

**Sistema Permanente di Misurazione e Valutazione della Prestazione
della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Dizionario delle competenze del personale non dirigente

DIZIONARIO DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE NON DIRIGENTE DELLA REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

CATEGORIE A, B

Per la valutazione dei comportamenti organizzativi del personale appartenente alle categorie A e B, 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) QUALITÀ 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) CAPACITÀ 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, FA, FB

Per la valutazione dei comportamenti organizzativi del personale appartenente alle categorie C, FA 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) QUALITÀ' 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) CAPACITÀ 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.

CATEGORIE 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) QUALITÀ' 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) QUALITÀ' 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.