnici e informatici hardware e software, nell'ambito dell'attività degli Uffici notificazione, esecuzioni e protesti (Uffici N.E.P.), curando, in particolare, l'attività di notificazione e, qualora, a giudizio del Capo dell'Ufficio, lo richiedano le esigenze del servizio, l'attività di esecuzione.
- Capacità di supervisionare il lavoro dei colleghi ed eventuale capacità di assumere specifiche responsabilità in relazione al lavoro svolto, nell'ambito dei propri settori di competenza
- Capacità di utilizzo delle strumentazioni tecnologiche, dei software specifici e degli applicativi in uso, anche ai fini dell'estrazione dei dati.

Famiglia dei servizi contabili e di organizzazione

Contabile:

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere, sulla base di istruzioni e direttive, anche a mezzo dei necessari supporti informatici e tecnici, nonché con l'impiego dei mezzi messi a disposizione dall'amministrazione, attività di collaborazione in procedimenti di natura amministrativa e contabile.
- Capacità di interpretare e attuare istruzioni operative, ovvero di operare in attuazione di direttive con assunzione, per quanto di competenza, di responsabilità di risultato in riferimento ad ambiti circoscritti a fasi di processo o processi nel proprio contesto di lavoro.
- Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità nel proprio ambito lavorativo.
- Capacità di supervisionare il lavoro dei colleghi ed eventuale capacità di assumere specifiche responsabilità in relazione al lavoro svolto, nell'ambito dei propri settori di competenza.
- Capacità di utilizzo delle strumentazioni tecnologiche, dei software specifici e degli applicativi in uso, anche ai fini dell'estrazione dei dati.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione, amministrativa e/o tecnica, ai processi contabili, organizzativi e gestionali relativi alle attività finanziarie di acquisizione beni e servizi, impiego e monitoraggio dei fondi nazionali/locali e europei, rendicontazione, nonché anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali.
- Capacità di coadiuvare le professionalità superiori nelle attività di predisposizione di computi, rendiconti e situazioni contabili di competenza, attività esecutiva e di applicazione delle norme di contabilità nonché di rilevazione di dati contabili e di flussi finanziari, con l'ausilio di apparecchiature informatiche.
- Capacità di individuare le soluzioni più adeguate alle casistiche da trattare secondo le conoscenze di riferimento e di competenza.

Famiglia dei servizi tecnici

Assistente tecnico

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere, nel quadro degli indirizzi e delle direttive ricevute, attività di supporto a processi e/o a fasi di processi di lavoro, di natura tecnica legata alla progettazione e alla esecuzione dei lavori, alla acquisizione e gestione di beni immobili, forniture e servizi, secondo le disposizioni vigenti.
- Capacità di supportare l'attività dei responsabili nella gestione di edifici in gestione o in uso all'amministrazione garantendo la manutenzione, il funzionamento dei servizi comuni e la sicurezza degli impianti e delle strutture.
- Capacità di svolgere attività in campo edile, su beni e impianti, e nell'esecuzione di prove di valutazione sugli interventi effettuati, anche con l'ausilio di apparecchiature di tipo complesso ed informatico.
- Capacità di garantire la verifica della costante efficienza dei materiali, tramite una puntuale gestione dei servizi di vigilanza, conservazione e manutenzione dei locali, dei beni e degli impianti dell'amministrazione.
- Capacità di interpretare e attuare istruzioni operative, ovvero di operare in attuazione di direttive con assunzione, per quanto di competenza, di responsabilità di risultato in riferimento ad ambiti circoscritti a fasi di processo o processi nel proprio contesto di lavoro.
- Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità nel proprio ambito lavorativo.
- Capacità di supervisionare il lavoro dei colleghi ed eventuale capacità di assumere specifiche responsabilità in relazione al lavoro svolto, nell'ambito dei propri settori di competenza.
- Capacità di utilizzo delle strumentazioni tecnologiche, dei software specifici e degli applicativi in uso, anche ai fini dell'estrazione dei dati.

Famiglia dei servizi informatici e statistici

Assistente informatico

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di collaborare alle attività di progettazione, sviluppo e assistenza alle infrastrutture digitali, alle reti e ai sistemi informatici, sotto la direzione e con il supporto dei profili superiori.
- Capacità di fornire supporto agli utenti sia in ambito tecnico che applicativo, nell'ambito di indirizzi definiti, provvedono all'espletamento di compiti inerenti alla gestione operativa e alla manutenzione del sistema informatico locale.
- Capacità di gestire, monitorare i malfunzionamenti e di attuare gli adempimenti connessi alla sicurezza ICT.
- Capacità di prestare assistenza, anche mediante interventi di manutenzione e di potenziamento delle dotazioni informatiche sia software che hardware (anche ai fini del rilascio delle abilitazioni agli utenti ad accedere alle applicazioni).
- Capacità di realizzare e di sviluppare banche dati, nonché applicazioni di automazione d'ufficio. Capacità di supportare le professionalità superiori nelle attività di rilevazione, organizzazione e gestione dei dati statistici.
- Capacità di interpretare e attuare istruzioni operative, ovvero di operare in attuazione di direttive con assunzione, per quanto di competenza, di responsabilità di risultato in riferimento ad ambiti circoscritti a fasi di processo o processi nel proprio contesto di lavoro.
- Capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità nel proprio ambito lavorativo.
- Capacità di supervisionare il lavoro dei colleghi ed eventuale capacità di assumere specifiche responsabilità in relazione al lavoro svolto, nell'ambito dei propri settori di competenza.

AREA FUNZIONARI

Famiglia dei servizi giudiziari

Funzionario dei servizi giudiziari:

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere, nel quadro di indirizzi e direttive generali e con competenze di analisi e sintesi necessarie alla risoluzione di problemi complessi, funzioni di studio, di approfondimento e di collaborazione all'amministrazione e specificamente alla giurisdizione, assicurando, oltre che le funzioni di supporto alla giurisdizione tipiche del funzionario, anche in via residuale il presidio delle attività che la legge e i codici attribuiscono alla famiglia del Cancelliere, al fine di assicurare un qualificato supporto all'attività giurisdizionale.
- Capacità di effettuare, tenuto conto delle attività connesse ai processi di lavoro delle Cancellerie, ricerche giurisprudenziali e dottrinali, di ricostruzione del contesto normativo applicato alle fattispecie di riferimento, di redazione di bozze di provvedimenti e sentenze semplici, in conformità con il titolo di studio e/o le competenze possedute.
- Capacità di coordinamento, direzione e controllo in relazione a unità organizzative, ovvero nell'ambito di singoli processi o fasi, previsti in attuazione di direttive per il raggiungimento dei risultati nel proprio contesto di lavoro, secondo le normative vigenti e il CCNL di riferimento.
- Capacità di svolgere attività delegate dal dirigente amministrativo ai sensi dell'art. 17 comma 1 bis del D.lgs. 165/2001.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione amministrativa e/o tecnica, in relazione ai processi organizzativi e gestionali connessi anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali, al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove.
- Capacità di lavoro in autonomia accompagnato da capacità gestionali, organizzative e professionali atte a consentire la gestione efficace dei processi affidati ed il conseguimento degli obiettivi assegnati con conseguente responsabilità amministrative e di risultato sui medesimi, con possibilità di autonoma assunzione di atti e decisioni, anche amministrative.
- Capacità di individuare le soluzioni più adeguate, anche innovative, alle casistiche da trattare secondo le conoscenze di riferimento e di competenza.
- Capacità di supportare i processi di digitalizzazione e di innovazione organizzativa dell'ufficio, nonché di monitoraggio dei risultati.
- Capacità di provvedere agli adempimenti connessi alle spese di giustizia e di funzionamento.

- Capacità di fornire collaborazione specializzata alle professionalità superiori e alla giurisdizione al fine di assicurare l'andamento efficace ed efficiente, nonché il coordinamento delle attività e dei servizi nell'ambito delle diverse modalità organizzative.
- Capacità di effettuare interventi nel contesto di iniziative formative, partecipando all'attività didattica dell'amministrazione.
- Capacità di assumere incarichi e/o partecipare ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione.

Famiglia degli ufficiali giudiziari e dei servizi NEP

Funzionario UNEP

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere, nel quadro di indirizzi e direttive generali e con competenze di analisi e sintesi necessarie alla risoluzione di problemi complessi, funzioni di studio, di approfondimento e di collaborazione all'amministrazione e specificamente in riferimento ai compiti affidati dalla legge all'ufficiale giudiziario.
- Capacità di fornire, nell'ambito di direttive di massima ed avvalendosi anche degli strumenti informatici in dotazione all'ufficio, una collaborazione qualificata all'amministrazione e specificamente alla giurisdizione, assicurando il presidio delle attività, che la legge attribuisce alle competenze degli ufficiali giudiziari e agli Uffici notificazioni esecuzioni e protesti.
- Capacità di compiere, altresì, la connessa attività istruttoria amministrativo-contabile, amministrando tutte le somme riscosse dall'unità organica N.E.P.
- Capacità di coordinamento, direzione e controllo in relazione a unità organizzative, ovvero nell'ambito di singoli processi o fasi, previsti in attuazione del DPR 1229/59.
- Capacità di direzione dell'unità organica N.E.P in attuazione degli artt. 47 e 48 del DPR 1229/59.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione amministrativa e/o tecnica, in relazione ai processi organizzativi e gestionali connessi anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali, al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove.

- Capacità di lavoro in autonomia accompagnato da capacità gestionali, organizzative e professionali atte a consentire la gestione efficace dei processi affidati ed il conseguimento degli obiettivi assegnati con conseguente responsabilità amministrative e di risultato sui medesimi, con possibilità di autonoma assunzione di atti e decisioni, anche amministrative.
- Capacità di effettuare interventi nel contesto di iniziative formative, partecipando all'attività didattica dell'amministrazione.
- Capacità di assumere incarichi e/o partecipare ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione
- Capacità di supportare gli uffici in relazione al monitoraggio delle attività svolte.

Famiglia del direttore

Direttore (ruolo ad esaurimento)

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere, nel quadro di indirizzi e direttive generali e con competenze di analisi e sintesi necessarie alla risoluzione di problemi complessi, anche a mezzo dei necessari supporti informatici e tecnici, attività di studio funzioni di collaborazione nell'ambito di processi di natura amministrativa e di supporto al sistema giudiziario, nonché funzioni di coordinamento e programmazione e monitoraggio dei diversi processi di lavoro dell'amministrazione giudiziaria, con la responsabilità di unità e aree organizzative.
- Capacità di coordinamento, direzione e controllo di unità organizzative e di aree amministrative/o di cancelleria, ovvero nell'ambito di singoli processi o fasi, previsti in attuazione di direttive per il raggiungimento dei risultati nel proprio contesto di lavoro, secondo le normative vigenti e il CCNL di riferimento.
- Capacità di svolgere attività di studio – ricerca e di supporto al dirigente, in tema di pianificazione e di programmazione, anche in relazione ai progetti europei, delle attività dei processi lavorativi e della gestione delle risorse.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione amministrativa e/o tecnica, in relazione ai processi organizzativi e gestionali connessi anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali, al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove.

- Capacità di lavoro in autonomia accompagnato da capacità gestionali, organizzative e professionali atte a consentire la gestione efficace dei processi affidati ed il conseguimento degli obiettivi assegnati con conseguente responsabilità amministrative e di risultato sui medesimi, con possibilità di autonoma assunzione di atti e decisioni, anche amministrative.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione specializzata a supporto e su delega del dirigente al fine di assicurare il coordinamento di aree, di attività e di servizi nell'ambito delle diverse modalità organizzative e delle proprie competenze.
- Capacità di svolgere attività delegate dal dirigente amministrativo ai sensi dell'art. 17 comma 1 bis del D.lgs. 165/2001, assicurando, nel rispetto della normativa vigente, la continuità delle funzioni delegate anche in caso di assenza temporanea del dirigente.
- Capacità di individuare le soluzioni più adeguate, anche innovative, alle casistiche da trattare secondo le conoscenze di riferimento e di competenza.
- Capacità di effettuare interventi nel contesto di iniziative formative, partecipando all'attività didattica dell'amministrazione.
- Capacità di svolgere, dietro incarico, attività ispettiva in settori specifici attinenti alle proprie funzioni.
- Capacità di assumere incarichi e/o partecipare ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione.
- Capacità di supportare gli uffici in relazione al monitoraggio delle attività svolte.

Famiglia dei servizi contabili e di organizzazione

La famiglia fa riferimento a differenti profili di ruolo con competenze comuni che si sostanziano nelle seguenti capacità:

- Capacità di svolgere, nel quadro di indirizzi e direttive generali e con competenze di analisi e sintesi necessarie alla risoluzione di problemi complessi, anche a mezzo dei necessari supporti informatici e tecnici, attività di studio, collaborazione, analisi, programmazione e monitoraggio nell'ambito di processi di natura amministrativa, contabile e organizzativa; attività di collaborazione e gestione in procedimenti di natura amministrativa e giudiziaria; trattazione di procedimenti inerenti la contrattualistica pubblica per l'approvvigionamento di beni e servizi nonché lavori pubblici;

- Capacità di coordinamento, direzione e controllo in relazione a unità organizzative, ovvero nell'ambito di singoli processi o fasi, previsti in attuazione di direttive per il raggiungimento dei risultati nel proprio contesto di lavoro, secondo le normative vigenti e il CCNL di riferimento.
- Capacità di utilizzo di metodi quantitativi e qualitativi per la valutazione delle politiche pubbliche e l'analisi del funzionamento di organizzazioni complesse, compatibilmente con il titolo di studio e/o le competenze possedute;
- Capacità di svolgere attività di studio – ricerca e di supporto al dirigente, in tema di pianificazione e di programmazione, anche in relazione ai progetti europei, delle attività dei processi lavorativi e della gestione delle risorse;
- Capacità di svolgere attività di collaborazione amministrativa e/o tecnica, in relazione ai processi organizzativi e gestionali connessi anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali, al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove;
- Capacità di prestare collaborazione amministrativa e specialistica ai processi organizzativi e gestionali, in particolare quelli legati all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi, per contribuire allo sviluppo di nuove procedure e conoscenze;
- Capacità di lavoro in autonomia accompagnato da capacità gestionali, organizzative e professionali atte a consentire la gestione efficace dei processi affidati ed il conseguimento degli obiettivi assegnati con conseguente responsabilità amministrative e di risultato sui medesimi, con possibilità di autonoma assunzione di atti e decisioni, anche amministrative.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione specializzata a supporto e su delega del dirigente al fine di assicurare il coordinamento delle attività e dei servizi nell'ambito delle diverse modalità organizzative e delle proprie competenze;
- Capacità di svolgere attività delegate dal dirigente amministrativo ai sensi dell'art. 17 comma 1 bis del D.lgs. 165/2001;
- Capacità di individuare le soluzioni più adeguate, anche innovative, alle casistiche da trattare secondo le conoscenze di riferimento e di competenza;
- Capacità di effettuare interventi nel contesto di iniziative formative, partecipando all'attività didattica dell'amministrazione;

- Capacità di assumere incarichi e/o partecipare ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione.

Funzionario contabile:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che nel quadro di indirizzi generali e nell'ambito di propria competenza svolgono attività di contenuto specialistico nei seguenti ambiti:

- svolgono nel quadro di indirizzi generali attività di programmazione, revisione e controllo di dati di natura contabile ed economico-finanziaria, con la responsabilità anche del coordinamento dei relativi uffici e settori; attività di gestione della cassa, attività di predisposizione di atti di natura contabile finalizzati all'acquisizione di beni o servizi; di accertamento della corretta applicazione della normativa vigente in materia di contabilità generale dello Stato e dei criteri imprenditoriali di economicità gestionale;
- svolgono attività di predisposizione del bilancio preventivo e di quello consuntivo, attività che prevedono conoscenze specialistiche nell'ambito delle procedure contabili finanziarie anche a valere sui fondi dell'Unione Europea, al fine della realizzazione delle linee di indirizzo e degli obiettivi dell'ufficio, attività di revisione e controllo di dati di natura contabile ed economico-finanziaria, attività di gestione della cassa, attività di predisposizione di atti di natura contabile finalizzati all'acquisizione di beni o servizi, attività di accertamento della corretta applicazione della normativa vigente in materia di contabilità generale dello Stato e dei criteri imprenditoriali di economicità gestionale, compatibilmente con il titolo di studio e/o le competenze possedute.

Funzionario dell'organizzazione:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che nel quadro di indirizzi generali e nell'ambito di propria competenza svolgono attività di contenuto specialistico nei seguenti ambiti:

- nel quadro di indirizzi generali, per la specifica conoscenza dei vari processi gestionali, assicurano, nell'ambito di propria competenza compiti di gestione e di mediazione per la realizzazione delle linee di indirizzo e degli obiettivi dell'ufficio definiti dal dirigente, con la responsabilità anche del coordinamento di uffici e settori; svolgono, altresì, attività di studio relativi alla pianificazione dei metodi di lavoro e delle risorse attribuite alle strutture organizzative curandone anche l'attuazione;

- programmano, analizzano e definiscono l'organizzazione del lavoro individuano i fabbisogni quantitativi e qualitativi di personale, partecipano ai processi di ricognizione del fabbisogno di formazione per il personale già assunto e per quello neoassunto, redigono organigrammi;
- svolgono attività di disegno, programmazione e controllo di strutture organizzative, processi lavorativi, anche in relazione alla job analysis e alla job description e alla gestione ed organizzazione delle risorse umane e strumentali, nonché in materia di organizzazione e rendicontazione di processi e progetti, compatibilmente con il titolo di studio e/o le competenze possedute
- conducono attività di studio, analisi e ricerca all'interno di progetti specifici, acquisendo e rielaborando dati relativi all'organizzazione e ai processi di lavoro interni ed esterni;

Famiglia dei servizi tecnici

Funzionario tecnico

Lavoratori con le seguenti capacità professionali:

Capacità professionali:

- Capacità di svolgere, nel quadro di indirizzi e direttive generali e con competenze di analisi e sintesi necessarie alla risoluzione di problemi complessi, anche a mezzo dei necessari supporti informatici e tecnici, attività di studio, analisi, programmazione e monitoraggio in materia relativa alla programmazione ed esecuzione dei lavori.
- Capacità di svolgere attività di natura tecnica legata alla progettazione e alla esecuzione dei lavori, nel campo della pianificazione urbana e del territorio, della costruzione e della manutenzione degli edifici giudiziari, all'efficientamento energetico (es. realizzazione di sistemi fotovoltaici, sistemi di tri generazione), alla sicurezza sui luoghi di lavoro, anche utilizzando specifici strumenti e sistemi informatici.
- Capacità di svolgere attività inerenti anche all'acquisizione e gestione di beni immobili, forniture e servizi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.
- Capacità di definire e progettare standard e procedure per garantire la funzionalità e la sicurezza delle strutture, anche in relazione alla manutenzione degli edifici, al collaudo di opere da

eseguire, all'eventuale direzione dei lavori e alla gestione della logistica e degli spazi, anche in collaborazione con gli uffici giudiziari e/o con altre pubbliche amministrazioni coinvolte; capacità di analizzare e valutare lo stato dei luoghi in relazione a problematiche tecnico funzionali degli edifici sia da un punto di vista edile che impiantistico, nell'ambito dei sopralluoghi effettuati.

- Capacità di coordinamento, direzione e controllo in relazione a unità organizzative interne, ovvero nell'ambito di singoli processi o fasi, previsti in attuazione di direttive per il raggiungimento dei risultati nel proprio contesto di lavoro, secondo le normative vigenti e il CCNL di riferimento.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione amministrativa e/o tecnica, in relazione ai processi organizzativi e gestionali connessi anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali, al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove.
- Capacità di individuare le soluzioni più adeguate, anche innovative, alle casistiche da trattare secondo le conoscenze di riferimento e di competenza.
- Capacità di supportare i processi di digitalizzazione e di innovazione organizzativa dell'ufficio, nonché di monitoraggio dei risultati.
- Capacità di lavoro in autonomia accompagnato da capacità gestionali, organizzative e professionali atte a consentire la gestione efficace dei processi affidati ed il conseguimento degli obiettivi assegnati con conseguente responsabilità amministrative e di risultato sui medesimi, con possibilità di autonoma assunzione di atti e decisioni, anche amministrative.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione specializzata a supporto e su delega del dirigente al fine di assicurare il coordinamento delle attività e dei servizi nell'ambito delle diverse modalità organizzative e delle proprie competenze.
- Capacità di svolgere attività delegate dal dirigente amministrativo ai sensi dell'art. 17 comma 1bis del D.lgs. 165/2001.
- Capacità di effettuare interventi nel contesto di iniziative formative, partecipando all'attività didattica dell'amministrazione.
- Capacità di assumere incarichi e/o partecipare ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione
- Capacità di supportare gli uffici in relazione al monitoraggio delle attività svolte.

Famiglia dei servizi informatici – statistici

La famiglia fa riferimento a differenti profili di ruolo con competenze comuni che si sostanziano nelle seguenti capacità:

- Capacità di svolgere, nel quadro di indirizzi e direttive generali e con competenze di analisi e sintesi necessarie alla risoluzione di problemi complessi, anche a mezzo dei necessari supporti informatici e tecnici, attività di studio, analisi, programmazione e monitoraggio in materia relativa alle tecnologie dell'informazione e all'analisi, raccolta e interpretazione dei dati. Capacità di progettare, sviluppare e gestire banche dati e sistemi e modelli di reportistica funzionali alle esigenze conoscitive dell'Amministrazione;
- Capacità di organizzare i processi di lavoro e di collaborare alle attività d'ufficio anche proponendo modalità innovative. Capacità di svolgere attività di studio, ricerca, valutazione ed elaborazione dei dati a fini generali, funzionali e organizzativi;
- Capacità di coordinamento, direzione e controllo in relazione a unità organizzative interne, ovvero nell'ambito di singoli processi o fasi, previsti in attuazione di direttive per il raggiungimento dei risultati nel proprio contesto di lavoro, secondo le normative vigenti e il CCNL di riferimento;
- Capacità di svolgere attività di collaborazione amministrativa e/o tecnica, in relazione ai processi organizzativi e gestionali connessi anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali, al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove;
- Capacità di prestare collaborazione specialistica ai processi organizzativi e gestionali, in particolare quelli legati all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi, per contribuire allo sviluppo di nuove procedure e conoscenze;
- Capacità di lavoro in autonomia accompagnato da capacità gestionali, organizzative e professionali atte a consentire la gestione efficace dei processi affidati ed il conseguimento degli obiettivi assegnati con conseguente responsabilità amministrative e di risultato sui medesimi, con possibilità di autonoma assunzione di atti e decisioni, anche amministrative.
- Capacità di svolgere attività di collaborazione specializzata a supporto e su delega del dirigente al fine di assicurare il coordinamento delle attività e dei servizi nell'ambito delle diverse modalità organizzative e delle proprie competenze;
- Capacità di svolgere attività delegate dal dirigente amministrativo ai sensi dell'art. 17 comma 1 bis del D.lgs. 165/2001;

- Capacità di effettuare interventi nel contesto di iniziative formative, partecipando all'attività didattica dell'amministrazione;
- Capacità di assumere incarichi e/o partecipare ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione.

Funzionario informatico:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che nel quadro di indirizzi generali e nell'ambito di propria competenza svolgono attività di contenuto specialistico nei seguenti ambiti:

- piattaforme *hardware* e *software* di livello server, anche in scenari virtualizzati e remoti, con ruolo di amministratore di sistema;
- sviluppo di sistemi informativi, di architetture *hardware* e *software*, progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi di *information and communication technology* e di sicurezza informatica;
- sviluppo e manutenzione di applicazioni web;
- applicazione del *Risk Management* e degli strumenti per la protezione dei sistemi informativi;
- ottimizzazione ed informatizzazione dei processi nonché aggiornamento metodologico e tecnologico delle attività assegnate, nel rispetto delle misure di sicurezza informatica;
- progettazione e analisi nell'ambito dello sviluppo di sistemi informatici;
- valutazione dei rischi a carico del sistema informatico e di attivare le necessarie misure di sicurezza.
- partecipano ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione, con la responsabilità anche del coordinamento dei relativi uffici e settori.

Funzionario statistico:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che nel quadro di indirizzi generali e nell'ambito di propria competenza svolgono attività di contenuto specialistico nei seguenti ambiti:

- acquisizione, raccolta, organizzazione, elaborazione dei dati;
- applicazione delle metodologie per la progettazione, lo sviluppo, la gestione di base dati e degli strumenti per la rappresentazione e la diffusione dei dati;
- applicazione delle metodologie e tecniche di analisi dei dati, anche di grandi volumi;
- applicazione delle tecniche di progettazione e implementazione di indagini statistiche;
- coordinamento dell'attività di rilevazione ed elaborazione di dati statistici, amministrativi e giudiziari, compresa la diffusione, nel rispetto dei criteri della statistica ufficiale;

- utilizzo di metodi quantitativi per la valutazione delle politiche pubbliche e l'analisi del funzionamento di organizzazioni complesse;
- elaborazione e analisi dei dati a supporto della organizzazione e gestione degli uffici giudiziari;
- utilizzo di metodi quantitativi e qualitativi per la valutazione delle politiche pubbliche e l'analisi del funzionamento di organizzazioni complesse, compatibilmente con il titolo di studio e/o le competenze possedute;
- partecipano ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione, con la responsabilità anche del coordinamento dei relativi uffici e settori;

Famiglia professionale dei servizi culturali formativi e della comunicazione

La famiglia fa riferimento a differenti profili di ruolo con competenze comuni che si sostanziano nelle seguenti capacità:

- Capacità di svolgere attività lavorative a contenuto specialistico nei seguenti settori di competenza: scienze della comunicazione, della formazione, biblioteconomia ed archivistica, compatibilmente con il titolo di studio e/o le competenze possedute ;
- Capacità di svolgere, nel quadro di indirizzi e direttive generali e con competenze di analisi e sintesi necessarie alla risoluzione di problemi complessi, anche a mezzo dei necessari supporti informatici e tecnici, attività di studio, analisi, programmazione e monitoraggio in materia relativa alle tematiche relative alle scienze della comunicazione, della formazione, biblioteconomia ed archivistica;
- Capacità di coordinamento, direzione e controllo in relazione a unità organizzative interne, ovvero nell'ambito di singoli processi o fasi, previsti in attuazione di direttive per il raggiungimento dei risultati nel proprio contesto di lavoro, secondo le normative vigenti e il CCNL di riferimento;
- Capacità di fornire supporto e proposte ai processi di digitalizzazione e innovazione organizzativa dell'ufficio, negli ambiti di competenza;
- Capacità di svolgere attività di studio, analisi e ricerca nei propri ambiti di specializzazione, e nell'ambito di progetti specifici acquisendo e rielaborando dati afferenti all'organizzazione interna e a quelle esterna e ai processi lavorativi;
- Capacità, nell'ambito della propria competenza, di svolgere funzioni finalizzate a realizzare comunicazioni interne all'amministrazione, comunicazioni rivolte ad altre istituzioni, ai cittadini

e agli stakeholder, assicurandone altresì la trasmissione con modalità e mezzi idonei, valorizzandone l'immagine pubblica;

- Capacità di svolgere attività di collaborazione amministrativa e/o specialistica, in relazione ai processi organizzativi e gestionali connessi anche all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi centrali e territoriali, al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove;
- Capacità di lavoro in autonomia accompagnato da capacità gestionali, organizzative e professionali atte a consentire la gestione efficace dei processi affidati ed il conseguimento degli obiettivi assegnati con conseguente responsabilità amministrative e di risultato sui medesimi, con possibilità di autonoma assunzione di atti e decisioni, anche amministrative;
- Capacità di svolgere attività di collaborazione specializzata a supporto e su delega del dirigente al fine di assicurare il coordinamento delle attività e dei servizi nell'ambito delle diverse modalità organizzative e delle proprie competenze;
- Capacità di svolgere attività delegate dal dirigente amministrativo ai sensi dell'art. 17 comma 1 bis del D.lgs. 165/2001.
- Capacità di effettuare interventi volti a soddisfare le esigenze formative del personale, provvedendo all'analisi dei fabbisogni formativi, all'organizzazione, alla gestione ed al coordinamento degli interventi di formazione. Capacità di coordinamento e progettazione di attività didattiche e capacità di partecipazione all'attività didattica dell'amministrazione. Capacità di assumere incarichi e/o partecipare ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione;
- Capacità di assumere incarichi e/o partecipare ad organi collegiali, commissioni e comitati operanti in seno all'amministrazione.
- Capacità di svolgere attività specialistiche negli ambiti della comunicazione, formazione, biblioteconomia e archivistica.
- Capacità di condurre attività di studio, analisi, programmazione e monitoraggio per la risoluzione di problemi complessi, operando nel rispetto di indirizzi e direttive generali e avvalendosi dei necessari supporti tecnici e informatici;
- Capacità di assumere la responsabilità e il coordinamento di unità organizzative, singoli processi o fasi di lavoro, al fine di raggiungere i risultati previsti in attuazione delle direttive e nel rispetto della normativa vigente e del CCNL;
- Capacità di supportare attivamente i processi di digitalizzazione e innovazione organizzativa, formulando proposte negli ambiti di competenza;

- Capacità di condurre attività di studio, analisi e ricerca all'interno di progetti specifici, acquisendo e rielaborando dati relativi all'organizzazione e ai processi di lavoro interni ed esterni;
- Capacità di prestare collaborazione amministrativa e specialistica ai processi organizzativi e gestionali, in particolare quelli legati all'innovazione tecnica e informatica dei sistemi, per contribuire allo sviluppo di nuove procedure e conoscenze;
- Capacità di operare con un alto grado di autonomia gestionale e organizzativa, assumendo la responsabilità amministrativa e di risultato sui processi affidati, con facoltà di adottare atti e decisioni in autonomia;
- Capacità di fornire collaborazione specializzata a supporto e su delega del dirigente, per assicurare il coordinamento di attività e servizi in coerenza con le proprie competenze e i modelli organizzativi;

Formatore:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che nel quadro di indirizzi generali e nell'ambito di propria competenza svolgono attività di contenuto specialistico nei seguenti ambiti:

- svolgono funzioni finalizzate ad assicurare le attività didattiche destinate al personale amministrativo, partecipando attivamente alla rilevazione del fabbisogno formativo, all'organizzazione, alla gestione ed al coordinamento degli interventi di formazione.
- effettuano interventi volti a soddisfare le esigenze formative del personale, provvedendo all'analisi dei fabbisogni formativi, all'organizzazione, alla gestione ed al coordinamento degli interventi di formazione. Capacità di coordinamento e progettazione di attività didattiche e capacità di partecipazione all'attività didattica dell'amministrazione.
- coordinano e progettano le attività didattiche e curriculari relative in centri di formazione dedicati.
- coordinano e progettano iniziative formative a distanza.

Funzionario linguistico:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che nel quadro di indirizzi generali e nell'ambito di propria competenza svolgono attività di contenuto specialistico nei seguenti ambiti:

- assicurano servizi di traduzione specializzata e di interpretariato di conferenza; garantiscono l'esercizio dei diritti di informazione interculturale e definiscono procedure interne per la correlata comunicazione istituzionale;
- assicurano attività di contenuto specialistico nell'ambito delle relazioni e della cooperazione internazionale.

Funzionario bibliotecario:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che nel quadro di indirizzi generali e nell'ambito di propria competenza svolgono attività di contenuto specialistico nei seguenti ambiti:

- svolgono funzioni specialistiche relative alla direzione, gestione e coordinamento delle biblioteche dell'Amministrazione attraverso procedure tecniche e attività intellettuali proprie delle discipline biblioteconomiche e documentarie, anche nel quadro della partecipazione al Servizio Bibliotecario Nazionale e al suo catalogo collettivo, gestione e organizzazione dei processi di acquisizione, catalogazione, tutela, fruizione e valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentario;
- svolgono attività di formazione, informazione, ricerca, studio e documentazione a supporto dell'utenza istituzionale.
- organizzano mostre ed altre attività culturali per la promozione del patrimonio documentario delle Biblioteche dell'Amministrazione.

Comunicatore:

Fatte salve le competenze professionali comuni, sono lavoratori che nel quadro di indirizzi generali e nell'ambito di propria competenza svolgono attività di contenuto specialistico nei seguenti ambiti:

- svolgono funzioni finalizzate a soddisfare le esigenze di comunicazione istituzionale;
- provvedono alle attività di informazione interna ed esterna all'amministrazione, nonché di pianificazione e realizzazione della comunicazione, con mezzi di trasmissione idonei ad assicurare la diffusione dei messaggi e la valorizzazione dell'immagine dell'amministrazione.

AREA DELLE ELEVATE PROFESSIONALITÀ

Appartengono a questa Area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi produttivi e nei sistemi di erogazione dei servizi che, al fine del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, svolgono funzioni di elevato contenuto professionale e specialistico e coordinano e gestiscono processi articolati di significativa importanza e responsabilità assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, l'ottimizzazione delle risorse eventualmente affidate, attraverso la responsabilità diretta di moduli o strutture organizzative.

In particolare, per il personale dell'amministrazione giudiziaria l'Area delle Elevate Professionalità corrisponde agli ambiti di competenza professionali così come individuati all'articolo 4 del Contratto Collettivo Nazionale Integrativo stralcio e, precisamente:

- ambito dei servizi generali e amministrativi;
- ambito dei servizi tecnici ed informatici.

Conoscenze:

- conoscenze altamente specialistiche in ambito del diritto amministrativo, della contabilità economica, della contabilità di Stato, della teoria dell'organizzazione, dell'organizzazione della pubblica amministrazione, del management pubblico, della gestione dei progetti, nonché in materia di rendicontazione di processi e progetti, conoscenza dei processi organizzativi e gestionali dell'amministrazione;
- conoscenze altamente specialistiche in ambito nel settore delle tecnologie informatiche e telematiche anche per la Pubblica Amministrazione; degli strumenti e programmi informatici più diffusi e di quelli in uso all'amministrazione, nonché delle tecnologie informatiche e telematiche, delle tecniche di gestione e sviluppo dei sistemi informativi e dei sistemi di data management; della gestione e sviluppo di architetture hardware e software, di progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi di Information and Communication Technology e di sicurezza informatica;
- conoscenze altamente specialistiche in ambito nei settori dell'ingegneria civile, edile impiantistica ed architettura (progettazioni, costruzioni, idraulica elettronica). Conoscenza dell'attività contrattualistica della pubblica amministrazione, della normativa in materia di appalti di opere e di lavori pubblici e delle procedure di acquisizione di beni e servizi e di contabilità di Stato. Conoscenza della normativa di sicurezza nei luoghi di lavoro, delle procedure di test e collaudo;
- conoscenza di almeno una Lingua dell'Unione Europea (livello B1/B2).

Capacità professionali

- esperienza lavorativa in funzioni specialistiche e/o di responsabilità che possono anche richiedere abilitazioni, ovvero, ove necessario, l'iscrizione ad albi professionali;
- competenze 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 e/o di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico, implicanti anche attività progettuali, pianificatori e di ricerca e sviluppo;
- consapevolezza delle responsabilità amministrative e di risultato, a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e/o organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzative; responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate e/o conseguenti ad esplicita delega di funzioni da parte del dirigente in conformità agli ordinamenti delle amministrazioni;
- capacità di adattabilità e flessibilità, il personale deve possedere le qualità professionali per affrontare il cambiamento organizzativo per poter governare le emergenze del proprio settore di riferimento, adottando strategie operative più efficaci attraverso modelli di lavoro adeguati ai bisogni dell'organizzazione;
- capacità di resilienza per ripensare e condividere con il proprio personale ed il dirigente processi decisionali vincenti per il benessere del personale;
- capacità di comprendere e gestire un approccio empatico e non conflittuale con il personale creando ambienti di lavoro positivi pur nell'emergenza delle criticità;
- capacità di Innovazione: la rapidità con cui evolvono i settori della P.A. richiedono professionalità che siano in grado di pensare in modo innovativo: avere una visione strategica facilita ed accresce la creatività nel proprio personale, facendo emergere buone prassi che possano migliorare processi o introdurre nuovi prodotti e servizi;
- capacità di valorizzazione e incentivazione del personale;
- capacità di orientamento ai risultati e alle responsabilità;
- capacità di comunicare in modo efficace trasmettendo in modo efficace la visione e gli obiettivi dell'organizzazione;
- capacità di comunicare efficacemente la visione dell'amministrazione promuovendo l'autonomia e la crescita dei collaboratori attraverso la delega e il riconoscimento delle loro professionalità: sono richieste qualità come l'integrità, la sicurezza, l'assertività e una forte capacità d'ascolto per creare un ambiente di lavoro positivo e orientare le persone verso obiettivi comuni;
- capacità di analisi del contesto lavorativo e dei bisogni formativi del personale;
- capacità di progettazione e gestione della formazione di prossimità del personale;

- capacità di valutazione dei risultati della formazione e revisione del processo di accrescimento delle professionalità.

Capacità comportamentali:

- Capacità di espletamento delle attività di competenza, con elevata autonomia decisionale;
- capacità gestionale nel perseguimento di obiettivi operativi in attuazione degli obiettivi strategici e/o strutturali dell'amministrazione;
- capacità di lavorare in gruppo, favorire l'armonia e la coesione nel contesto lavorativo;
- capacità di orientamento all'utenza interna ed esterna;
- capacità propositive e di orientamento alla risoluzione di problematiche;
- capacità di autorganizzazione, di ottimizzare il lavoro e di rispettare i tempi e le scadenze;
- capacità di gestione delle relazioni con gli utenti.