



AVVISO DI SELEZIONE VALUTATIVA

(art. 13 cc. 6-8 e art. 15 CCNL 16.11.2022)

Per la copertura tramite progressione tra le aree riservata al personale di ruolo di n. 1 posto dell'area degli Istruttori con il profilo professionale di Istruttore Amministrativo presso il settore AA.GG., Personale, Servizi alla Persona

IL DIRIGENTE DEL SETTORE AA.GG., PERSONALE, SERVIZI ALLA PERSONA

in esecuzione della determinazione dirigenziale n. 863 del 18.12.2024 e in conformità a quanto stabilito dalla Giunta Comunale con atto n. 241 del 18.12.2024

RENDE NOTO

che è indetta una selezione valutativa per la progressione tra le aree riservata al personale di ruolo di n. 1 posto dell'area degli Istruttori con profilo professionale di Istruttore Amministrativo (profilo e mansionario di cui alla deliberazione della Giunta Comunale del 21.06.2023 n. 106) presso il settore AA.GG., Personale, Servizi alla Persona

A) REQUISITI PER L'AMMISSIONE

Alla procedura saranno ammessi esclusivamente i dipendenti del Comune di Gallarate in servizio a tempo indeterminato, inquadrati nel profilo professionale di Operatori Amministrativi Esperti, Area degli Operatori Esperti, in possesso dei requisiti sottoelencati.

Non potrà partecipare alla selezione il personale interessato da provvedimenti disciplinari nell'ultimo triennio superiori alla multa.

I requisiti specifici richiesti per partecipare alla selezione ai sensi della Tabella C allegata al CCNL 16 novembre 2022 (Tabella di corrispondenza) sono:

- a) diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- b) almeno 5 anni di esperienza maturata nell'Area degli Operatori Esperti e/o nella corrispondente categoria del precedente sistema di classificazione ed opportunamente valutabile;

oppure

- c) assolvimento dell'obbligo scolastico;
- d) almeno 8 anni di esperienza maturata nell'Area degli Operatori Esperti e/o nella corrispondente categoria del precedente sistema di classificazione ed opportunamente valutabile.

Ai fini del titolo di accesso nell'area, si precisa che sarà valutato il titolo di studio più elevato in possesso del candidato, indicato nella tabella C allegata al CCNL 16/11/2022.

B) SCADENZA DEL TERMINE PER LA PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

I candidati devono presentare al Comune di Gallarate la domanda di partecipazione alla selezione valutativa redatta sull'allegato modulo entro il termine perentorio a pena di decadenza e indipendentemente dalle modalità di spedizione utilizzata, ossia entro le ore 12:00 del giorno **20.01.2025** a pena di esclusione, con una delle seguenti modalità:

☐ Consegna a mano all'ufficio protocollo del Comune

oppure

☐ mediante un messaggio di posta elettronica certificata proveniente dall'utenza personale del candidato, ai sensi della normativa vigente, inviato all'indirizzo P.E.C. del Comune di Gallarate: protocollo@pec.comune.gallarate.va.it

Farà fede la data e l'ora di ricezione della domanda nella casella di posta elettronica certificata del Comune di Gallarate, attestata dalla ricevuta di consegna.

Documentazione da allegare obbligatoriamente alla domanda:

curriculum formativo e professionale (formato europeo), da cui risultino in maniera dettagliata:

- titoli di studio posseduti;
- singole esperienze lavorative maturate, specificando per ciascuna tipologia del rapporto, data di inizio e termine, il profilo/ruolo/posizione ricoperti e il datore di lavoro presso le quali sono state svolte;
- competenze professionali e formative acquisite;
- ogni altra informazione e/o documentazione che il candidato ritenga utile fornire al fine di consentire una valutazione completa dei titoli e competenze possedute ai sensi dell'allegato a) della deliberazione di G.C. n. 241 del 18.12.2024.

Le dichiarazioni contenute nella domanda di ammissione alla selezione valutativa interna sono rese ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e s.m.i., nella consapevolezza che saranno applicate le sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e mendaci ai sensi degli artt. 75 e 76 del medesimo decreto.

Durante tutto l'iter della procedura di selezione interna, l'Ufficio Personale si riserva di effettuare le verifiche sulla correttezza della domanda, sia con riferimento alla documentazione allegata che alla verifica dei requisiti di ammissione ed eventuali ulteriori dichiarazioni.

Eventuali richieste di integrazioni/chiarimenti ai candidati saranno inviate all'indirizzo PEC/mail indicato nella domanda di partecipazione, il cui riscontro dovrà pervenire entro il termine perentorio di 5 giorni dalla data di ricezione della comunicazione stessa.

C) COMUNICAZIONI INERENTI ALLA SELEZIONE

Ogni comunicazione relativa alla presente selezione (ammissione/esclusione, data e sede di svolgimento dei colloqui ed esito della prova) sarà resa pubblica **ESCLUSIVAMENTE** tramite il sito istituzionale del Comune (www.comune.gallarate.va.it nella sezione "Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso").

Dette pubblicazioni hanno valore di notifica a tutti gli effetti per ciascun candidato.

Tale forma di pubblicità costituisce **l'unica notifica** ad ogni effetto di legge; pertanto, non si procederà ad effettuare comunicazioni individuali. I candidati, durante tutta la durata della selezione valutativa, sono tenuti a consultare la sezione amministrazione trasparente del Comune di Gallarate

Ai sensi della normativa sulla privacy, durante tutta la selezione, i nominativi dei candidati, nelle comunicazioni, nelle pubblicazioni sul sito internet istituzionale relative alle fasi intermedie della

procedura saranno sostituiti dal numero di protocollo rilasciato al momento di presentazione della domanda.

D) AMMISSIONE ALLA SELEZIONE

Le domande pervenute sono esaminate dall'ufficio Personale.

Con atto del Dirigente del Settore AA.GG., Personale, Servizi alla Persona è stabilita l'ammissione alla selezione o l'eventuale esclusione.

Comporta l'automatica esclusione dall'ammissione alla selezione una o più delle seguenti condizioni:

- presentazione della domanda oltre il termine di scadenza (20.01.2025);
- mancata indicazione delle proprie generalità;
- mancanza del possesso dei requisiti di cui al punto A);
- mancata sottoscrizione della domanda.

E) PROCEDURA VALUTATIVA

La selezione verrà effettuata da apposita Commissione, costituita come riportato nell'all. A) alla deliberazione della giunta comunale n. 241 del 18.12.2024, che ha a disposizione complessivamente 100 punti per la valutazione di ciascun candidato, ripartiti nel seguente modo:

- Esperienza maturata nell'area di provenienza **MAX 50 PUNTI**
- Titolo di studio posseduto **MAX 20 PUNTI**
- Competenze professionali acquisite **MAX 30 PUNTI**

Il dettaglio dell'assegnazione dei punti è declinato nell'allegato A della deliberazione di G.C. n. 241 del 18.12.2024.

L'esame dei candidati verrà svolto anche effettuando un colloquio valutativo sulle competenze professionali acquisite nel contesto lavorativo oggetto della procedura (**MAX 20 PUNTI** all'interno delle competenze professionali).

Il colloquio sarà finalizzato ad accertare:

- le conoscenze e le capacità professionali dei candidati acquisite nel contesto lavorativo oggetto della procedura;
- le competenze trasversali articolare in 4 Aree*:
 - Area "Capire il contesto pubblico": Consapevolezza del contesto. Soluzione dei problemi. Consapevolezza digitale. Orientamento all'apprendimento – **Livello 2**
 - Area "interagire nel contesto pubblico": Comunicazione. Collaborazione. Orientamento al servizio. Gestione delle emozioni. – **Livello 2**
 - Area "Realizzare il valore pubblico": Affidabilità. Accuratezza. Iniziativa. Orientamento al risultato – **Livello 2**
 - Area "Gestire le risorse pubbliche". Gestione dei processi. Guida del gruppo. Sviluppo dei collaboratori. Ottimizzazione delle risorse – **Livello 2**.

*Decreto del Ministro per la P.A. del 28 giugno 2023 sulle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle pubbliche amministrazioni, di cui all'allegato a).

F) ELEMENTI DI VALUTAZIONE

- **Esperienza maturata nell'area di provenienza**
periodi di servizio presso pubbliche amministrazioni, al netto del periodo utilizzato ai fini

dell'accesso alla procedura di progressione, comprensivi del periodo lavorato, anche a tempo determinato, sia tempo pieno che a tempo parziale;

- **Titolo di studio posseduto**

titoli di studio scolastici ulteriori a quello necessario per l'ammissione;

- **Competenze professionali acquisite**

- ultime tre valutazioni individuali disponibili;
- competenze acquisite attraverso percorsi formativi di almeno 4 ore (non obbligatori ad es. sicurezza, anticorruzione etc.) negli ultimi 5 anni con certificato finale rilasciato da soggetti pubblici e/o privati;
- competenze certificate attinenti al profilo acquisite negli ultimi 5 anni (esempio competenze informatiche e linguistiche);
- Abilitazione professionale attinente al profilo;
- Colloquio di approfondimento delle esperienze professionali di valutazione delle competenze e delle capacità espresse in ambito lavorativo.

G) TRATTAMENTO ECONOMICO

Il trattamento economico annuo lordo è quello previsto dai vigenti CC.CC.NN.LL. e decentrati e precisamente € 21.392,87 comprensivo del trattamento tabellare, dell'indennità di comparto oltre alla 13^a mensilità, all'assegno per il nucleo familiare e alle eventuali altre indennità ove spettanti.

H) FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA DI MERITO E CONCLUSIONE DELLA PROCEDURA

In esito alla procedura comparativa è formulata la graduatoria dei concorrenti risultati idonei. La graduatoria è formulata sulla base del punteggio conseguito nelle valutazioni degli elementi indicati al punto E.

Al termine dei lavori, la Commissione esaminatrice formulerà una graduatoria in base all'ordine dei punteggi conseguiti dai candidati.

In caso di parità di punteggio complessivo, la precedenza in graduatoria sarà data:

- in prima istanza a chi ha maggior punteggio nelle competenze professionali;
- in seconda istanza a chi presenta maggiore anzianità complessiva di servizio nell'ente;
- in terza istanza a chi ha maggior punteggio nella esperienza professionale;
- in caso di ulteriore parità alla minore età anagrafica (TAR Sicilia sex CT n. 1845 del 17/05/2024).

La graduatoria della procedura di progressione tra le aree è approvata con determinazione del Dirigente del Settore AA.GG., Personale, Servizi alla Persona e verrà utilizzata esclusivamente nei limiti dei posti messi a selezione senza possibilità alcuna di ulteriore scorrimento, ad esclusione di contestuale rinuncia del vincitore.

Con il vincitore verrà sottoscritto un nuovo contratto individuale di lavoro con inquadramento nella categoria immediatamente superiore (posizione economica iniziale) nel posto individuato dal presente avviso con eventuale mobilità interna.

Il vincitore è esonerato dallo svolgimento del periodo di prova, con il consenso dello stesso, in conformità a quanto disposto dall'art 25 CCNL 16/11/2022. Il vincitore conserva le giornate di ferie maturate e non fruite e la retribuzione individuale di anzianità.

I) DISPOSIZIONI FINALI

La partecipazione alla selezione valutativa comporta l'esplicita ed incondizionata accettazione delle norme contenute nel presente avviso.

Ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. n. 445/2000, il Comune di Gallarate si riserva di procedere ad appositi controlli, anche a campione, sulle veridicità delle dichiarazioni rilasciate dal candidato nella domanda di partecipazione. Fermo restando quanto previsto dall'art. 75 del D.P.R. n. 445/2000, qualora dal controllo suddetto emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, il dichiarante decade dai benefici conseguenti al provvedimento emanato sulla base delle dichiarazioni non veritiere.

Ai sensi del Regolamento dell'UE 2016/679, tutti i dati personali forniti dai concorrenti in sede di partecipazione alla procedura o, comunque, acquisiti a tal fine dal Comune di Gallarate, saranno finalizzati unicamente all'espletamento delle attività comparative, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le già menzionate finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare i requisiti di partecipazione e il possesso dei titoli e la loro mancata indicazione può precludere tale valutazione.

Ai candidati è riconosciuto il diritto di accesso ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al titolare del trattamento dei dati che è il Comune di Gallarate, rappresentato ai fini del Regolamento dell'UE 2016/679 dal Sindaco pro-tempore.

Il responsabile del trattamento dei dati è il Dirigente del Settore AA.GG., Personale, Servizi alla Persona – dott. Pietro La Placa, al quale ci si può rivolgere per far valere i propri diritti inerenti alla procedura di comparazione.

Con la presentazione della domanda di partecipazione il concorrente dichiara di aver ricevuto la presente informativa autorizzando al contempo il Comune di Gallarate al trattamento dei dati personali.

Responsabile del procedimento è il Funzionario Amministrativo – Titolare di E.Q. Segreteria – Personale R. Colombo.

Per ogni eventuali informazioni circa la presente procedura comparativa, i candidati potranno rivolgersi al Servizio Personale.

IL DIRIGENTE

dott. Pietro La Placa



Il Ministro per la pubblica amministrazione

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante “*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*”;

VISTI, in particolare, l'articolo 6 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, rubricato “*Organizzazione degli uffici e fabbisogni di personale*” e l'articolo 6-ter, rubricato “*Linee di indirizzo per la pianificazione dei fabbisogni di personale*”;

VISTO, altresì, il comma 1-bis dell'articolo 52 del medesimo decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 che prevede, tra l'altro, che i dipendenti pubblici, con esclusione dei dirigenti e del personale docente della scuola, delle accademie, dei conservatori e degli istituti assimilati, sono inquadrati in almeno tre distinte aree funzionali, che la contrattazione collettiva individua un'ulteriore area per l'inquadramento del personale di elevata qualificazione e che le progressioni all'interno della stessa area avvengono, con modalità stabilite dalla contrattazione collettiva, in funzione delle capacità culturali e professionali e dell'esperienza maturata e secondo principi di selettività, in funzione della qualità dell'attività svolta e dei risultati conseguiti, attraverso l'attribuzione di fasce di merito.

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante “*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”;

VISTO il decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, recante “*Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia*”, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113;

VISTO il decreto-legge 30 aprile 2022, n. 36, recante “*Ulteriori misure urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)*”, convertito, con modificazioni dalla legge 29 giugno 2022, n. 79;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, recante “*Regolamento recante norme sull'accesso agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni e le modalità di svolgimento dei concorsi, dei concorsi unici e delle altre forme di assunzione nei pubblici impieghi*”;

VISTO il decreto del Ministro per la pubblica amministrazione 22 luglio 2022 recante “*Definizione di linee di indirizzo per l'individuazione dei nuovi fabbisogni professionali da parte delle amministrazioni pubbliche*”.

VISTO il decreto del Ministro per la pubblica amministrazione 28 settembre 2022 con il quale sono state adottate le linee guida sull'accesso alla dirigenza pubblica;

VISTA la legge 23 agosto 1988, n. 400, recante “*Disciplina dell'attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei ministri*”;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 303, recante “*Ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59*”;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 21 ottobre 2022, con il quale senatore Paolo Zangrillo è stato nominato Ministro senza portafoglio;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 23 ottobre 2022, con il quale al Ministro senza portafoglio senatore Paolo Zangrillo è stato conferito l'incarico per la pubblica amministrazione;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 12 novembre 2022, con il quale è stata conferita la delega di funzioni al Ministro senza portafoglio senatore Paolo Zangrillo;

CONSIDERATA l'avvenuta sottoscrizione dei contratti collettivi per il triennio 2019-2021 nei comparti funzioni centrali, funzioni locali e sanità che introducono la riforma del sistema di classificazione del personale;

DECRETA

ART. 1

1. È approvato il modello delle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle pubbliche amministrazioni di cui all'Allegato A al presente decreto, che ne costituisce parte integrante.
2. All'attuazione delle attività derivanti dal presente decreto le amministrazioni provvedono nei limiti delle risorse umane, strumentali e finanziarie previste a legislazione vigente e senza nuovi o ulteriori oneri a carico della finanza pubblica.

Il presente decreto è inviato agli organi di controllo per la registrazione.

Il Ministro per la pubblica amministrazione

FRAMEWORK DELLE COMPETENZE TRASVERSALI DEL PERSONALE DI QUALIFICA NON DIRIGENZIALE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Indice

1. Introduzione: contesto e obiettivi	2
2. Le competenze trasversali e i modelli di competenze	4
3. Il Framework delle competenze trasversali del personale non dirigenziale della PA italiana	5
4. Utilizzo del Framework delle competenze trasversali da parte delle Amministrazioni	24
5. Accompagnamento alle amministrazioni	26

1. INTRODUZIONE: CONTESTO E OBIETTIVI

La costruzione di un Framework delle competenze trasversali per il personale non dirigenziale si inserisce nell'ambito della Riforma del mercato del lavoro (R 2.3.1) prevista nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza "Italia Domani" (PNRR), che ha promosso la riprogettazione del sistema dei profili professionali in un modello articolato su conoscenze, competenze e capacità caratteristiche della posizione da ricoprire.

Allo stato attuale, la Riforma annovera tra i risultati conseguiti:

- l'attualizzazione dell'articolo 6-ter del decreto legislativo n. 165 del 2001 relativamente alle linee di indirizzo per la definizione dei nuovi profili professionali, con il riferimento alle competenze come elemento centrale di costruzione dei fabbisogni di personale delle pubbliche amministrazioni;
- la previsione di aree di sviluppo ulteriori per il personale in possesso di elevata qualificazione, al fine di attrarre professionalità specialistiche dal mercato del lavoro e di offrire opportunità di carriera alle figure interne maggiormente qualificate;
- la necessità di accertare il possesso di alcune competenze trasversali nella verifica dei requisiti per l'accesso alle carriere, inclusa quella dirigenziale;
- l'adozione delle "Linee di indirizzo per l'individuazione dei nuovi fabbisogni professionali da parte delle amministrazioni pubbliche" (decreto del Ministro della PA del 22 luglio 2022);
- l'adozione delle "Linee guida sull'accesso alla dirigenza pubblica", elaborate dalla Scuola nazionale dell'Amministrazione (SNA), adottate con decreto del Ministro della PA del 28 settembre 2022;
- la sottoscrizione di contratti collettivi per il triennio 2019-2021 nei comparti funzioni centrali, funzioni locali e sanità che introducono la riforma del sistema di classificazione del personale, in coerenza con le norme riformate.

In questo percorso, al fine di favorire un efficace radicamento della Riforma nelle attività gestionali delle amministrazioni e di orientare i sistemi organizzativi verso modelli di competenze omogenei, garantendone al contempo l'uniformità di applicazione, si inserisce la necessità di definire un Framework (modello) di competenze trasversali centralizzato per il personale non dirigenziale quale tappa afferente alla Milestone M1C1-58 "*Entrata in vigore degli atti giuridici per la riforma del pubblico impiego*", a completamento di quanto già definito per il personale dirigenziale con il "Modello di competenze dei dirigenti della Pubblica Amministrazione italiana", previsto nelle Linee guida sull'accesso alla dirigenza pubblica.

Per la formulazione di un modello funzionale alle diverse amministrazioni e coerente con le necessità di transizione della PA italiana verso i traguardi fissati nel PNRR, con decreto del Capo del Dipartimento della Funzione Pubblica è stato costituito un gruppo di lavoro apposito, composto da professionisti del Dipartimento della Funzione Pubblica, della Scuola Nazionale

dell'Amministrazione (SNA) e di ARAN¹, cui è stato affidato il compito di elaborare specifiche linee guida funzionali a:

- definire un modello di competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale, come riferimento metodologico per i percorsi di accesso, sviluppo di carriera e formazione del personale di qualifica non dirigenziale di tutta la Pubblica Amministrazione italiana;
- fornire alle amministrazioni indicazioni e riferimenti alle principali buone pratiche, adottate anche a livello internazionale;
- indicare un set di strumenti per l'accertamento e la valorizzazione delle competenze nell'ambito dei percorsi di accesso, di formazione e sviluppo delle carriere, che potranno essere ulteriormente approfonditi e sviluppati nell'ambito della sub-riforma 2.3.1.

Attraverso il supporto scientifico della Scuola Nazione dell'Amministrazione (SNA), alla quale sono state affidate le funzioni di coordinamento del gruppo di lavoro e di individuazione di ulteriori esperti esterni da coinvolgere (esperti di gestione del personale, di procedure concorsuali e di *assessment*), i lavori hanno consentito di elaborare il modello di competenze illustrato nel presente documento, frutto della riflessione strutturata dei diversi professionisti coinvolti. Per una più efficace validazione del modello, nella composizione allargata del gruppo di lavoro sono stati coinvolti anche rappresentanti di alcune amministrazioni pubbliche, scelte fra quelle che hanno già maturato esperienze in ambito di gestione per competenze e sviluppo di modelli di *competency management*, chiamate a formulare commenti e valutazioni sull'effettiva rispondenza e adattabilità del modello proposto alle necessità gestionali².

Il modello elaborato, in ragione dell'utilizzo ampio che si intende promuoverne, è prevalentemente focalizzato sulle competenze trasversali o *soft skills*, mentre la definizione delle competenze tecnico-specialistiche è rimessa all'autonomia organizzativa dei singoli enti, in funzione delle loro caratteristiche e profilo istituzionale.

Per coerenza con le ulteriori componenti della Riforma del mercato del lavoro, e in particolare con le Milestone 56 e 59, l'analisi dei contesti organizzativi su cui il Framework delle competenze è stato costruito ha riguardato le amministrazioni centrali e locali, e dunque le caratteristiche ordinamentali del personale dei comparti funzioni centrali e funzioni locali, senza perdere di vista la coerenza complessiva con il "Modello di competenze dei dirigenti della Pubblica Amministrazione italiana" sopra richiamato.

¹ "Gruppo di lavoro per la definizione di un Framework delle competenze per il personale di qualifica non dirigenziale", istituito con decreto del 28 febbraio 2023 del Dipartimento della Funzione Pubblica.

² La composizione del Gruppo di lavoro è riportata in allegato al presente documento.

2. LE COMPETENZE TRASVERSALI E I MODELLI DI COMPETENZE

L'evoluzione del mondo del lavoro, sia in ambito pubblico che privato, rende più che mai attuale e necessario porre maggiore attenzione alle **competenze trasversali**, intese come il set di comportamenti organizzativi che rappresentano l'espressione delle capacità trasversali e delle attitudini individuali rilevanti per svolgere «con successo» il proprio ruolo.

I requisiti di ruolo non possono, infatti, più limitarsi all'insieme delle conoscenze e delle competenze tecnico-specialistiche necessarie per svolgere specifici compiti lavorativi (il "cosa" deve essere fatto), al contrario devono considerare anche le dimensioni comportamentali di carattere trasversale, riferite cioè al "come" svolgere il lavoro in modo efficace. In questo modo possono essere correttamente esplicitate le attese organizzative relative alle modalità attraverso cui interpretare il ruolo organizzativo che si ricopre, ad esempio rispetto a come approcciarsi e gestire i problemi lavorativi, a come agire in modo efficace e coerente con il contesto organizzativo e a come gestire le relazioni interpersonali etc.

I **modelli di competenze** sono raggruppamenti di un certo numero di competenze trasversali rilevanti nello specifico ruolo/contesto organizzativo, che definiscono i comportamenti efficaci associati ad esso, raggruppati in un numero limitato di dimensioni.

I modelli di competenze in una gestione delle risorse umane evoluta costituiscono un sistema di riferimento cruciale per tutte le attività e i processi di gestione e sviluppo delle risorse umane che tengono in considerazione gli obiettivi e le priorità della singola amministrazione.

Nello specifico ciascuna competenza trasversale viene descritta attraverso un certo numero di **indicatori comportamentali specifici**, osservabili e verificabili, che possono essere logicamente e in modo affidabile classificati all'interno della stessa competenza³.

³ Thornton III G.C., Rupp D.R. (2006), *Assessment centers in human resource management: Strategies for prediction, diagnosis, and development*, Lawrence Erlbaum, Mahwah.

3. IL FRAMEWORK DELLE COMPETENZE TRASVERSALI DEL PERSONALE NON DIRIGENZIALE DELLA PA ITALIANA

Il Framework delle competenze trasversali del personale non dirigenziale della PA italiana proposto è modulabile in relazione alle principali variabili che connotano le amministrazioni - consistenza del personale, complessità organizzativa, tipologie di processi gestiti, livello di know-how sulla materia - e in relazione ai diversi ruoli di inquadramento del personale.

Esso rappresenta un dizionario di competenze di carattere generale, che costituisce un insieme ampio di competenze al quale le singole amministrazioni possono attingere per andare a comporre il modello di competenze specifico per il/i ruolo/ruoli di interesse scegliendo le dimensioni più rilevanti nel loro contesto.

Il repertorio di competenze è indispensabile per avere un punto di riferimento comune che definisca in modo condiviso e unitario le aree e le dimensioni rilevanti in modo che le singole amministrazioni possano procedere in modo coerente utilizzando delle categorie e un lessico comune a tutta la Pubblica Amministrazione italiana.

Il Framework di competenze (Figura 1) è composto da **16 Competenze trasversali** articolate in **4 Aree**:

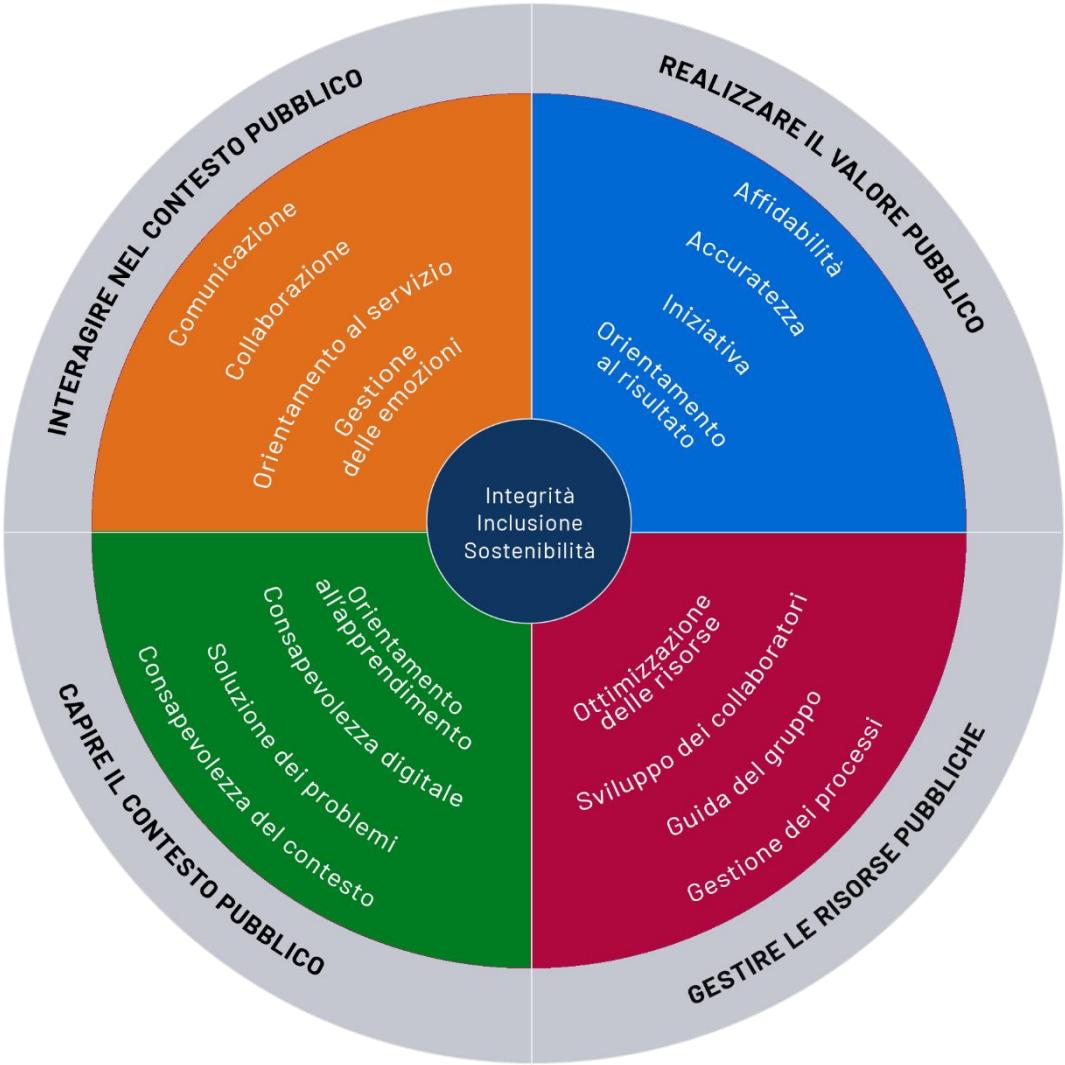
- Area **“Capire il contesto pubblico”**: Consapevolezza del contesto, Soluzione dei problemi, Consapevolezza digitale, Orientamento all'apprendimento
- Area **“Interagire nel contesto pubblico”**: Comunicazione, Collaborazione, Orientamento al servizio, Gestione delle emozioni
- Area **“Realizzare il valore pubblico”**: Affidabilità, Accuratezza, Iniziativa, Orientamento al risultato
- Area **“Gestire le risorse pubbliche”**: Gestione dei processi, Guida del gruppo, Sviluppo dei collaboratori, Ottimizzazione delle risorse⁴

e da **3 Valori**, trasversali a tutte le competenze: **Integrità, Inclusione, Sostenibilità**, principi ideali dell'azione individuale e collettiva.

Le competenze trasversali sono legate all'espressione efficace delle capacità della persona rispetto ai diversi ambiti di azione, mentre i valori sono una caratteristica della persona di carattere motivazionale che influenza le priorità, le scelte, il grado di sintonia con il lavoro e con il contesto. I valori possono anche esercitare un impatto sul modo e l'intensità in cui alcune competenze si manifestano.

⁴ Le competenze relative all'Area “Gestire le risorse pubbliche”, e in particolare Guida del gruppo e Sviluppo dei collaboratori, trovano applicazione soprattutto con riferimento ai profili di ruolo più elevati del personale non dirigenziale che svolgono attività di coordinamento e gestione di persone (funzionari apicali, posizioni organizzative, elevate qualificazioni etc.).

Figura 1 - Framework delle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle Pubbliche Amministrazioni italiane



Fonte: elaborazione SNA 2023

Per ciascuna competenza, data l'eterogeneità delle amministrazioni e dei diversi ruoli nei quali il Framework delle competenze trasversali può essere applicato, gli **indicatori comportamentali** sono stati articolati su tre **livelli**, che fanno riferimento a diversi livelli di complessità rispetto all'espressione della competenza:

- il **livello 1** è pensato per i ruoli in cui, rispetto all'ambito di espressione della specifica competenza, ci si attende un contributo prevalentemente operativo, che implica un minor grado di complessità e di autonomia;
- il **livello 2** è pensato per ruoli in cui, sempre rispetto all'espressione di quella competenza, ci si attende un contributo di media complessità e autonomia;
- il **livello 3** è pensato per ruoli in cui ci si attende una espressione della competenza ad elevata complessità e autonomia.

I tre livelli non sono quindi da intendersi come indicatori graduati di una scala di valutazione della stessa competenza (da poco competente a molto competente), bensì come livelli di complessità crescente, che consentono di articolare la competenza scegliendo gli indicatori in modo più centrato rispetto a quanto richiesto dal ruolo.

Nelle pagine che seguono, per ciascuna competenza comportamentale sono presentati una breve descrizione della competenza e gli indicatori comportamentali articolati sui tre livelli.

Area
CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

CONSAPEVOLEZZA DEL CONTESTO

Leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Comprende le regole e le procedure del contesto in cui svolge la sua attività lavorativa • Ha chiari i compiti e le aspettative nei suoi confronti • Riconosce i corretti interlocutori nel suo ambito di riferimento • Se richiesto, si adatta alle situazioni di cambiamento nelle attività e procedure
Livello 2	• Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso • È consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri • Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche • Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera
Livello 3	• Conosce gli obiettivi e le strategie organizzative dell'amministrazione • Coglie il senso e le ricadute del suo lavoro rispetto agli obiettivi organizzativi • Riconosce i diversi stakeholder, interni ed esterni, da coinvolgere a supporto del raggiungimento dei risultati • Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

Fonte: elaborazione SNA 2023

SOLUZIONE DEI PROBLEMI

Analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Riconosce le situazioni critiche e problematiche del suo lavoro • Raccoglie informazioni utili a comprendere meglio il problema • Identifica una possibile soluzione pratica al problema • È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione
Livello 2	• Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro • Approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema • Individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili • Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata
Livello 3	• Anche davanti a problematiche complesse, si focalizza sugli elementi rilevanti e sulle potenziali conseguenze • Approfondisce l'analisi raccogliendo in modo sistematico dati e informazioni necessari, valutandone qualità e completezza • Nell'analisi del problema prende in considerazione diverse fonti di dati o informazioni • Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

Fonte: elaborazione SNA 2023

CONSAPEVOLEZZA DIGITALE

Comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Comprende gli impatti che i nuovi strumenti digitali e le tecnologie hanno sull'operatività del suo lavoro • Mostra un atteggiamento aperto ai cambiamenti del suo lavoro connessi all'introduzione delle nuove tecnologie • Se guidato, modifica il proprio modo di lavorare adeguandosi alle nuove modalità di lavoro e ai nuovi strumenti • Affronta i problemi legati alla gestione delle nuove tecnologie in modo costruttivo e chiedendo supporto se necessario
Livello 2	• Comprende la rilevanza delle innovazioni tecnologiche per il suo settore • Mostra un atteggiamento di interesse e curiosità verso le innovazioni tecnologiche nel proprio settore • Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.) • Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie
Livello 3	• Comprende l'importanza e gli impatti dei processi di digitalizzazione per l'organizzazione e per i clienti interni/esterni • Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete • Promuove con i diversi interlocutori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici che potranno derivare da esse • Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie

Fonte: elaborazione SNA 2023

ORIENTAMENTO ALL'APPRENDIMENTO

Dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• È consapevole delle proprie necessità di aggiornamento professionale • Accetta i <i>feedback</i> per correggere eventuali errori • Si concentra sull'acquisizione delle conoscenze e capacità tecniche necessarie al suo ruolo • Coglie le opportunità di apprendimento quando si presentano
Livello 2	• Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo • Accoglie positivamente i <i>feedback</i> per avere un ritorno sul proprio operato • Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove • Struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo
Livello 3	• Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per gli altri • Ricerca attivamente i <i>feedback</i> in un'ottica di miglioramento continuo • Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze • Struttura un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera

Fonte: elaborazione SNA 2023

Area
INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

COMUNICAZIONE

Comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Si esprime in modo chiaro e lineare • Ascolta con attenzione le richieste degli interlocutori • Pone domande di chiarimento quando necessario • Risponde in modo appropriato alle domande dell'interlocutore
Livello 2	• Trasmette contenuti in modo chiaro ed esaustivo • Ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo domande di approfondimento • Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto • Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro <i>feedback</i>
Livello 3	• Esprime concetti complessi in modo chiaro e utilizzando uno stile di comunicazione efficace e credibile • Argomenta in modo convincente orientando gli interlocutori verso il risultato, evidenziando i punti di forza delle proprie opinioni • Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione • Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti

Fonte: elaborazione SNA 2023

COLLABORAZIONE

Contribuire attivamente al raggiungimento di un risultato comune - interagendo con i colleghi anche a distanza - attraverso la condivisione delle informazioni, la valorizzazione dell'apporto altrui, la ricerca di sinergie e riducendo le conflittualità.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Fornisce un contributo al lavoro comune • Condivide con i colleghi le informazioni utili al lavoro ed al raggiungimento degli obiettivi • Si integra con gli altri, mantenendo relazioni positive con colleghi e responsabili • Mantiene il dialogo anche davanti a differenze di opinione
Livello 2	• Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso • Riconosce le competenze dei colleghi • Contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positivo • Agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori
Livello 3	• Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi • Incoraggia il contributo dei colleghi e ne valorizza l'apporto al lavoro comune • Ricerca e promuove sinergie per individuare soluzioni comuni e condivise • Si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando l'integrazione dei diversi punti di vista

Fonte: elaborazione SNA 2023

ORIENTAMENTO AL SERVIZIO

Riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all'ascolto e all'individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Dimostra attenzione alle esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni • Pone domande per approfondire le esigenze del cliente/utente così da comprenderle al meglio • Si attiva per fornire risposte alle aspettative dei clienti/utenti • In caso di insoddisfazione del cliente/utente, si attiva immediatamente per trovare una soluzione
Livello 2	• Comprende le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti • Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con clienti/utenti • Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente • Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti
Livello 3	• Comprende ed anticipa le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti, immedesimandosi nella loro situazione • Si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente • Monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente • Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela

Fonte: elaborazione SNA 2023

GESTIONE DELLE EMOZIONI

Riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Riconosce i propri stati emotivi • Nelle situazioni di stress controlla le proprie reazioni emotive negative • Nei momenti di pressione e difficoltà, se necessario, si attiva per chiedere supporto • Mantiene la giusta distanza relazionale anche in situazioni di difficoltà emotiva
Livello 2	• Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni • Calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni • Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative • Mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti
Livello 3	• Comprende l'impatto delle proprie emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività • Affronta le situazioni incerte o sfidanti mantenendo la calma e la lucidità • Si impegna per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress • Gestisce efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo

Fonte: elaborazione SNA 2023

Area

REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO

AFFIDABILITÀ

Portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Lavora rispettando le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seguendo le indicazioni ricevute • Svolge i compiti previsti rispettando gli impegni presi • Rispetta le consegne e le scadenze
Livello 2	• Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative • Porta avanti il suo lavoro seriamente nell'interesse dell'amministrazione • Gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti • Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi
Livello 3	• Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri • Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori • Opera in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori • Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi

Fonte: elaborazione SNA 2023

ACCURATEZZA

Svolgere le proprie attività con precisione, metodo e attenzione riducendo il rischio di errori, così da produrre risultati di qualità coerenti con le aspettative dell'organizzazione.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Opera in modo sistematico e ordinato nell'esecuzione dei compiti assegnati • Utilizza strumenti di lavoro a supporto delle proprie attività, così da lavorare in modo strutturato • Verifica il proprio lavoro, se sollecitato • Produce output completi e precisi
Livello 2	• Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività • Agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti • Controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro • Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi
Livello 3	• Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti • Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio • Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore • Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative

Fonte: elaborazione SNA 2023

INIZIATIVA

Attivarsi in modo propositivo e cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi, piuttosto che reagire ad essi.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Svolge le attività che gli vengono affidate senza necessità di ulteriori sollecitazioni • Vede come opportunità la possibilità di svolgere nuove attività • Propone idee e osservazioni su come svolgere le sue attività • Si mantiene attivo/a e interessato/a al suo lavoro
Livello 2	• Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo • Accoglie positivamente incarichi impegnativi • Propone continuativamente idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza • Trova autonomamente nuovi stimoli nel suo lavoro
Livello 3	• Propone attività da realizzare anche al di là del proprio ruolo riconoscendone i vantaggi possibili • Si propone per svolgere attività nuove e incarichi impegnativi • Avanza continuativamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza • Trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri

Fonte: elaborazione SNA 2023

ORIENTAMENTO AL RISULTATO

Agire con determinazione al fine di indirizzare costantemente la propria attività al conseguimento degli obiettivi previsti e migliorare costantemente gli standard qualitativi dell'azione pubblica, investendo energie per il superamento di eventuali difficoltà.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza • Garantisce il completamento dei compiti che gli vengono affidati • Agisce con tenacia anche a fronte di difficoltà • Lavora facendo riferimento a standard di prestazione definiti
Livello 2	• Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza andando anche oltre quanto richiesto, se necessario • Garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato • Mantiene l'impegno anche in presenza di ostacoli o criticità, perseverando nel raggiungimento del risultato • Lavora per migliorare costantemente gli standard della sua prestazione
Livello 3	• Investe energie ed incoraggia gli altri a farlo, nell'interesse dell'amministrazione • Si assegna obiettivi sfidanti e raggiungibili per migliorare la performance dell'ente • A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato • Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica

Fonte: elaborazione SNA 2023

Area
GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE

Le competenze relative all’Area “Gestire le risorse pubbliche”, e in particolare Guida del gruppo e Sviluppo dei collaboratori, trovano applicazione soprattutto con riferimento ai profili di ruolo più elevati del personale non dirigenziale che svolgono attività di coordinamento e gestione di persone (funzionari apicali, posizioni organizzative, elevate qualificazioni etc.).

GESTIONE DEI PROCESSI

Strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità e in coerenza con gli obiettivi da perseguire.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Suddivide le attività da svolgere in fasi di lavoro coerenti con gli obiettivi di breve periodo • Applica modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi di breve termine da raggiungere • Organizza le attività tenendo conto dei vincoli presenti nel suo ambito • Monitora gli avanzamenti del processo di lavoro a lui assegnato
Livello 2	• Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve-medio periodo • Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere • Elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura • Individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro
Livello 3	• Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell’ente di medio-lungo periodo • Organizza i processi di lavoro tenendo conto di vincoli, opportunità e possibili imprevisti nel contesto • Rimodula piani e programmi di lavoro in funzione delle mutate condizioni del contesto • Monitora costantemente e in modo strutturato i processi ed il contesto così da anticipare eventuali criticità

Fonte: elaborazione SNA 2023

GUIDA DEL GRUPPO

Coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Trasmette al gruppo gli obiettivi dell'ufficio • Fornisce indicazioni chiare sulle attività da svolgere • Comunica al gruppo le informazioni utili allo svolgimento del lavoro • È attento al rispetto delle pari opportunità contrastando eventuali discriminazioni
Livello 2	• Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere • Assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo • Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo • Stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione
Livello 3	• Definisce e coinvolge il gruppo negli obiettivi generali e nelle strategie della struttura • Coordina le attività del gruppo, sia in presenza che a distanza • Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra • Valorizza le differenze individuali come risorsa del gruppo

Fonte: elaborazione SNA 2023

SVILUPPO DEI COLLABORATORI

Riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• Conosce le competenze di cui i suoi collaboratori sono portatori • Fornisce riscontri ai propri collaboratori in merito al lavoro svolto • Delega attività e compiti, esplicitando i risultati attesi • Fornisce ai collaboratori opportunità di apprendimento e aggiornamento professionale
Livello 2	• Riconosce le caratteristiche e le specificità dei diversi collaboratori • Fornisce <i>feedback</i> chiari e puntuali sulle attività svolte • Delega attività e responsabilità ai collaboratori commisurate alle loro competenze • Sostiene la motivazione e la crescita dei collaboratori con metodi e azioni mirate
Livello 3	• Riconosce i bisogni e le caratteristiche dei singoli collaboratori e li valorizza • Attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo <i>feedback</i> puntuali e costruttivi • Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori • Struttura percorsi personalizzati di apprendimento e crescita dei collaboratori per promuoverne la motivazione e l'ingaggio

Fonte: elaborazione SNA 2023

OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE

Gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.

Livello	Indicatori di comportamento
Livello 1	• È attento/a a evitare gli sprechi di risorse economiche e materiali dell'amministrazione • Lavora mostrando attenzione alla tutela dei beni materiali e strumentali dell'amministrazione • Rispetta i criteri di impiego delle risorse dettati dall'organizzazione • Imposta le sue attività usando al meglio le risorse materiali e strumentali a disposizione
Livello 2	• È consapevole dell'impatto della propria attività sulla dimensione economico finanziaria dell'ente • Gestisce in modo razionale ed efficiente le risorse materiali (spazi, strumentazioni) che ha a disposizione • Contribuisce alla definizione dei criteri di efficienza ed efficacia per l'impiego delle risorse dell'ente • Monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate
Livello 3	• Fa analisi di previsione circa futuri costi e ricavi • Identifica nuove modalità per un impiego più efficiente delle risorse materiali (spazi, strumenti e tecnologie) • Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente • Monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi

Fonte: elaborazione SNA 2023



Il Ministro per la pubblica amministrazione

4. UTILIZZO DEL FRAMEWORK DELLE COMPETENZE TRASVERSALI DA PARTE DELLE AMMINISTRAZIONI

Il Framework delle competenze trasversali proposto, arricchito delle parti relative alle conoscenze e alle capacità tecniche, si innesta utilmente nei processi legati alla selezione e allo sviluppo del personale, secondo l'approccio *competence-based* alla gestione delle risorse umane, di cui si delineano di seguito i principali tratti rispetto alla Pubblica Amministrazione italiana.

Programmazione dei fabbisogni

La revisione dell'articolo 6-ter del d. lgs. n. 165/2001, a seguito del decreto-legge n. 36/2022, ha rafforzato la connessione, già presente in alcuni passaggi del Testo unico sul pubblico impiego, tra fabbisogni di personale e competenze, prevedendo che le linee guida che devono orientare le PA nella programmazione dei fabbisogni di personale devono avere riguardo *“all'insieme di conoscenze, competenze e capacità del personale da assumere”*.

Con questa ulteriore spinta indotta dalla Riforma del mercato del lavoro sottesa alla realizzazione del PNRR per la componente legata alla PA, vista in chiave abilitante e servente rispetto alle diverse missioni del Piano, si delinea dunque con maggiore evidenza il cambio di paradigma nella gestione del personale pubblico che coniuga, ora, la programmazione dei fabbisogni di personale con un modello organizzativo volto a riconoscere e accompagnare l'evoluzione dei profili professionali necessari alle amministrazioni verso una caratterizzazione fondata sulla specificità dei saperi, sulla qualità della prestazione e sulla motivazione al servizio.

Mappare i processi di lavoro, individuare le famiglie professionali e descrivere le posizioni di lavoro in termini di “ruolo” e del portafoglio di competenze necessario a interpretarlo nella maniera più efficace, nel rispetto della cornice della contrattazione collettiva, costituiscono i passi necessari per attivare la leva strategica di sviluppo degli individui e delle organizzazioni.

In tale processo, enucleare le competenze trasversali caratterizzanti di ciascun ruolo ricorrendo a un framework comune, contribuisce a rinforzare la padronanza del nuovo modello di gestione delle risorse umane proposto e rende immediatamente intellegibili alcune dimensioni dell'agire nel contesto pubblico ritenute necessarie per offrire servizi adeguati a cittadini e imprese.

Formazione

L'individuazione delle competenze comportamentali a partire dal Framework delle competenze trasversali del personale non dirigenziali consente alle amministrazioni di accrescere il livello di adeguatezza del proprio personale su un duplice versante: nel rafforzamento del personale già in servizio e nel processo di acquisizione di nuovo personale (v. *infra §Reclutamento e sviluppi di*



Il Ministro per la pubblica amministrazione

carriera).

Rispetto al primo aspetto, attraverso un'attività di bilancio delle competenze l'amministrazione è in condizione di misurare i *gap* di competenze sussistenti tra i profili "ideali" e le competenze possedute dalle persone che occupano le diverse posizioni all'interno dell'organizzazione. Gli esiti di questa analisi restituiscono un quadro dei fabbisogni formativi che l'amministrazione assume a fondamento delle proprie scelte sulla formazione sulle competenze trasversali, in aggiunta e ad integrazione delle iniziative formative sulle competenze tecnico-specialistiche. Laddove, infatti, risulti che un intervento formativo possa efficacemente colmare in misura soddisfacente le lacune riscontrate, è possibile sviluppare un programma di formazione mirata, basata anche su metodologie didattiche specifiche per le competenze da rinforzare.

Reclutamento e sviluppi di carriera

Nell'ambito del processo di programmazione dei fabbisogni, l'amministrazione individua anche i canali di reclutamento, che si distinguono sostanzialmente in due fattispecie:

- il ricorso al mercato del lavoro (concorsi e mobilità da altre amministrazioni)
- la valorizzazione delle risorse interne (progressioni di carriera).

La decisione del canale di reclutamento risponde a diverse necessità: i limiti finanziari alle assunzioni, la reperibilità delle competenze richieste, le politiche rivolte al personale in servizio, la valutazione costi/benefici delle diverse procedure.

Il Framework delle competenze trasversali si rivela di supporto in entrambe queste procedure: esso permette, infatti, in entrambi i casi, di integrare le competenze trasversali nelle caratteristiche professionali del profilo richiesto, che potranno poi essere valutate nel processo di selezione.

È pertanto necessario che nei bandi per il reclutamento del personale siano specificate, come previsto dal decreto-legge nr. 36 del 2022, oltre alle conoscenze anche le competenze trasversali, definite in maniera coerente con la natura dell'impiego per il profilo richiesto.

Nella fase transitoria rispetto allo sviluppo di modelli standardizzati di riferimento per la valutazione delle competenze trasversali da parte delle amministrazioni, al fine di individuare i più corretti strumenti e modalità per la valutazione delle competenze trasversali (assessment) in chiave di reclutamento e di sviluppo di carriera, si rinvia alle "Linee guida sull'accesso alla dirigenza pubblica", e in particolare alle indicazioni previste nel §*Assessment Center* pp. 6-19)⁵.

⁵ Il testo è disponibile sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica al link:

https://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/DM_28_9_22_Linee_Guida_Accesso_Dirigenza.pdf



Il Ministro per la pubblica amministrazione

5. ACCOMPAGNAMENTO ALLE AMMINISTRAZIONI

L'utilizzo del Framework delle competenze trasversali proposto in tutti i processi legati alla individuazione dei fabbisogni, alla selezione, alla formazione e allo sviluppo del personale, secondo l'approccio competence-based alla gestione delle risorse umane, rappresenta un elemento di particolare rilievo e attenzione nel quadro della più complessiva riforma della Pubblica Amministrazione italiana prevista dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Occorre, infatti, investire su un cambiamento culturale e sull'introduzione di un nuovo approccio generale alla gestione delle risorse umane, basato sulle competenze.

Per questa ragione l'implementazione della riforma sarà supportata dal Dipartimento della Funzione Pubblica che promuoverà la realizzazione di iniziative di monitoraggio, accompagnamento e capacity building delle amministrazioni.