



**Città di
Paderno Dugnano**

Documento Sistema di Gestione Qualità
ISO 9001:2008 – norma 6.2

Certificato CSQ N. 9159.CMPD del 27/05/2010

SC	P.36	MD03	Rev. 5
----	------	------	--------

settore Servizi alla persona e sviluppo
organizzativo

www.comune.paderno-dugnano.mi.it

Responsabile procedimento: Maioli Linda

Autore: Fabrizi Camilla Elena

PROTOCOLLO N. 2022/0077692 DEL 27/12/2022

(Classificazione: tit 3 cl 1 fascicolo 15 anno 2022)

**BANDO DI CONCORSO PER ESAMI PER LA COPERTURA A TEMPO PIENO E
INDETERMINATO DI N. 2 POSTI DI ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO – CAT. C - AREA
DEGLI ISTRUTTORI - CON RISERVA DEL 50% AL PERSONALE INTERNO
(codice 3-1-15/2022)**

**IL DIRETTORE DEL SETTORE
SERVIZI ALLA PERSONA E SVILUPPO ORGANIZZATIVO**

In esecuzione del vigente piano triennale dei fabbisogni di personale per il triennio 2022-2024 e del relativo piano delle assunzioni, approvato, contestualmente al Documento Unico di Programmazione (DUP) e del bilancio di previsione per lo stesso triennio, con delibera di Consiglio Comunale n. 66 del 21/12/2021 così come modificato con la deliberazione di Giunta Comunale n. 77 del 28/04/2022, e della determinazione n. 1086 del 23/12/2022 di indizione del concorso per esami, per la copertura a tempo pieno ed indeterminato di n. 2 posti di Istruttore amministrativo – Cat. C - area degli Istruttori, con riserva del 50% al personale interno;

Visto lo Statuto e il vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi della Città di Paderno Dugnano;

Vista la normativa vigente in materia;

Visto il D.Lgs 30/03/2001 n.165 e s.m.i. che garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro;

COMUNICA

che è indetto il concorso specificato in oggetto con le modalità sotto riportate;

che il 50% dei posti messi a concorso è riservato al personale dipendente del Comune di Paderno Dugnano con contratto a tempo indeterminato, in possesso dei requisiti di ammissione, che faccia espressa richiesta di avvalersi della suddetta riserva.

che il concorso di cui al presente bando e la relativa assunzione potranno essere annullate dal Comune di Paderno Dugnano in via di autotutela qualora le condizioni normative non consentano di procedere alle assunzioni a tempo indeterminato.

Il rapporto di lavoro di cui al presente bando potrà essere attuato soltanto qualora le disposizioni di legge consentano al Comune di Paderno Dugnano di procedere alle assunzioni a tempo indeterminato.

1. TRATTAMENTO ECONOMICO

Il trattamento economico annuo al lordo è così composto:

Stipendio tabellare	€ 21.392,87
Indennità di comparto	€ 549,60
Tredicesima mensilità, indennità di vacanza contrattuale, detrazioni e salario accessorio se ed in quanto dovuti. I compensi sopra indicati sono soggetti alle ritenute fiscali, previdenziali ed assistenziali di legge.	

2. REQUISITI MINIMI

TITOLO DI STUDIO RICHIESTO: diploma di scuola secondaria di secondo grado (ex scuola media superiore) di durata quinquennale.

ATTENZIONE Per i candidati in possesso di un titolo di studio conseguito all'estero, l'assunzione sarà subordinata al rilascio, da parte delle autorità competenti, del provvedimento di equivalenza, del titolo di studio posseduto al titolo di studio richiesto dal presente bando, così come previsto dall'art. 38 del D.Lgs. 30/03/2021, n. 165.

SONO INOLTRE RICHIESTI:

1. Cittadinanza italiana, o equiparati dalla legge ai cittadini italiani. Tale requisito non è richiesto per gli appartenenti all'Unione Europea, fatte salve le eccezioni previste dal D.P.C.M. 7 febbraio 1994, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 15/02/1994, serie generale n. 61. Sono equiparati ai cittadini italiani gli italiani non appartenenti alla Repubblica;
2. Godimento dei diritti politici. I cittadini degli Stati membri della Comunità Economica Europea devono godere dei diritti civili e politici negli Stati d'appartenenza o provenienza;
3. Servizio militare: i soli cittadini italiani soggetti all'obbligo di leva devono comprovare di essere in posizione regolare nei confronti di tale obbligo;
4. Non essere stato destituito da altro impiego;
5. Assenza di condanne penali definitive o provvedimenti definitivi del Tribunale (l. 475/1999) che possano impedire, secondo le norme vigenti, l'instaurarsi del rapporto di pubblico impiego. A tal riguardo, si precisa che la sentenza emessa ai sensi dell'art. 444 c.p.p. (c.d. patteggiamento) è equiparata ad una pronuncia di condanna in applicazione dell'art. 445 c. 1 bis c.p.p.;

6. Non avere riportato condanna definitiva per i delitti non colposi di cui al libro II – titolo II, del Codice Penale, per la quale non sia intervenuta la riabilitazione;
7. Non essere stati esclusi dall'elettorato attivo e non essere stati destituiti, dispensati o licenziati per persistente insufficiente rendimento da una Pubblica Amministrazione, ovvero per aver conseguito l'impiego stesso attraverso dichiarazioni mendaci o produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile;
8. Non essere stati dichiarati decaduti da un impiego presso Pubbliche Amministrazioni, ai sensi dell'art. 127, 1° comma, lettera d) del D.P.R. n. 3 del 10/01/1957 (T.U. delle disposizioni concernenti lo statuto degli impiegati civili dello Stato);
9. Non avere limitazioni psico-fisiche allo svolgimento delle attività e delle mansioni;
10. Altri requisiti richiesti nella domanda di partecipazione e descritti nel Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi (art 46).

TITOLI DI PREFERENZA

Nel redigere la graduatoria finale la Commissione Esaminatrice terrà conto dei titoli di preferenza, nell'ordine in cui sono elencati dall'art. 5 del D.P.R. n. 487/1994 e s.m.i..

Coloro che vorranno avvalersi dei titoli di preferenza dovranno dichiarare di possederne i requisiti nella domanda di partecipazione.

PARTECIPAZIONE DI PERSONE CON DISABILITÀ (art 20 della L. n. 104/1992 e art. 16 della L. n.68/1999).

Nella domanda di partecipazione al concorso, i candidati con disabilità certificata, possono presentare apposita richiesta di ausili e/o di tempi aggiuntivi per l'espletamento della prova scritta. Per poter beneficiare di tali ausili, dovranno allegare alla domanda idonea certificazione rilasciata dal SSN o da specialisti accreditati dallo stesso e allegati alla domanda.

IDONEITÀ PSICOFISICA ALL'IMPIEGO

Ai sensi dell'art. 41 – comma 2 - del D.Lgs. 81/2008, il candidato sarà sottoposto a visita medica intesa a constatare l'idoneità alle mansioni cui lo stesso sarà destinato. Data la particolare natura dei compiti che la posizione di lavoro implica, la condizione di privo della vista comporta inidoneità fisica al posto messo a concorso.

ATTENZIONE: detti requisiti dovranno essere posseduti alla data di scadenza del bando di concorso.

I requisiti prescritti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine utile per la presentazione della domanda di partecipazione alla presente procedura selettiva e mantenuti fino al momento dell'assunzione. Il difetto dei requisiti prescritti, accertato nel corso della selezione, comporta l'esclusione dalla selezione stessa, e costituisce causa di risoluzione del rapporto di lavoro, ove già instaurato. In difetto lo stesso non potrà essere stipulato e l'amministrazione procederà ad assumere il candidato che segue in graduatoria.

Non possono accedere al concorso coloro che siano esclusi dall'elettorato politico attivo e coloro che siano stati destituiti dall'impiego presso una pubblica amministrazione.

3. PROFILO DEI CANDIDATI

Il profilo dei candidati è contenuto nell'apposita scheda, allegata al presente bando, di cui costituisce parte integrante e sostanziale; in tale scheda sono contenuti altresì gli elementi di valutazione effettuati nella prova orale.

4. ASSUNZIONE E MOBILITA'

L'assunzione è in ogni caso subordinata alle disposizioni in materia di reclutamento del personale, finanza locale e patto di stabilità vigenti a tale data, nonché all'effettive disponibilità finanziarie nel rispetto della normativa vigente.

I vincitori saranno soggetti ad un periodo di prova di sei mesi di servizio effettivamente prestato, secondo quanto previsto dal vigente C.C.N.L. - Comparto Funzioni Locali.

Non sarà rilasciato l'eventuale assenso al trasferimento per mobilità presso altri enti per un periodo di anni cinque, nel rispetto della normativa vigente in materia di trasferimenti tra Pubbliche Amministrazioni e come indicato nel vigente regolamento di ordinamento degli uffici e dei servizi.

5. PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda di partecipazione alla selezione dovrà essere **presentata unicamente in via telematica** entro e **non oltre le ore 12.00 del 03/02/2023** pena esclusione dal concorso; per l'iscrizione alla selezione è necessario accedere al seguente indirizzo: www.comune.paderno-dugnano.mi.it – Il Comune – Amministrazione trasparente – “Bandi di concorso – Anno 2022.

In applicazione alle disposizioni di legge vigenti, l'iscrizione alle selezioni indette dal Comune di Paderno Dugnano **sarà possibile esclusivamente tramite il sistema pubblico di identità digitale.**

La procedura di invio delle domande al concorso sarà chiusa alle ore 12.00 del 03/02/2023 e non consentirà di inoltrare le domande non perfezionate o in corso di invio. Non verranno prese in considerazione domande trasmesse in forma diversa da quella sopra descritta. L'Amministrazione non si assume responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatte indicazioni del recapito da parte del candidato o della candidata oppure da mancata o inesatta indicazione o malfunzionamento dell'indirizzo di posta elettronica del concorrente.

Il sistema, acquisita la domanda di concorso, procederà ad inviare in automatico all'indirizzo e-mail segnalato un messaggio di conferma della ricezione della pratica da parte del Comune.

La compilazione on line della domanda potrà essere effettuata 24 ore su 24.

Alla domanda compilata *on-line* dovrà essere **OBBLIGATORIAMENTE** allegata la seguente documentazione:

- copia fronte/retro di un documento di riconoscimento;

- curriculum vitae (possibilmente in formato europeo);
- ricevuta del pagamento della tassa di concorso;
- certificato di invalidità (se ricorre il caso);
- certificazione DSA (se ricorre il caso).

L'ammissione dei candidati alle prove concorsuali è effettuata sulla base dei dati dichiarati nella domanda di partecipazione. La nomina dei vincitori è subordinata alla successiva verifica da parte dell'Amministrazione dell'effettivo possesso dei requisiti.

NESSUN ALTRO DOCUMENTO E' RICHIESTO.

FALSE DICHIARAZIONI DA PARTE DEL CANDIDATO COMPORTERANNO L'ESCLUSIONE DAL CONCORSO E LA DENUNCIA ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA.

AVVERTENZE SULLA DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

La documentazione richiesta, da presentare in allegato alla domanda (punto 5 del presente bando), dovrà essere costituita da *file* di formato pdf da inserire direttamente nelle apposite sezioni della procedura on-line.

È sconsigliato utilizzare file con nomi superiori a 20 caratteri; si deve evitare di utilizzare caratteri speciali (es. apostrofi, accenti, caratteri grafici). Si consiglia, inoltre, di non allegare file di dimensione superiore a 4 Mb.

Nella domanda dovrà essere indicato l'esatto recapito, se differente da quello di residenza, al quale si desidera che siano trasmesse le eventuali comunicazioni relative al concorso e per le quali il bando non preveda espressamente la sola pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente. L'Amministrazione non si assume responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatte indicazioni del recapito da parte del candidato o della candidata oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda. Le dichiarazioni contenute nella domanda di ammissione al concorso e le dichiarazioni che sostituiscono le relative certificazioni o gli atti di notorietà, sono rese sotto la personale responsabilità di chi le ha formulate. Le dichiarazioni mendaci e la falsità in atti comportano responsabilità penale ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, nonché le conseguenze di cui all'art. 75 del medesimo D.P.R., in termini di decadenza dei benefici eventualmente prodotti dal provvedimento emanato sulla base di una dichiarazione non veritiera.

La procedura informatica di trasmissione della domanda chiede l'inserimento dei propri dati anagrafici e il caricamento degli allegati (sono ammessi esclusivamente file in formato pdf). Poiché l'applicazione non consente di salvare i dati in fase di compilazione o di sospendere temporaneamente la trasmissione della domanda, si consiglia di acquisire tutta la documentazione richiesta, scansionata in file pdf separati, prima di iniziare la fase di trasmissione della domanda. Terminato l'invio della documentazione, la procedura restituisce una ricevuta di inoltro della domanda tramite mail e successivamente anche la ricevuta di protocollazione della domanda.

6. TASSA DI PARTECIPAZIONE AL CONCORSO

Per la partecipazione al concorso, i candidati sono tenuti al pagamento della somma di € 10,00 a titolo di tassa di concorso da effettuarsi tramite piattaforma PagoPA, raggiungibile al link <https://padernodugnano.comune.plugandpay.it/> seguendo le indicazioni riportate nel manuale operativo pubblicato nella pagina dedicata al presente concorso sul sito istituzionale del Comune (www.comune.paderno-dugnano.mi.it – Il Comune – Amministrazione trasparente – “Bandi di concorso – Anno 2022”).

Nel versamento deve essere indicata la seguente causale: “Concorso 3-1-15/2022 + cognome + nome”.

7. MATERIE D'ESAME:

- Elementi di diritto amministrativo;
- Legislazione relativa all'ordinamento degli Enti Locali;
- Elementi di contabilità pubblica e sul procedimento amministrativo;
- Legislazione in tema di diritto di accesso;
- Principali nozioni sulla Privacy con particolare riferimento al nuovo Regolamento.

8. AMMISSIONE ALLE PROVE

L'Amministrazione si riserva la facoltà di invitare i candidati a regolarizzare le domande, laddove ravvisasse delle irregolarità, purché non riguardino requisiti o documenti richiesti a pena di esclusione. Le modalità e i contenuti della regolarizzazione saranno resi noti ai candidati interessati con comunicazione individuale ai recapiti indicati nella domanda di partecipazione.

L'ammissione alle prove concorsuali verrà effettuata esclusivamente con comunicazione collettiva mediante pubblicazione all'albo e su sito internet del Comune (www.comune.paderno-dugnano.mi.it). E' quindi onere del candidato verificare la propria ammissione al concorso per la presentazione alle prestabilite date delle sessioni di esame.

9. PROGRAMMA DELLE PROVE

Le prove concorsuali si svolgeranno secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia di procedure di reclutamento del personale delle pubbliche amministrazioni.

Per l'espletamento della prova scritta, l'Ente potrà avvalersi di agenzie specializzate nella predisposizione, somministrazione e correzione di prove concorsuali, tramite l'utilizzo di strumenti informatici e/o digitali.

Le modalità operative di svolgimento garantiranno l'adozione di soluzioni tecniche volte ad assicurare la corretta e tempestiva pubblicità delle informazioni relative alla procedura concorsuale, l'identificazione dei partecipanti, la sicurezza delle comunicazioni e la loro tracciabilità nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

Durante le prove non sarà possibile consultare alcun testo, fatta salva diversa valutazione della commissione esaminatrice in relazione all'eventuale specificità della prova estratta.

Non sarà possibile accedere nelle sedi delle prove con telefonini cellulari o qualsiasi altro strumento di comunicazione o registrazione. Chiunque verrà sorpreso ad utilizzare tali strumenti verrà immediatamente escluso dalle prove concorsuali e segnalato alla competente Autorità Giudiziaria.

All'atto della nomina, la commissione di concorso provvederà alla definizione dei criteri di valutazione delle prove concorsuali ed alla relativa pubblicazione.

Le prove si effettueranno con il seguente calendario:

SESSIONE SCRITTA

Giorno ed ora	20/02/2023 ore 9.30
Presso	Palazzo comunale di via Grandi n. 15 Paderno Dugnano (MI)
Tipo di prova	Questionario misto a risposte multiple e/o aperte e/o domande a risposta sintetica e/o elaborato relativo alle materie d'esame <i>ovvero</i> Elaborato contenente l'analisi di situazioni o casi pratici che evidenzino le competenze richieste <i>ovvero</i> Redazione di atti amministrativi rientranti nelle materie d'esame indicate nel presente bando

L'ammissione all'orale sarà COMUNICATA solo tramite affissione all'albo pretorio e sul sito internet del comune almeno il giorno precedente quello fissato per la sessione orale.

SESSIONE ORALE

Giorno ed ora	02/03/2023 ore 9.30
Presso	Palazzo comunale di via Grandi n. 15 Paderno Dugnano (MI)
Tipo di prova	La prova è strutturata in due fasi: 1. la prima verterà all'approfondimento delle materie d'esame, nonché all'accertamento della conoscenza della lingua inglese e di conoscenze informatiche di base; 2. la seconda fase, psicoattitudinale, verterà sulla verifica delle competenze richieste ed all'approfondimento di elementi attitudinali rispetto al profilo per il posto messo a concorso. Il possesso da parte dei candidati dei requisiti psico-attitudinali, accertato dal SOLO componente esperto di cui al paragrafo precedente, costituisce condizione necessaria per l'ammissione alla graduatoria di merito.

Per lo svolgimento di questa prova, qualora il contenuto verta nell'analisi di casi pratici, si applicherà quanto previsto dall'art. 63 del vigente regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi. A tal fine, la Commissione sarà integrata da un componente di comprovata esperienza in materia di psicologia del lavoro.

Il possesso da parte dei candidati dei requisiti psico-attitudinali, accertato dal SOLO componente esperto di cui al paragrafo precedente, costituisce condizione necessaria per l'ammissione alla graduatoria di merito.

Il presente calendario delle prove vale come comunicazione ai candidati. Solo in caso di cambiamenti per cause di forza maggiore le nuove date saranno tempestivamente comunicate ai concorrenti mediante comunicazione sul sito internet del Comune (www.comune.paderno-dugnano.mi.it)

10. VALUTAZIONE DELLE PROVE

Vedi gli art. 63, 67, 68 e 69 del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi.

All'atto della nomina, la commissione provvederà a definire i criteri di valutazione delle prove concorsuali.

11. COMMISSIONE

La commissione sarà nominata dopo la scadenza del presente bando di concorso. La pubblicizzazione della sua composizione avverrà tramite pubblicazione sul sito istituzionale.

Per garantire la regolare esecuzione del concorso, tali membri possono essere sostituiti con determinazione del direttore del personale.

12. REGOLE GENERALI

Ai candidati utilmente classificati nella graduatoria finale potranno essere proposti anche incarichi a tempo determinato.

Il Comune si riserva inoltre la possibilità di utilizzare la graduatoria del presente concorso per proporre incarichi di lavoro autonomo occasionali o di collaborazione coordinata e continuativa.

Per quanto non espressamente riportato nel presente bando vale il Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, il cui testo è reperibile sul sito internet del comune (www.comune.paderno-dugnano.mi.it).

L'Amministrazione comunale si riserva il diritto di modificare, prorogare o eventualmente revocare il presente bando a suo insindacabile giudizio.

13. ACCESSO AGLI ATTI DELLA PROCEDURA DI SELEZIONE

Durante lo svolgimento della selezione l'accesso agli atti è differito al termine del procedimento salvo che il differimento non costituisca pregiudizio per la tutela di posizioni giuridicamente rilevanti.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELLE PERSONE FISICHE

Il candidato risultato idoneo, una volta assunto, in attuazione del Regolamento UE 2016/n. 679 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati"- RGPD, sarà autorizzato in qualità di dipendente al trattamento dei dati personali connessi alle attività di competenza degli uffici cui verrà assegnato e dovrà attenersi alle disposizioni della Direzione che ha la responsabilità del coordinamento delle attività di trattamento effettuate negli ambiti organizzativi gestiti.

INFORMATIVA

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/n. 679 - RGPD, il Comune di Paderno Dugnano, Titolare del trattamento dei dati personali, La informa che i dati raccolti saranno trattati per scopi strettamente inerenti all'esercizio del diritto attivato, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.

I dati raccolti saranno trattati in modalità prevalentemente informatica e telematica da personale autorizzato e/o da collaboratori e imprese individuati Responsabili del trattamento dal Comune stesso; saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa; saranno soggetti a comunicazione e/o a diffusione in adempimento ad obblighi previsti dalla legge o da regolamenti e non sono soggetti a trasferimento a Paesi terzi.

Per l'esercizio dei suoi diritti potrà rivolgersi al Titolare del trattamento i cui dati di contatto sono riportati in calce al presente e potrà, altresì, contattare il Responsabile della Protezione dei Dati al seguente indirizzo di posta elettronica rpd@comune.paderno-dugnano.mi.it.

Per informazioni di maggiore dettaglio potrà consultare il sito istituzionale www.comune.paderno-dugnano.mi.it nella home page, sezione Privacy.

15. PUBBLICAZIONE

Il presente avviso è disponibile sul sito del Comune di Paderno Dugnano alla pagina www.comune.paderno-dugnano.mi.it.

Il presente avviso viene pubblicato all'albo on-line del Comune di Paderno per almeno trenta giorni fino al 03/02/2023 termine ultimo e perentorio per la presentazione delle domande.

ALLEGATI:

- *scheda di ruolo addetto ai servizi amministrativi*
- *scheda di ruolo addetto ai servizi amministrativi in sportelli di front-office*

IL DIRETTORE

dott. Biagio Bruccoleri

(Documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata ai sensi del D.lgs 82/2005 e s.m.i.)

Per chiarimenti i concorrenti possono rivolgersi all'Ufficio "Gestione Risorse Umane" del Comune
via Grandi n. 15 - 20037 Paderno Dugnano
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.15 alle ore 12.30
Tel. 02 91004.495/326/332 e-mail: personale@comune.paderno-dugnano.mi.it



Città di Paderno Dugnano

SCHEDA DI RUOLO ADDETTO AI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Il candidato a ricoprire il ruolo oggetto di selezione possiede approfondite conoscenze mono-specialistiche, che richiedono un aggiornamento costante, e un'elevata disponibilità all'apprendimento ed ai cambiamenti. È in grado di garantire, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi assegnatigli, il risultato ottimale nelle attività rese e nei processi governati.

Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili; ha relazioni interne anche di natura negoziale, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta anche complessa e negoziale. Svolge attività di carattere istruttorio predisponendo atti e provvedimenti attribuiti alla sua competenza sulla base di direttive dettagliate, elaborando dati ed informazioni anche di natura complessa, utilizzando strumenti e procedure informatizzate.

Svolge attività di rilevazione di dati e valori, anche a fini statistici, provvedendo alla loro elaborazione secondo le procedure e i metodi fissati nei progetti di servizio o stabiliti dal responsabile del servizio. Procedo all'aggiornamento di dati periodici, sia direttamente sugli elaborati esistenti, che impostandoli di volta in volta. È in grado di risolvere con prontezza eventuali problemi, rendendosi pienamente disponibile.

Per la sua attività è tenuto a frequentare corsi di formazione e aggiornamento, nonché a collaborare nell'addestramento di altre professionalità;

Le principali competenze richieste sono:

- flessibilità
- autonomia decisionale nelle attività di propria competenza
- orientamento all'ascolto
- atteggiamento proattivo
- capacità di lavorare in *team*
- capacità intellettuale che consenta di far fronte alle situazioni problematiche pratiche, proprie del ruolo, con soluzioni appropriate basate su processi logici e su un pensiero adeguato quanto a contenuti e capacità deduttiva, sostenuto in ciò da adeguate capacità di percezione, attenzione, memorizzazione ed esecuzione
- socializzazione caratterizzata da una adeguata capacità relazionale nei rapporti interpersonali, dalla capacità di integrarsi costruttivamente nel gruppo, dalla disposizione a far fronte alle peculiari difficoltà del ruolo, nonché dalla capacità di adattarsi, in contesti di lavoro formalmente organizzati, sulla base della motivazione e del senso del dovere, capacità di comunicare a livelli diversi

- capacità di predefinire le azioni operative con le risorse disponibili nel tempo definito e nel pieno rispetto degli indirizzi impartiti
- capacità di saper organizzare autonomamente il proprio lavoro, rispettando le direttive che gli vengono impartite
- capacità di individuare e soddisfare i bisogni degli utenti esterni e interni
- capacità di disarticolare le situazioni in parti elementari, per comprendere cause e effetti
- capacità di realizzare documenti di sintesi in tempi brevi evidenziando efficacemente contenuti, opzioni e proposte
- capacità di ricercare e sperimentare soluzioni innovative che non si riferiscono a schemi tradizionali o già adottati
- individuazione di modalità efficaci di comunicazione
- saper gestire il proprio tempo in autonomia pur nell'ambito delle direttive impartite dal proprio responsabile
- capacità di fare domande, numerose ed approfondite, per poter arrivare alla radice di un problema o di una situazione
- monitora la qualità dell'attività resa, sia controllando con sistematicità l'accuratezza del proprio operato, che la qualità del lavoro dei colleghi meno esperti e la corretta applicazione delle procedure
- possedere una forte etica del lavoro, ovvero essere disponibili e leali, mantenere alta la motivazione, essere aperti alle critiche e mostrarsi collaborativi.
- affidabilità, puntualità e precisione
- organizzazione del proprio lavoro.

Ha attitudine ad operare su applicativi e gestionali informatici.



Città di Paderno Dugnano

SCHEDA DI RUOLO ADDETTO AI SERVIZI AMMINISTRATIVI IN SPORTELLI DI FRONT-OFFICE

Il candidato a ricoprire il ruolo oggetto di selezione possiede approfondite conoscenze mono-specialistiche, che richiedono un aggiornamento costante, e un'elevata disponibilità all'apprendimento ed ai cambiamenti. È in grado di garantire, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi assegnatigli, il risultato ottimale nelle attività rese e nei processi governati.

Le attività svolte hanno contenuto di concetto con responsabilità di risultati relativi a specifici processi produttivi/amministrativi, con media complessità dei problemi da affrontare, basata su modelli esterni predefiniti e significativa ampiezza delle soluzioni possibili; ha relazioni interne anche di natura negoziale, relazioni esterne di tipo diretto, relazioni con l'utenza di natura diretta anche complessa e negoziale. Svolge attività di carattere istruttorio predisponendo atti e provvedimenti attribuiti alla sua competenza sulla base di direttive dettagliate, elaborando dati ed informazioni anche di natura complessa, utilizzando strumenti e procedure informatizzate.

Svolge attività di rilevazione di dati e valori, anche a fini statistici, provvedendo alla loro elaborazione secondo le procedure e i metodi fissati nei progetti di servizio o stabiliti dal responsabile del servizio. Procedo all'aggiornamento di dati periodici, sia direttamente sugli elaborati esistenti, che impostandoli di volta in volta. È in grado di risolvere con prontezza eventuali problemi, rendendosi pienamente disponibile.

Per la sua attività è tenuto a frequentare corsi di formazione e aggiornamento, nonché a collaborare nell'addestramento di altre professionalità;

Le principali competenze richieste sono:

- flessibilità
- autonomia decisionale nelle attività di propria competenza
- orientamento all'ascolto
- atteggiamento proattivo
- capacità di lavorare in *team*
- capacità intellettuale che consenta di far fronte alle situazioni problematiche pratiche, proprie del ruolo, con soluzioni appropriate basate su processi logici e su un pensiero adeguato quanto a contenuti e capacità deduttiva, sostenuto in ciò da adeguate capacità di percezione, attenzione, memorizzazione ed esecuzione
- socializzazione caratterizzata da una adeguata capacità relazionale nei rapporti interpersonali, dalla capacità di integrarsi costruttivamente nel gruppo, dalla disposizione a far fronte alle peculiari

difficoltà del ruolo, nonché dalla capacità di adattarsi, in contesti di lavoro formalmente organizzati, sulla base della motivazione e del senso del dovere, capacità di comunicare a livelli diversi

- capacità di predefinire le azioni operative con le risorse disponibili nel tempo definito e nel pieno rispetto degli indirizzi impartiti
- capacità di saper organizzare autonomamente il proprio lavoro, rispettando le direttive che gli vengono impartite
- capacità di individuare e soddisfare i bisogni degli utenti esterni e interni
- capacità di disarticolare le situazioni in parti elementari, per comprendere cause e effetti
- capacità di realizzare documenti di sintesi in tempi brevi evidenziando efficacemente contenuti, opzioni e proposte
- capacità di ricercare e sperimentare soluzioni innovative che non si riferiscono a schemi tradizionali o già adottati
- ottima abilità comunicativa, proponendosi in maniera coerente sui tre piani della comunicazione (verbale, paraverbale e non verbale). È richiesta la capacità di adattare sé stessi e il proprio modo di comunicare (proprietà di linguaggio, atteggiamento più o meno formale, ecc.) alle caratteristiche del proprio interlocutore (in particolare al cliente) in modo da creare una situazione in cui possa sentirsi a proprio agio e in cui possa sentirsi tranquillo nell'esprimere le proprie istanze. Ma che soprattutto comprenda le risposte che gli stiamo dando.
- capacità di fare domande, numerose ed approfondite, per poter arrivare alla radice di un problema o di una situazione
- monitora la qualità dell'attività resa, sia controllando con sistematicità l'accuratezza del proprio operato, che la qualità del lavoro dei colleghi meno esperti e la corretta applicazione delle procedure
- possedere una forte etica del lavoro, ovvero essere disponibili e leali, mantenere alta la motivazione, essere aperti alle critiche e mostrarsi collaborativi.
- puntualità e precisione
- flessibilità ed empatia
- saper gestire il proprio tempo in autonomia nell'ambito delle direttive impartite dal proprio responsabile
- capacità di gestire lamentele e critiche.

Ha attitudine ad operare su applicativi e gestionali informatici.