

**DECLARATORIA DELLE AREE**

## **AREA A**

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

### **Conoscenze:**

conoscenze di base su natura e ruolo dell'attività istituzionale, sui prodotti/servizi dell'ente e sulle normative interne fondamentali; conoscenze relative a tecniche ordinarie.

### **Capacità:**

capacità di assicurare il necessario supporto al processo produttivo con l'utilizzo di apparecchiature di uso comune e di tecniche ordinarie; capacità di eseguire con correttezza i compiti affidati; capacità di soluzione di problematiche di tipo semplice, anche a seguito di imprevisti e anomalie di funzionamento; capacità di gestire relazioni di tipo semplice, anche con il pubblico.

### **Livelli economici nell'Area**

Livello economico iniziale A1: unico accesso dall'esterno; livelli successivi: A2 ed A3.

### **Requisiti per l'accesso dall'esterno:**

assolvimento dell'obbligo scolastico.

### **Profili professionali**

#### **1. profilo professionale delle attività amministrative**

Provvede ad attività prevalentemente esecutive o di carattere tecnico-manuale, comportanti anche la cura e l'utilizzo di strumenti di lavoro; assicura lo svolgimento di attività tecniche ordinarie; è addetto ad archivi, anche informatici.

Provvede, inoltre, a: apertura e chiusura degli uffici, accoglienza al pubblico e vigilanza del flusso, gestione della posta in entrata ed in uscita, distribuzione modulistica, attività di servizio esterno.

## **AREA B**

Appartengono a questa area i lavoratori strutturalmente inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi, e che ne svolgono fasi e/o fasce di attività, 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.

### **Conoscenze:**

conoscenze sul contesto di riferimento interno ed esterno, sull'ente e sulla sua organizzazione, sui prodotti/servizi e i relativi sistemi di erogazione, sulle normative interne ed esterne concernenti l'attività dell'ente, sui vincoli da rispettare e sulle attività; conoscenze tecniche, metodologiche o specialistiche ovvero riferite al contesto socio-tecnico; conoscenze professionali di base riferite al processo o ai processi di pertinenza e, ove previsto, all'informatica applicata; conoscenze ed esperienze adeguate alle esigenze di governo delle procedure che caratterizzano il processo produttivo, in sintonia con il complesso dell'ambiente operativo.

### **Capacità:**

capacità di presidiare fasi e/o fasce di attività del processo, sia in ruoli di front-office che di back-office, attraverso l'utilizzo di tecniche e metodi di lavoro mediamente complessi, ivi comprese tecnologie informatiche e telematiche specifiche applicate al proprio contesto di lavoro; capacità di operare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, attraverso un apporto qualitativamente differenziato, orientando il contributo professionale ai risultati complessivi del gruppo ed alla soddisfazione degli utenti; capacità di soluzione di problemi di media complessità, con ampiezza di soluzioni possibili; capacità di gestire relazioni di media complessità, ivi comprese le relazioni dirette con l'utenza.

### **Livelli economici nell'Area**

Livello economico iniziale B1: unico accesso dall'esterno; livelli successivi: B2 e B3.

### **Requisiti per l'accesso dall'esterno:**

diploma di istruzione secondaria di secondo grado ed eventuali titoli professionali o abilitazioni per lo svolgimento delle attività affidate.

## **Requisiti per l'accesso dall'Area A:**

possesso dei requisiti richiesti per l'accesso dall'esterno o, in alternativa, titolo di studio richiesto per l'accesso dall'esterno all'Area A, accompagnato da 4 anni di esperienza professionale in A.

## **Profili professionali**

### **1. profilo professionale delle attività amministrative**

E' impegnato nelle attività delle linee di produzione in cui si articola il processo in cui è inserito, intervenendo nelle diverse fasi presidiate e nella gestione di relazioni dirette con l'utenza, nell'ambito delle proprie competenze; opera nel processo orientando il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi fissati; gestisce e raccoglie informazioni desunte da procedure predefinite nel rispetto delle direttive generali; svolge attività istruttoria nel campo amministrativo e contabile, nel rispetto di procedure e di norme interne o esterne; valuta e risolve variazioni non complesse nell'ambito di competenza; opera con i colleghi del team di lavoro, attraverso modalità di integrazione, comunicazione e dialogo; è adibito alle funzioni di centralinista telefonico.

### **2. profilo professionale delle attività sanitarie**

Svolge attività, nelle fasi intermedie del processo produttivo dell'area sanitaria nell'ambito di procedure predeterminate, anche attraverso strumentazioni tecnologiche. E' impegnato nei compiti assegnati con capacità manuali e tecniche specifiche che non comportino valutazioni di merito.

È addetto a: attività alberghiera relativa alla degenza, assistenza ai degenti per la loro igiene personale, trasporto del materiale, pulizia e manutenzione di utensili e apparecchiature, accoglienza dell'utenza, archiviazione su mezzo informatico dei dati afferenti all'area medica, aggiornamento delle prenotazioni a visita su agenda informatica, acquisizione della documentazione sanitaria, eventuale duplicazione e gestione documentale.

## AREA C

Appartengono a questa area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi produttivi e nei sistemi di erogazione dei servizi, che assicurano il presidio dei diversi processi, ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza specialistica, l'ottimizzazione delle risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative. Esplicano funzioni specialistiche informatiche, tecniche, di vigilanza ispettiva, di collaborazione sanitaria e di assistenza sociale.

### **Conoscenze:**

elevate conoscenze del ruolo dell'ente e del suo posizionamento in relazione al contesto di riferimento; elevate conoscenze delle normative, delle regole, delle tecniche e dei principi organizzativi richiesti per la gestione dell'ente e di suoi settori specifici, nonché dei vincoli esterni da rispettare; elevate conoscenze dei principi e modalità di funzionamento di sistemi organizzativi, anche riferite a settori che richiedono l'utilizzo di tecnologie informatiche e di comunicazione mediante reti; elevate conoscenze delle tecniche organizzative, dei sistemi gestionali, dei sistemi di gestione della qualità, delle tecniche di gestione dei gruppi e dei collaboratori.

### **Capacità:**

capacità di assumere responsabilità di produzione di risultato, relativamente agli obiettivi assegnati; capacità di gestire i processi presidiati sulla base di una visione globale degli stessi e della struttura organizzativa di appartenenza; capacità di soluzione di problemi ad elevata complessità, basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili; capacità decisionali in situazioni di complessità, orientando il proprio contributo professionale alla ottimizzazione del sistema, al monitoraggio sistematico dei risultati e della qualità, alla circolarità delle informazioni, alla gestione, integrazione e facilitazione di processo; capacità di gestire i processi presidiati in funzione dei bisogni degli utenti, **anche in attività di front-office e di back-office**; capacità di gestire il cambiamento organizzativo, anche a seguito di innovazioni di prodotto, servizio o processo; capacità di gestire relazioni organizzative interne di natura negoziale e complessa, anche tra strutture organizzative diverse da quella di appartenenza, relazioni esterne con altri enti o istituzioni, di tipo diretto anche con rappresentanza istituzionale, relazioni complesse con gli utenti di natura diretta e relazioni negoziali; capacità di cooperazione e integrazione operativa e funzionale; capacità di gestire gruppi di lavoro, anche interfunzionali, guidando e motivando gli appartenenti al gruppo; capacità di dirigere e gestire moduli e strutture organizzative.

## **Livelli economici nell'Area**

Livello economico iniziale C1: unico accesso dall'esterno; livelli successivi: C2, C3, C4 e C5.

### **Requisiti per l'accesso dall'esterno:**

requisito di base: diploma di laurea.

### **Requisiti per l'accesso dall'Area B:**

possesso dei requisiti richiesti per l'accesso dall'esterno o, in alternativa, titolo di studio richiesto per l'accesso dall'esterno all'Area B, accompagnato da 5 anni di esperienza professionale in B.

## **Profili professionali**

### **1. profilo professionale delle attività amministrative**

Gestisce, nell'ambito amministrativo, linee del processo produttivo/processi con ambiti differenziati di autonomia e responsabilità a seconda della eventuale posizione organizzativa affidatagli, integrando e facilitando processi complessi, in funzione di risultati finali e complessivi, riferiti, anche, all'utenza interna e/o esterna ovvero ai relativi impatti esterni, anche nel campo della formazione e dell'analisi organizzativa; gestisce le varianze offrendo soluzioni alle attese dei clienti interni ed esterni; opera per il miglioramento delle linee di produzione e per la soluzione di problemi operativi proponendo, attuando, verificando ed adottando le decisioni idonee; opera nell'ambito del team, nel quale può assumere il ruolo di coordinatore, rendendo efficace la comunicazione di gruppo e la circolarità delle informazioni; concorre alla individuazione degli obiettivi fissati ed assume la responsabilità dei risultati delle funzioni assegnate; garantisce la puntuale applicazione del sistema normativo e procedurale e degli standard quali/quantitativi fissati; pianifica e controlla in funzione dei risultati articolando piani di azione; svolge attività di istruttoria e preparazione di decisioni amministrative di complessità differenziata, assicurando la predisposizione di atti e documenti di tipo tecnico o amministrativo, comportanti un differenziato grado di complessità, nonché attività di analisi, studio e ricerca con riferimento al settore di competenza.

### **2. profilo professionale delle attività sanitarie**

Collabora, con ambiti differenziati di autonomia e responsabilità a seconda della eventuale posizione organizzativa affidatagli, con il personale medico ed

altre figure professionali per l'espletamento delle funzioni sanitarie: medico legali, preventive/curative, riabilitative e di reinserimento, nel rispetto dello specifico codice deontologico, ove previsto, nell'ambito delle relative abilitazioni e delle possibili specificità professionali di fisioterapista, infermiere professionale, tecnico sanitario di radiologia medica o altro; collabora con il personale medico provvedendo anche alle incombenze amministrative connesse allo svolgimento delle attività sanitarie in termini di accoglienza e gestione dell'utenza, acquisizione e controllo della documentazione sanitaria avvalendosi anche di strumenti e procedure informatiche; presta assistenza e prestazioni professionali nel corso delle visite ed accertamenti diagnostici nel rispetto delle singole specificità professionali; esegue esami radiografici e collabora per adempimenti radioprotezionistici; partecipa all'equipe multidisciplinare; collabora al programma di garanzia della qualità delle apparecchiature Rx ed al controllo dello strumentario/attrezzature utilizzato; provvede per quanto di competenza alla gestione dei farmaci e allo smaltimento dei rifiuti; collabora alle attività attinenti i corsi di aggiornamento professionale ai fini dell'acquisizione dei crediti formativi; collabora nello svolgimento di ricerche scientifiche nel campo della fisioterapia; coordina nell'ambito degli indirizzi ricevuti dal personale medico responsabile, le risorse umane e strumentali destinate all'attività sanitaria in strutture caratterizzate da particolare complessità; assume incarichi ulteriori di preminente responsabilità professionale e organizzativa, connessa anche alla collaborazione diretta alla individuazione ed alla realizzazione degli obiettivi delle strutture stesse.

### **3. profilo professionale delle attività informatiche**

Gestisce, nell'ambito informatico, linee del processo produttivo/processi con ambiti differenziati di autonomia e responsabilità a seconda della eventuale posizione organizzativa affidatagli, integrando e facilitando processi complessi, in funzione di risultati finali e complessivi, riferiti, all'utenza interna e/o esterna ovvero ai relativi impatti esterni, anche nel campo della formazione; assume la responsabilità dei sistemi, delle banche dati, di moduli organizzativi, ottimizzando l'impiego di risorse, tecnologiche e di rete a disposizione; copre l'intera gamma di professionalità e di funzioni necessaria, ai vari livelli delle Strutture centrali e territoriali, per il funzionamento del sistema informatico, delle reti ed informativo nella sua integrazione con quello di produzione e nei suoi elementi essenziali di fruibilità e qualità dei dati, anche in termini di responsabilità rispetto ai predetti sistemi; opera con funzioni di specializzazione nell'ottica della massima integrazione con le altre professionalità e del costante accrescimento professionale; effettua valutazioni delle tecnologie di mercato e della loro evoluzione; individua nuove soluzioni/iniziative tecnologiche; effettua analisi e valutazioni di fattibilità di progetti di rilevanza tecnologica, coordinandosi, anche, con partners tecnologici; effettua attività di monitoraggio di qualità del sistema informativo; opera, a vari livelli, nell'ambito della definizione dei piani di sicurezza informatica e per lo sviluppo HW e SW; opera nel settore delle tecnologie informatiche e di comunicazione, curando l'analisi complessiva delle procedure

e delle reti ed assicurando il coordinamento e la gestione di gruppi di progettazione informatica; gestisce il corretto andamento di attività progettuali attraverso l'utilizzo di metodologie e tecniche di monitoraggio per il conseguimento dei risultati attesi e la minimizzazione dei rischi.

#### **4. profilo professionale delle attività tecniche**

Gestisce, nell'ambito tecnico, linee del processo produttivo/processi con ambiti differenziati di autonomia e responsabilità a seconda della eventuale posizione organizzativa affidatagli, integrando e facilitando processi complessi, in funzione di risultati finali e complessivi, riferiti, anche, all'utenza interna e/o esterna; opera, in piena autonomia e con assunzione di personale responsabilità in attività per le quali, in virtù della abilitazione e/o della iscrizione in albi professionale riceve apposito incarico; svolge, anche in collaborazione con altre professionalità, funzioni tecniche specialistiche all'interno di gruppi di progetto e/o processi interfunzionali in virtù delle conoscenze teoriche ed applicative riferite a specifici ambiti disciplinari; assolve agli incarichi di carattere tecnico connessi all'esecuzione di appalti di opere tecniche; svolge, anche in team, attività di progettazione, stima, misurazione, accertamento della regolare esecuzione, collaudo di interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria, ristrutturazione e/o nuove costruzioni, direzione dei lavori, manutenzione ordinaria e straordinaria, contabilizzazione, accatastamento, perizia, liquidazione dei lavori in appalto ed altre attività connesse all'esecuzione di appalti o lavori; provvede all'accatastamento ed alle variazioni catastali di immobili; assolve agli incarichi connessi alla normativa in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro e nei cantieri; fornisce supporto specialistico finalizzato alla verifica ed al monitoraggio del patrimonio immobiliare e per la pianificazione degli interventi nel settore immobiliare, coordinando le necessarie risorse umane e strumentali.

#### **5. profilo professionale delle attività sociali**

Svolge sulla base di specifico titolo professionale abilitativo, in via autonoma e/o in collaborazione con altre figure professionali all'interno dell'equipe multidisciplinare di I° o II° livello, le attività finalizzate a migliorare, con una tempestiva presa in carico del lavoratore infortunato le condizioni fisiche e psicologiche del lavoratore stesso con l'obiettivo di recuperarne al massimo e nel più breve tempo possibile le funzioni lese ovvero di valorizzare e potenziare le sue capacità residue al fine di consentirne il pieno recupero sociale e lavorativo; effettua assistenza ai familiari superstiti dei lavoratori deceduti sul lavoro; redige pareri e relazioni in ottemperanza di quanto previsto nel Regolamento per l'erogazione di prestazioni per l'assistenza protesica agli invalidi del lavoro; pianifica e coordina i progetti riguardanti il reinserimento familiare/sociale/lavorativo, il raggiungimento del massimo livello di autonomia e la promozione dell'attività sportiva; gestisce la "banca dati per il

reinserimento”; valuta sotto l’aspetto dell’efficacia sociale i progetti per l’abbattimento delle barriere architettoniche nelle imprese; effettua assistenza ai disabili in ordine ai servizi offerti nell’ambito della convenzione quadro INAIL – Comitato Italiano paraolimpico; formula piani di intervento e cura la programmazione delle attività di servizio sociale, effettuandone, anche il monitoraggio.

## **6. profilo professionale delle attività di vigilanza ispettiva**

Esercita l’attività di vigilanza ispettiva; può assumere la responsabilità di Strutture non dirigenziali preposte alla medesima attività; ha la responsabilità delle verifiche ispettive cui è preposto, finalizzate ad accertare la regolarità del rapporto assicurativo con i datori di lavoro, riscontrando la rispondenza della situazione di fatto con quella stabilita dalle disposizioni legislative e normative in materia; interagisce con il processo Prevenzione per la promozione della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro; determina, contesta e notifica le evasioni e irregolarità rilevate con la stesura, in via autonoma, di verbali di accertamento; effettua accertamenti per infortuni e malattie professionali finalizzate anche in relazione alla funzione prevenzionale ai fini delle analisi delle dinamiche infortunistiche e tecnopatologiche per il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro; concorre all’individuazione degli obiettivi in tema di lotta all’evasione ed elusione contributiva ed opera per il raggiungimento degli obiettivi fissati anche curando la rilevazione e l’elaborazione dei dati per l’individuazione dei settori a rischio; garantisce la puntuale applicazione del sistema procedurale di riferimento e degli standard previsti per le attività di vigilanza ispettiva.