



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

IL DIZIONARIO DELLE COMPETENZE

**DEL SEGRETARIO GENERALE,
DEI DIRIGENTI,
DEGLI INCARICATI DI ELEVATA QUALIFICAZIONE
E DEI DIPENDENTI**



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Indice

INTRODUZIONE	3
SEZIONE I COMPETENZE TRASVERSALI.....	6
Macroarea 1 – Capire il contesto pubblico	6
Macroarea 2 – Interagire nel contesto pubblico	8
Macroarea 3 – Realizzare nel contesto pubblico	10
Macroarea 4 – Innovare nel contesto pubblico.....	13
Tabella dei livelli attesi per Area Professionale	15
SEZIONE II COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI.....	16
Famiglia Professionale: Amministrativa	17
Tabella dei livelli attesi della Famiglia Amministrativa.....	21
Famiglia Professionale: Tecnica.....	22
Tabella dei livelli attesi della Famiglia Tecnica	27
Famiglia Professionale: Economico-finanziaria.....	27
Tabella dei livelli attesi della Famiglia Economico-finanziaria	32
Famiglia Professionale: Vigilanza.....	33
Tabella dei livelli attesi della Famiglia Vigilanza	38
Famiglia Professionale: Informatica.....	38
Tabella dei livelli attesi della Famiglia Informatica	43
Famiglia Professionale: Sociale ed educativa	44
Tabella dei livelli attesi della Famiglia Sociale ed educativa	49
Famiglia Professionale: Legale	49
Tabella dei livelli attesi della Famiglia Legale.....	53
SEZIONE III COMPETENZE MANAGERIALI	53
Gestire nel contesto pubblico	54
Tabella dei livelli attesi	58



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

INTRODUZIONE

Il Dizionario delle Competenze del Comune di Bisceglie costituisce uno strumento di riferimento per la gestione integrata delle risorse umane, finalizzato a garantire coerenza, trasparenza e qualità nei processi di selezione, valutazione, formazione, sviluppo professionale e programmazione dei fabbisogni di personale.

Il dizionario definisce in modo chiaro e condiviso le competenze – trasversali, tecnico-professionali e manageriali – necessarie per assicurare l'erogazione efficace dei servizi pubblici e il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente, in un contesto caratterizzato da crescente complessità normativa, innovazione digitale e centralità del cittadino e del valore pubblico.

Riferimenti normativi

Il Dizionario delle Competenze è elaborato in coerenza con il quadro normativo che disciplina la gestione del personale nelle pubbliche amministrazioni. In particolare, si richiama il D.Lgs. n. 165/2001, che definisce l'ordinamento del lavoro pubblico e valorizza il ruolo delle competenze nei processi di selezione, valutazione e sviluppo professionale, e il D.Lgs. n. 150/2009 come integrato dal D.Lgs. n. 74/2017 e dal D.Lgs. n. 75/2017, che introduce il sistema di misurazione e valutazione della performance, ponendo l'accento sul merito e sulla qualità dei comportamenti organizzativi.

Il documento si inserisce, inoltre, nel contesto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), previsto dal D.L. n. 80/2021, che richiede alle amministrazioni di programmare il fabbisogno di personale e di definire strumenti idonei a sostenere la qualità dei servizi e l'innovazione organizzativa. Il Dizionario contribuisce in particolare alla costruzione della sottosezione dedicata al Piano Triennale del Fabbisogno di Personale, fornendo criteri omogenei per l'individuazione delle competenze necessarie nei diversi profili professionali.

Il modello adottato è coerente con le Linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica¹ in materia di gestione delle competenze e con il CCNL Funzioni Locali, che valorizza la dimensione professionale e introduce strumenti di sviluppo basati sulla qualità delle prestazioni. Il Dizionario tiene inoltre conto dei principali riferimenti metodologici nazionali ed europei, tra cui il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF)² e il framework DigComp 2.2 per le competenze digitali³, che orientano la definizione dei livelli di padronanza e delle competenze richieste nei moderni contesti amministrativi.

Finalità del dizionario

Il Dizionario delle Competenze nasce con lo scopo di definire un linguaggio comune per la gestione del personale, orientando la formazione e lo sviluppo professionale del personale dipendente e dirigenziale del Comune di Bisceglie.

¹ Le Linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica sulla gestione delle competenze sono disponibili sulla piattaforma MINERVA, il portale ufficiale dedicato al modello nazionale di competency management per le amministrazioni pubbliche: <https://minerva.dfp.gov.it/>

² Il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF) è il sistema di riferimento dell'Unione Europea per la classificazione delle qualifiche e delle competenze. Informazioni ufficiali sono disponibili sul sito Europass: <https://europass.europa.eu/it/european-qualifications-framework-eqf>

³ Il framework DigComp 2.2 (Digital Competence Framework for Citizens) è il modello ufficiale della Commissione Europea per la definizione e la valutazione delle competenze digitali. Documentazione e materiali sono disponibili sul sito del Joint Research Centre: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_en



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Esso favorisce processi di selezione, valutazione e mobilità più coerenti con i fabbisogni dell'Ente, contribuendo alla programmazione dei fabbisogni di personale e alla predisposizione della sottosezione 3.3 del Piano Integrato di Attività e Organizzazione, dedicata al Piano Triennale del Fabbisogno di Personale.

Il Dizionario delle Competenze promuove inoltre una cultura organizzativa coerente con i valori dell'Amministrazione, orientando i comportamenti professionali e valorizzando le competenze – trasversali, tecnico-specialistiche e manageriali – che sostengono la qualità dei servizi e la capacità dell'Ente di rispondere in modo efficace alle esigenze della collettività.

Metodologia

La costruzione del Dizionario delle Competenze è il risultato di un percorso di analisi che ha preso in esame le diverse dimensioni organizzative dell'Ente. Il lavoro è stato avviato a partire dall'esame dei profili professionali presenti nel Comune di Bisceglie, come previsti con Deliberazione di Giunta Comunale n. 117/2023 e con Deliberazione di Giunta Comunale n. 209/2025, con l'obiettivo di individuare le competenze che caratterizzano le principali famiglie professionali e che sostengono la qualità dei servizi erogati.

Il processo di definizione delle competenze si è sviluppato in coerenza con il modello proposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, che rappresenta oggi il riferimento nazionale per la gestione del capitale umano nelle amministrazioni pubbliche. Tale modello è stato adattato alla realtà organizzativa comunale, integrando le competenze trasversali con quelle tecnico-professionali e con le competenze manageriali richieste ai ruoli dirigenziali.

A partire dal quadro di riferimento, le competenze sono state descritte attraverso comportamenti osservabili e livelli di padronanza, così da renderle uno strumento operativo per la valutazione, la formazione e la programmazione del fabbisogno di personale.

Il risultato è un dizionario che riflette le esigenze dell'Ente, valorizza le professionalità presenti e offre un quadro chiaro e condiviso delle competenze necessarie per sostenere l'innovazione, la qualità dei servizi e la crescita organizzativa.

Struttura del dizionario

Il Dizionario si articola in competenze trasversali e competenze tecnico-professionali per ogni famiglia professionale con vari livelli di padronanza, organizzati secondo una logica che consente di leggere in modo immediato sia le responsabilità dei ruoli sia le differenze tra i profili.

Competenze trasversali

Rappresentano il patrimonio professionale comune a tutto il personale, indipendentemente dal ruolo, dall'area organizzativa o dal profilo professionale di appartenenza.

Competenze tecnico-professionali

All'interno di ciascuna famiglia sono individuate le competenze tecnico-professionali che descrivono le capacità necessarie per svolgere le attività tipiche di quel settore.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Famiglie professionali

Le famiglie professionali raggruppano i profili che svolgono attività omogenee per natura, finalità e contesto operativo. Ogni famiglia rappresenta un ambito di competenze specifico (es. Amministrativa, Tecnica, Vigilanza, Informatica, Sociale ed Educativa, Legale) e costituisce il quadro di riferimento entro cui sono definite le competenze richieste ai profili appartenenti a quella area.

Ogni competenza è articolata in:

- Descrizione sintetica, che definisce l'ambito e la finalità della competenza;
- Comportamenti osservabili, che rendono esplicite le attività, le azioni e gli indicatori utili alla valutazione;
- Livelli di padronanza, che distinguono la complessità delle attività in relazione ai diversi profili professionali.

Questa struttura consente di leggere la competenza sia come capacità professionale sia come l'insieme di comportamenti verificabili.

Livelli di padronanza

I livelli di padronanza rappresentano la progressione della competenza in relazione ai profili dell'Ente.

Sono articolati in tre livelli principali:

- Base: Capacità di svolgere attività con supervisione, applicando procedure e indicazioni operative definite. (Utilizzato nelle famiglie che prevedono il profilo di Operatore Esperto e Istruttore.)
- Intermedio: Capacità di svolgere attività con autonomia operativa, applicando correttamente procedure, strumenti e metodologie. (Utilizzato nelle famiglie che prevedono il profilo di Istruttore.)
- Avanzato: Capacità di gestire autonomamente attività complesse, applicare metodologie professionali, assumere responsabilità dirette sugli interventi e garantire la qualità del proprio operato. (Livello di riferimento per il profilo di Funzionario.)

Per i profili di Elevata Qualificazione e Dirigenza sono previste estensioni del livello avanzato, orientate al presidio, al coordinamento e alla supervisione delle attività:

- Coordinamento / Presidio professionale (E.Q.): Capacità di presidiare metodologie, strumenti e processi, supportare i colleghi nella gestione dei casi o delle attività complesse, garantire coerenza professionale e contribuire all'organizzazione del lavoro.
- Supervisione / Direzione (Dirigente): Capacità di supervisionare processi e servizi, assicurare l'aderenza alle linee di indirizzo dell'Ente, definire criteri organizzativi e metodologici, garantire la qualità complessiva delle attività e gestire situazioni ad alta complessità.

Tabelle di corrispondenza per profilo professionale

Per ogni famiglia professionale è presente una tabella che mette in relazione le competenze con i profili dell'Ente, indicando il livello di padronanza atteso.

Queste tabelle costituiscono uno strumento operativo per:

- la valutazione del personale,
- la definizione dei fabbisogni formativi,



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- la costruzione dei percorsi di crescita professionale,
- la trasparenza dei ruoli e delle responsabilità.

SEZIONE I

COMPETENZE TRASVERSALI

Le competenze trasversali rappresentano il **patrimonio professionale comune a tutto il personale** del Comune di Bisceglie, indipendentemente dal ruolo, dall'area organizzativa o dal profilo professionale di appartenenza. Esse descrivono i comportamenti, le attitudini e le capacità che consentono ai dipendenti di operare con efficacia nel contesto pubblico, contribuendo alla qualità dei servizi e al buon funzionamento dell'Ente.

Queste competenze non riguardano aspetti tecnici o specialistici, ma la capacità di comprendere il contesto istituzionale, collaborare con colleghi e cittadini, organizzare il proprio lavoro, affrontare problemi, utilizzare strumenti digitali e contribuire all'innovazione. Si tratta di dimensioni professionali che sostengono la quotidianità dell'azione amministrativa e che favoriscono una cultura organizzativa orientata alla responsabilità, alla trasparenza e al miglioramento continuo.

In coerenza con il modello proposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, le competenze trasversali sono articolate in quattro macroaree che riflettono le principali dimensioni dell'agire professionale nella pubblica amministrazione: **Capire il contesto pubblico, Interagire nel contesto pubblico, Realizzare nel contesto pubblico e Innovare nel contesto pubblico**. Ciascuna macroarea raccoglie competenze che descrivono comportamenti osservabili e livelli di padronanza, così da costituire uno strumento utile per la valutazione, la formazione e lo sviluppo professionale.

Questa sezione del Dizionario offre quindi un quadro chiaro e condiviso delle competenze che ogni dipendente è chiamato a sviluppare e consolidare, contribuendo alla qualità dei servizi e alla capacità dell'Ente di rispondere in modo efficace alle esigenze della comunità.

Macroarea 1 – Capire il contesto pubblico

Questa macroarea riguarda la capacità di comprendere la natura, le regole e le finalità dell'azione amministrativa. Include la consapevolezza del ruolo del Comune di Bisceglie, dei vincoli normativi, dei principi di legalità e trasparenza, e della centralità del cittadino come destinatario dei servizi.

1. Orientamento al cittadino

Capacità di riconoscere il cittadino come destinatario principale dell'azione amministrativa, comprendendone bisogni, aspettative e diritti. Si traduce nella volontà di offrire servizi accessibili, chiari e rispettosi, contribuendo alla qualità della relazione tra Ente e comunità.

Comportamenti osservabili

- Accoglie il cittadino con disponibilità e rispetto
- Fornisce informazioni chiare, corrette e comprensibili



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Adatta la comunicazione alle esigenze dell'utente
- Ricerca soluzioni che facilitino l'accesso ai servizi
- Mantiene un comportamento imparziale e trasparente
- Previene disservizi e segnala criticità che impattano sull'utenza

Livelli di padronanza

- Base: Interagisce con i cittadini in modo corretto e rispettoso, seguendo procedure e indicazioni.
- Intermedio: Adatta la comunicazione alle diverse situazioni e contribuisce a migliorare l'esperienza dell'utente.
- Avanzato: Promuove soluzioni organizzative che migliorano la qualità dei servizi e la relazione con la comunità.

2. Etica e Responsabilità

Capacità di agire nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, imparzialità e correttezza, assumendo comportamenti coerenti con i valori dell'amministrazione e con il ruolo pubblico ricoperto.

Comportamenti osservabili

- Rispetta norme, procedure e regolamenti
- Mantiene un comportamento imparziale e corretto
- Utilizza le risorse dell'Ente in modo responsabile
- Evita situazioni che possano generare conflitti di interesse
- Assume la responsabilità delle proprie azioni e decisioni
- Salvaguarda la riservatezza delle informazioni

Livelli di padronanza

- Base: Rispetta norme e procedure e adotta comportamenti corretti.
- Intermedio: Previene situazioni critiche e promuove comportamenti etici nel gruppo di lavoro.
- Avanzato: È punto di riferimento per la cultura dell'integrità e sostiene scelte organizzative coerenti con i valori dell'Ente.

3. Consapevolezza del contesto istituzionale

Capacità di comprendere il ruolo dell'Ente, le sue funzioni, i vincoli normativi e gli obiettivi istituzionali, collocando il proprio lavoro all'interno della missione dell'Ente e del sistema pubblico.

Comportamenti osservabili

- Conosce la missione e le funzioni del Comune di Bisceglie
- Comprende il ruolo del proprio servizio nel sistema organizzativo
- Riconosce vincoli e responsabilità dell'azione amministrativa
- Collabora tenendo conto delle interdipendenze tra uffici
- Adatta il proprio lavoro agli obiettivi dell'Ente
- Contribuisce alla diffusione di informazioni corrette sul funzionamento dell'amministrazione



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Livelli di padronanza

- Base: Conosce le funzioni del proprio ufficio e rispetta le procedure.
- Intermedio: Comprende le interdipendenze tra servizi e orienta il proprio lavoro agli obiettivi dell'Ente.
- Avanzato: Promuove una visione integrata dell'organizzazione e contribuisce alla definizione di obiettivi e priorità.

4. Conoscenza dell'organizzazione e delle norme

Capacità di conoscere e applicare correttamente norme, regolamenti, procedure e strumenti organizzativi necessari per svolgere il proprio ruolo in modo efficace e conforme ai principi di legalità.

Comportamenti osservabili

- Applica correttamente norme e regolamenti
- Utilizza procedure e strumenti dell'Ente in modo appropriato
- Aggiorna le proprie conoscenze normative
- Chiede chiarimenti quando necessario
- Contribuisce a migliorare procedure e modulistica
- Previene errori derivanti da interpretazioni non corrette

Livelli di padronanza

- Base: Applica correttamente le norme e le procedure previste.
- Intermedio: Interpreta correttamente le norme e contribuisce a migliorare procedure e strumenti.
- Avanzato: Supporta colleghi e responsabili nell'interpretazione normativa e nella revisione dei processi.

Macroarea 2 – Interagire nel contesto pubblico

Riguarda la capacità di comunicare, collaborare e costruire relazioni efficaci all'interno dell'Ente e con gli stakeholder esterni. È la dimensione che sostiene il lavoro di squadra, la gestione dei rapporti con colleghi, dirigenti, cittadini e altri enti pubblici.

1. Comunicazione efficace

Capacità di comunicare in modo chiaro, comprensibile e appropriato rispetto al contesto, al destinatario e alla situazione. Include l'uso corretto dei diversi canali comunicativi, la capacità di ascoltare e di adattare il proprio linguaggio alle esigenze dell'interlocutore.

Comportamenti osservabili

- Espone informazioni in modo chiaro, ordinato e comprensibile
- Adatta il linguaggio al destinatario (colleghi, cittadini, dirigenti, altri enti)
- Utilizza in modo appropriato i diversi canali comunicativi (telefono, email, sportello, riunioni)
- Ascolta attivamente e verifica la comprensione dell'interlocutore
- Mantiene un tono rispettoso e professionale anche in situazioni complesse
- Fornisce risposte complete e tempestive



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Livelli di padronanza

- Base: Comunica in modo chiaro e rispettoso, seguendo le indicazioni ricevute.
- Intermedio: Adatta la comunicazione alle diverse situazioni e facilita la comprensione reciproca.
- Avanzato: Gestisce comunicazioni complesse e promuove modalità comunicative efficaci nel gruppo di lavoro.

2. Lavoro in team

Capacità di collaborare con colleghi e responsabili, contribuendo alla realizzazione degli obiettivi comuni. Include la disponibilità a condividere informazioni, sostenere il lavoro degli altri e favorire un clima positivo.

Comportamenti osservabili

- Collabora con colleghi e responsabili per raggiungere obiettivi comuni
- Condivide informazioni utili al lavoro del gruppo
- Offre supporto ai colleghi quando necessario
- Rispetta ruoli, responsabilità e tempi del team
- Favorisce un clima di fiducia e collaborazione
- Accetta feedback e contribuisce alla risoluzione di eventuali criticità

Livelli di padronanza

Base: Collabora con il gruppo e rispetta ruoli e indicazioni.

Intermedio: Contribuisce attivamente alla coesione del team e alla condivisione delle informazioni.

Avanzato: Facilita la collaborazione tra colleghi e promuove modalità di lavoro integrate tra uffici.

3. Gestione delle relazioni

Capacità di instaurare e mantenere relazioni professionali efficaci con colleghi, dirigenti, cittadini e altri interlocutori. Include la capacità di gestire interazioni complesse, mantenere equilibrio e favorire la cooperazione.

Comportamenti osservabili

Mantiene relazioni professionali improntate al rispetto e alla collaborazione

Gestisce interazioni complesse con equilibrio e autocontrollo

Riconosce le esigenze dell'interlocutore e adatta il proprio comportamento

Favorisce la cooperazione tra uffici e servizi

Previene incomprensioni e chiarisce tempestivamente eventuali criticità

Promuove un clima relazionale positivo

Livelli di padronanza

Base: Mantiene relazioni corrette e rispettose con colleghi e utenti.

Intermedio: Gestisce interazioni complesse e favorisce la collaborazione tra interlocutori diversi.

Avanzato: È punto di riferimento nella gestione delle relazioni e facilita la cooperazione tra servizi.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

4. Ascolto attivo

Capacità di ascoltare con attenzione e interesse, comprendendo bisogni, richieste e punti di vista dell'interlocutore. Include la capacità di porre domande, verificare la comprensione e rispondere in modo pertinente.

Comportamenti osservabili

- Ascolta senza interrompere e con atteggiamento disponibile
- Pone domande per chiarire bisogni e richieste
- Verifica la comprensione reciproca
- Mostra attenzione ai segnali non verbali
- Risponde in modo pertinente e completo
- Dimostra empatia e rispetto

Livelli di padronanza

- Base: Ascolta con attenzione e risponde in modo appropriato.
- Intermedio: Comprende bisogni e punti di vista diversi e adatta la risposta.
- Avanzato: Facilita il dialogo e la comprensione reciproca anche in situazioni delicate.

5. Negoziazione e gestione dei conflitti

Capacità di affrontare divergenze e situazioni conflittuali con equilibrio, favorendo soluzioni condivise e mantenendo relazioni professionali positive. Include la capacità di mediare tra esigenze diverse e di gestire tensioni con autocontrollo.

Comportamenti osservabili

- Mantiene calma e autocontrollo in situazioni di tensione
- Riconosce le diverse posizioni e le motivazioni degli interlocutori
- Favorisce soluzioni equilibrate e condivise
- Media tra esigenze diverse nel rispetto delle regole
- Previene l'escalation dei conflitti
- Mantiene relazioni professionali anche dopo situazioni critiche

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce divergenze minori con equilibrio e rispetto.
- Intermedio: Media tra posizioni diverse e favorisce soluzioni condivise.
- Avanzato: Gestisce conflitti complessi e facilita la cooperazione tra interlocutori in tensione.

Macroarea 3 – Realizzare nel contesto pubblico

Questa macroarea riguarda la capacità di portare a termine attività e progetti, rispettando tempi, procedure e obiettivi. Include la gestione del lavoro quotidiano, la capacità di organizzarsi, di risolvere problemi e di orientarsi ai risultati.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

1. Orientamento al risultato

Capacità di operare con attenzione agli obiettivi, rispettando tempi, procedure e standard di qualità. Include la capacità di assumersi responsabilità, monitorare l'avanzamento delle attività e contribuire al raggiungimento dei risultati attesi dall'Ente.

Comportamenti osservabili

- Rispetta scadenze, procedure e obiettivi assegnati
- Mantiene costanza e impegno nel portare a termine le attività
- Monitora l'avanzamento del proprio lavoro
- Adatta le modalità operative per migliorare l'efficacia
- Segnala tempestivamente ostacoli o ritardi
- Ricerca soluzioni per garantire la qualità del servizio

Livelli di padronanza

- Base: Porta a termine le attività assegnate rispettando tempi e procedure.
- Intermedio: Organizza il proprio lavoro in funzione degli obiettivi e migliora l'efficacia delle attività.
- Avanzato: Orienta il gruppo di lavoro ai risultati e promuove soluzioni che migliorano la performance dell'Ente.

2. Problem solving

Capacità di individuare problemi, analizzarne le cause e trovare soluzioni efficaci, nel rispetto delle norme e delle procedure dell'Ente. Include la capacità di valutare alternative, prevenire criticità e proporre miglioramenti.

Comportamenti osservabili

- Riconosce tempestivamente problemi e criticità
- Analizza le cause e valuta le possibili soluzioni
- Applica soluzioni coerenti con norme e procedure
- Previene il ripetersi di errori o disservizi
- Chiede supporto quando necessario
- Contribuisce al miglioramento dei processi

Livelli di padronanza

- Base: Individua problemi semplici e applica soluzioni previste.
- Intermedio: Analizza criticità e propone soluzioni efficaci e migliorative.
- Avanzato: Gestisce problemi complessi e promuove soluzioni che migliorano processi e servizi.

3. Pianificazione e organizzazione del lavoro

Capacità di programmare le attività, gestire il tempo, organizzare le risorse e rispettare scadenze e priorità. Include la capacità di coordinarsi con colleghi e uffici per garantire continuità e qualità del servizio.

Comportamenti osservabili

- Organizza il proprio lavoro in modo ordinato e coerente



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Rispetta scadenze e priorità
- Coordina le attività con colleghi e uffici
- Utilizza strumenti organizzativi (agende, check-list, software)
- Adatta la pianificazione in caso di imprevisti
- Mantiene ordine e accuratezza nella gestione delle pratiche

Livelli di padronanza

- Base: Organizza le attività assegnate rispettando scadenze e indicazioni.
- Intermedio: Pianifica il lavoro in autonomia e coordina le attività con altri uffici.
- Avanzato: Gestisce la pianificazione di attività complesse e ottimizza processi e risorse.

4. Gestione delle priorità

Capacità di distinguere le attività urgenti da quelle importanti, gestire carichi di lavoro variabili e mantenere efficacia anche in situazioni di pressione. Include la capacità di riorganizzare le attività in base alle esigenze dell'Ente.

Comportamenti osservabili

- Riconosce attività urgenti e prioritarie
- Riorganizza il lavoro in base alle esigenze del servizio
- Mantiene efficacia anche in situazioni di carico elevato
- Segnala tempestivamente eventuali difficoltà
- Gestisce imprevisti con equilibrio
- Evita ritardi che impattano sul servizio

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce priorità semplici seguendo indicazioni.
- Intermedio: Riorganizza il lavoro in autonomia in base alle priorità del servizio.
- Avanzato: Gestisce priorità complesse e supporta il gruppo nella distribuzione del carico di lavoro.

5. Accuratezza e affidabilità operativa

Capacità di svolgere le attività con precisione, cura e attenzione ai dettagli, garantendo correttezza formale e sostanziale. Include la capacità di prevenire errori, verificare la qualità del proprio lavoro e assicurare continuità operativa.

Comportamenti osservabili

- Compila documenti e pratiche con precisione
- Verifica la correttezza delle informazioni
- Previene errori e disattenzioni
- Mantiene ordine nella gestione delle attività
- Rispetta standard di qualità del servizio
- Garantisce affidabilità e continuità operativa



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Livelli di padronanza

- Base: Svolge le attività con precisione e attenzione.
- Intermedio: Verifica la qualità del lavoro e previene errori ricorrenti.
- Avanzato: Garantisce elevati standard di qualità e supporta colleghi nel miglioramento dell'accuratezza operativa.

Macroarea 4 – Innovare nel contesto pubblico

Riguarda la capacità di migliorare processi, proporre soluzioni innovative, utilizzare strumenti digitali e apprendere continuamente. È la dimensione che sostiene la modernizzazione dell'Ente e la qualità e il miglioramento dei servizi.

1. Digital mindset

Capacità di utilizzare strumenti digitali in modo consapevole ed efficace, comprendendo il valore della trasformazione digitale per la qualità dei servizi pubblici. Include la disponibilità a sperimentare nuove tecnologie, adottare procedure digitali e contribuire alla semplificazione dei processi.

Comportamenti osservabili

- Utilizza strumenti digitali in modo corretto e responsabile
- Adotta procedure digitali (gestione documentale, PEC, piattaforme online)
- Sperimenta nuove soluzioni tecnologiche quando disponibili
- Contribuisce alla digitalizzazione dei processi
- Mantiene attenzione alla sicurezza informatica
- Supporta colleghi nell'uso di strumenti digitali

Livelli di padronanza

- Base: Utilizza gli strumenti digitali necessari al proprio ruolo.
- Intermedio: Adotta soluzioni digitali innovative e contribuisce alla semplificazione dei processi.
- Avanzato: Promuove l'innovazione digitale e supporta l'Ente nella trasformazione tecnologica.

2. Innovazione e miglioramento continuo

Capacità di proporre idee, soluzioni e miglioramenti che rendano i processi più efficaci, semplici e orientati al cittadino. Include la disponibilità a rivedere procedure, sperimentare nuove modalità operative e contribuire all'evoluzione dei servizi.

Comportamenti osservabili

- Propone idee e soluzioni per migliorare processi e servizi
- Individua inefficienze e suggerisce modifiche
- Sperimenta nuove modalità operative
- Contribuisce alla revisione di procedure e modulistica
- Accoglie feedback e li utilizza per migliorare
- Favorisce la diffusione di buone pratiche



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Livelli di padronanza

- Base: Adotta modalità operative migliorative quando suggerite.
- Intermedio: Propone soluzioni e contribuisce alla revisione dei processi.
- Avanzato: Guida iniziative di miglioramento e promuove l'innovazione organizzativa.

3. Apprendimento continuo

Capacità di aggiornare continuamente le proprie conoscenze e competenze, partecipando a percorsi formativi, ricercando informazioni e mantenendo curiosità professionale. Include la disponibilità a sviluppare nuove competenze in risposta ai cambiamenti normativi, tecnologici e organizzativi.

Comportamenti osservabili

- Partecipa attivamente a percorsi formativi
- Ricerca informazioni utili al proprio lavoro
- Aggiorna le proprie competenze in base ai cambiamenti
- Chiede feedback per migliorare
- Condivide conoscenze con colleghi
- Dimostra curiosità professionale

Livelli di padronanza

- Base: Partecipa alla formazione e applica quanto appreso.
- Intermedio: Ricerca autonomamente nuove conoscenze e le integra nel lavoro.
- Avanzato: Promuove la crescita professionale del gruppo e diffonde nuove competenze.

4. Adattabilità e flessibilità

Capacità di adattarsi ai cambiamenti organizzativi, normativi e tecnologici, mantenendo efficacia anche in situazioni nuove o impreviste. Include la disponibilità a modificare modalità operative e a collaborare in contesti diversi.

Comportamenti osservabili

- Si adatta a nuove procedure e strumenti
- Mantiene efficacia anche in situazioni impreviste
- Accoglie cambiamenti con atteggiamento positivo
- Modifica le modalità operative quando necessario
- Collabora in contesti diversi dal proprio
- Supporta colleghi durante transizioni organizzative

Livelli di padronanza

- Base: Si adatta ai cambiamenti seguendo indicazioni.
- Intermedio: Gestisce cambiamenti con autonomia e flessibilità.
- Avanzato: Facilita l'adattamento del gruppo e sostiene processi di cambiamento.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

5. Creatività e apertura al cambiamento

Capacità di generare idee nuove, esplorare soluzioni alternative e affrontare situazioni con spirito innovativo. Include la disponibilità a mettere in discussione prassi consolidate e a proporre approcci diversi.

Comportamenti osservabili

- Propone idee nuove e soluzioni alternative
- Affronta problemi con spirito creativo
- Mette in discussione prassi consolidate quando inefficaci
- Valuta approcci diversi per migliorare processi e servizi
- Accoglie nuove idee provenienti da colleghi o cittadini
- Favorisce un clima aperto all'innovazione

Livelli di padronanza

- Base: Accoglie idee nuove e le applica quando richiesto.
- Intermedio: Propone soluzioni creative e alternative.
- Avanzato: Promuove approcci innovativi e guida processi di cambiamento.

Tabella dei livelli attesi per Area Professionale

Macroarea 1 – Capire il contesto pubblico						
Competenza	Operatore	Operatore esperto	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
Orientamento al cittadino	Base	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Etica e responsabilità	Base	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Consapevolezza del contesto istituzionale	Base	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Conoscenza dell'organizzazione e delle norme	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato

Macroarea 2 – Interagire nel contesto pubblico						
Competenza	Operatore	Operatore esperto	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
Comunicazione efficace	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Lavoro in team	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Gestione delle relazioni	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Ascolto attivo	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Negoziazione e gestione dei conflitti	Base	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Macroarea 3 – Realizzare nel contesto pubblico						
Competenza	Operatore	Operatore esperto	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
Orientamento al risultato	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Problem solving	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Pianificazione e organizzazione del lavoro	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Gestione delle priorità	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Accuratezza e affidabilità op.	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato

Macroarea 4 – Innovare nel contesto pubblico						
Competenza	Operatore	Operatore esperto	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
Digital mindset	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Innovazione e miglioramento continuo	Base	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Apprendimento continuo	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Adattabilità e flessibilità	Base	Intermedio	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Creatività e apertura al cambiamento	Base	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato	Avanzato

SEZIONE II

COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI

Le competenze tecnico-professionali rappresentano il patrimonio di conoscenze, abilità e capacità operative specifiche dei diversi profili professionali del Comune di Bisceglie. Esse descrivono ciò che ogni ruolo deve saper fare in termini di attività, procedure, strumenti e contenuti specialistici, costituendo la base tecnica che permette all'Ente di svolgere le proprie funzioni istituzionali e di garantire servizi di qualità alla comunità.

A differenza delle competenze trasversali, comuni a tutto il personale, le competenze tecnico-professionali sono strettamente legate alle famiglie professionali e ai processi di lavoro dell'amministrazione. Ogni profilo richiede infatti un insieme specifico di conoscenze normative, capacità operative, utilizzo di strumenti digitali, procedure amministrative e competenze specialistiche che consentono di svolgere le attività in modo efficace, corretto e conforme ai principi di legalità e trasparenza.

Questa sezione del Dizionario organizza le competenze tecniche in aree omogenee, collegate ai principali ambiti dell'azione amministrativa: servizi al cittadino, gestione del territorio, attività amministrative e contabili, servizi tecnici, funzioni educative e sociali, attività di polizia locale e altri settori specialistici. Per ciascuna area vengono individuate le competenze essenziali, descritte attraverso comportamenti osservabili e livelli di padronanza, così da costituire uno strumento utile per la valutazione, la formazione e la programmazione del fabbisogno di personale.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Le competenze tecnico-professionali permettono di valorizzare la specificità dei ruoli, di rendere più chiari i requisiti professionali richiesti e di favorire percorsi di crescita coerenti con le esigenze dell'Ente. Esse rappresentano la dimensione operativa del dizionario e contribuiscono a garantire servizi pubblici competenti, affidabili e orientati ai bisogni della comunità.

Famiglia Professionale: Amministrativa

1. Gestione documentale

Capacità di predisporre, organizzare, trattare e gestire la documentazione amministrativa necessaria allo svolgimento delle attività dell'Ente, garantendo ordine, completezza, coerenza formale e rispetto delle procedure interne. Include la cura dei file digitali, la corretta gestione degli allegati, la fascicolazione, l'uso appropriato dei formati e la conservazione ordinata dei materiali di lavoro.

Comportamenti osservabili

- Predisporre documenti, note, comunicazioni e allegati in modo chiaro e conforme agli standard dell'Ente
- Organizza file, cartelle e materiali digitali garantendo ordine e reperibilità
- Verifica la completezza della documentazione necessaria per procedimenti e attività
- Gestisce allegati, memorie, dichiarazioni e materiali integrativi con attenzione e precisione
- Applica correttamente le procedure interne di fascicolazione e archiviazione
- Utilizza formati digitali appropriati (PDF, moduli compilabili, file editabili)
- Mantiene coerenza tra documentazione cartacea e digitale
- Gestisce correttamente i flussi documentali interni, assicurando il passaggio ordinato dei documenti tra colleghi e uffici

Livelli di padronanza

- Base: Predisporre e organizza documenti e file secondo le procedure standard dell'Ente.
- Intermedio: Garantisce completezza, ordine e coerenza della documentazione amministrativa, anche in procedimenti complessi.
- Avanzato: Coordina la gestione documentale dell'ufficio, assicura standard elevati di qualità e supporta l'Ente nell'adozione di pratiche organizzative efficienti.

2. Redazione e gestione degli atti amministrativi

Capacità di predisporre, redigere, revisionare e gestire atti amministrativi quali determinazioni, deliberazioni, ordinanze, comunicazioni formali, verbali e altri documenti ufficiali dell'Ente. Include la capacità di applicare correttamente le norme, utilizzare un linguaggio amministrativo appropriato, garantire coerenza formale e sostanziale, curare gli allegati e assicurare la corretta istruttoria degli atti.

Comportamenti osservabili

- Predisporre atti amministrativi chiari, completi e coerenti con le norme e le procedure dell'Ente
- Utilizza correttamente il linguaggio amministrativo, evitando ambiguità e improprietà
- Cura la struttura dell'atto (premesse, motivazioni, parte dispositiva, riferimenti normativi)
- Verifica la completezza dell'istruttoria e degli allegati necessari
- Applica correttamente modelli, format e procedure interne



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Collabora con colleghi e responsabili per la revisione e validazione degli atti
- Garantisce coerenza tra contenuto dell'atto e documentazione istruttoria
- Utilizza piattaforme digitali per la redazione, gestione e firma degli atti

Livelli di padronanza

- Base: Predisporre atti semplici utilizzando modelli e format standard, con supervisione.
- Intermedio: Redige atti complessi, cura l'istruttoria e garantisce coerenza normativa e procedurale.
- Avanzato: Coordina la produzione degli atti dell'ufficio, assicura elevati standard di qualità e supporta l'Ente nella corretta applicazione delle norme amministrative.

3. Gestione dei procedimenti amministrativi

Capacità di gestire in modo completo, corretto e conforme alle norme i procedimenti amministrativi dell'Ente, assicurando il rispetto delle fasi, dei tempi, delle responsabilità e delle regole di trasparenza. Include la capacità di istruire pratiche, raccogliere documentazione, interagire con cittadini e uffici, predisporre atti, monitorare scadenze e garantire la conclusione del procedimento nel rispetto della legge n. 241/1990 e delle procedure interne.

Comportamenti osservabili

- Identifica correttamente il procedimento, le fasi, i tempi e i soggetti coinvolti
- Istruisce pratiche amministrative raccogliendo documenti, pareri, verifiche e informazioni necessarie
- Applica le norme sulla trasparenza, sulla partecipazione e sul procedimento amministrativo
- Mantiene aggiornate le informazioni relative allo stato del procedimento
- Predispose comunicazioni, preavvisi, richieste integrazioni e atti istruttori
- Collabora con altri uffici per ottenere elementi necessari alla conclusione del procedimento
- Gestisce scadenze e adempimenti garantendo il rispetto dei tempi procedurali
- Conclude il procedimento con l'adozione dell'atto finale o con altra forma prevista dalla legge
- Fornisce informazioni chiare e corrette a cittadini, imprese e professionisti

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce fasi semplici del procedimento e svolge attività istruttorie con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente procedimenti anche complessi, garantendo correttezza, completezza e rispetto dei tempi.
- Avanzato: Coordina procedimenti articolati, supporta l'Ente nella definizione di procedure interne e assicura elevati standard di qualità amministrativa.

4. Applicazione delle procedure interne dell'Ente

Capacità di conoscere, interpretare e applicare correttamente le procedure interne, i regolamenti, le disposizioni organizzative e i flussi operativi del Comune di Bisceglie. Include il rispetto delle responsabilità, delle tempistiche, delle modalità di gestione dei processi e delle indicazioni fornite dai responsabili, garantendo coerenza, uniformità e qualità nell'erogazione dei servizi.

Comportamenti osservabili

- Applica correttamente regolamenti, disposizioni interne e procedure operative dell'Ente



Città di Bisceglie

Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Rispetta i flussi di lavoro definiti (fasi, passaggi, responsabilità, tempistiche)
- Utilizza modelli, format e strumenti previsti dalle procedure interne
- Riconosce quando una procedura richiede il coinvolgimento di altri uffici o figure responsabili
- Segnala eventuali criticità o incoerenze nelle procedure interne
- Adatta il proprio lavoro alle indicazioni organizzative aggiornate (circolari, disposizioni, linee guida)
- Garantisce uniformità e coerenza nell'applicazione delle procedure tra colleghi e uffici
- Collabora con il responsabile per migliorare o aggiornare le procedure operative

Livelli di padronanza

- Base: Applica correttamente le procedure interne standard e utilizza i format previsti.
- Intermedio: Interpreta procedure complesse, garantisce coerenza operativa e supporta colleghi nell'applicazione delle disposizioni interne.
- Avanzato: Contribuisce alla definizione, revisione e miglioramento delle procedure interne dell'Ente, assicurando uniformità e qualità organizzativa.

5. Comunicazione istituzionale e relazione con l'utenza

Capacità di comunicare in modo chiaro, professionale e coerente con il ruolo istituzionale del Comune, gestendo richieste, informazioni e interazioni con cittadini, imprese, professionisti e altri soggetti. Include la capacità di utilizzare diversi canali comunicativi (sportello, telefono, email, PEC, piattaforme digitali), fornire risposte corrette e complete, gestire situazioni delicate e contribuire alla qualità del servizio pubblico.

Comportamenti osservabili

- Fornisce informazioni chiare, corrette e coerenti con le procedure dell'Ente
- Utilizza un linguaggio istituzionale adeguato, evitando espressioni ambigue o informali
- Gestisce richieste di informazioni con cortesia, disponibilità e professionalità
- Ascolta attentamente l'utente e individua la risposta più appropriata
- Predispose comunicazioni scritte (email, PEC, note) chiare, ordinate e complete
- Gestisce situazioni di tensione o incomprensione con calma e rispetto
- Indirizza correttamente l'utente verso l'ufficio competente quando necessario
- Utilizza piattaforme digitali di comunicazione e sportello online in modo efficace
- Contribuisce a creare un clima di fiducia e collaborazione con la cittadinanza

Livelli di padronanza

- Base: Fornisce informazioni semplici e gestisce comunicazioni standard con correttezza e cortesia.
- Intermedio: Gestisce richieste complesse, redige comunicazioni istituzionali articolate e mantiene relazioni efficaci con l'utenza.
- Avanzato: Gestisce situazioni delicate, supporta colleghi nella comunicazione istituzionale e contribuisce al miglioramento della qualità del servizio al pubblico.

6. Utilizzo dei sistemi informativi e degli strumenti digitali

Capacità di utilizzare in modo efficace, corretto e sicuro i sistemi informativi, le piattaforme digitali e gli strumenti tecnologici adottati dal Comune di Bisceglie per la gestione delle attività amministrative. Include l'uso dei software gestionali, delle piattaforme di sportello online, della firma digitale, della PEC, dei sistemi



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

di archiviazione digitale e degli strumenti di collaborazione, garantendo efficienza, precisione e conformità alle procedure interne.

Comportamenti osservabili

- Utilizza correttamente software gestionali e applicativi informatici dell'Ente (procedimenti, atti, servizi)
- Predispone e gestisce documenti digitali (PDF, moduli compilabili, file editabili)
- Utilizza la firma digitale, la PEC e le piattaforme di comunicazione istituzionale
- Inserisce, aggiorna e verifica dati e informazioni nei sistemi informativi
- Utilizza strumenti di collaborazione digitale (condivisione file, videoconferenze, piattaforme interne)
- Rispetta le procedure di sicurezza informatica e le indicazioni dell'ufficio ICT
- Gestisce correttamente accessi, credenziali e permessi dei sistemi informativi
- Individua e segnala eventuali malfunzionamenti o anomalie tecniche
- Adotta buone pratiche di utilizzo degli strumenti digitali per migliorare efficienza e qualità del lavoro

Livelli di padronanza

- Base: Utilizza gli strumenti digitali e i software gestionali standard dell'Ente per le attività quotidiane.
- Intermedio: Utilizza in modo avanzato piattaforme e sistemi informativi, garantendo precisione, sicurezza e corretto inserimento dei dati.
- Avanzato: Supporta colleghi nell'uso dei sistemi informativi, collabora con l'ufficio ICT e contribuisce al miglioramento dei processi digitali dell'Ente.

7. Gestione della trasparenza, accesso e privacy

Capacità di applicare correttamente le norme e le procedure relative alla trasparenza amministrativa, all'accesso agli atti e alla protezione dei dati personali. Include la gestione delle richieste di accesso, la pubblicazione degli obblighi di legge, il rispetto del GDPR e delle misure di sicurezza, garantendo legalità, correttezza e tutela dei diritti dei cittadini.

Comportamenti osservabili

- Gestisce richieste di accesso agli atti (accesso documentale, civico semplice, civico generalizzato) nel rispetto dei tempi e delle procedure
- Applica correttamente le norme sulla trasparenza e sugli obblighi di pubblicazione
- Valuta la presenza di dati personali, sensibili o giudiziari e adotta misure di tutela
- Collabora con il Responsabile della Trasparenza e con il DPO per casi complessi
- Garantisce la protezione dei dati personali nelle attività quotidiane
- Previene violazioni di privacy e segnala eventuali criticità
- Utilizza strumenti e piattaforme di pubblicazione in modo corretto e conforme

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce richieste semplici di accesso e applica le principali regole di privacy e trasparenza.
- Intermedio: Valuta casi complessi, applica correttamente il GDPR e gestisce obblighi di pubblicazione.
- Avanzato: Coordina processi di trasparenza, supporta l'Ente nella gestione dei rischi privacy e garantisce conformità normativa.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

8. Supporto amministrativo ai servizi dell'Ente

Capacità di fornire supporto amministrativo qualificato alle diverse aree e servizi del Comune, contribuendo alla gestione di attività, procedimenti, progetti e adempimenti specifici dei vari uffici. Include la capacità di adattare le proprie competenze amministrative ai diversi contesti operativi, collaborare con figure tecniche e professionali, predisporre documentazione, gestire comunicazioni e assicurare continuità ed efficienza nei processi di lavoro.

Comportamenti osservabili

- Supporta uffici e servizi dell'Ente nella gestione di attività amministrative specifiche (tecniche, sociali, educative, finanziarie, culturali, ecc.)
- Predisporre documentazione, comunicazioni, note e materiali necessari alle attività dei diversi uffici
- Collabora con figure tecniche e professionali, integrando competenze amministrative con esigenze operative
- Adatta il proprio lavoro alle caratteristiche del servizio supportato, rispettando procedure e scadenze
- Gestisce informazioni, dati e materiali necessari alle attività dei servizi
- Contribuisce alla realizzazione di progetti, iniziative e attività trasversali dell'Ente
- Garantisce continuità operativa anche in situazioni di assenza o rotazione del personale
- Mantiene un approccio collaborativo e orientato alla soluzione dei problemi

Livelli di padronanza

- Base: Fornisce supporto amministrativo semplice e svolge attività operative secondo le indicazioni dell'ufficio.
- Intermedio: Gestisce autonomamente attività amministrative specifiche dei servizi, collaborando con figure tecniche e professionali.
- Avanzato: Coordina il supporto amministrativo ai servizi, contribuisce alla gestione di attività complesse e favorisce l'integrazione tra uffici.

Tabella dei livelli attesi della Famiglia Amministrativa

Competenza	Operatore Esperto	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
1. Gestione della documentazione amministrativa	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento operativo	Supervisione / Direzione
2. Redazione e gestione degli atti amministrativi	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + supporto specialistico	Supervisione / Direzione
3. Gestione dei procedimenti amministrativi	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione procedimenti complessi	Supervisione / Direzione
4. Applicazione delle procedure interne dell'Ente	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + miglioramento procedure	Supervisione / Direzione
5. Comunicazione istituzionale e relazione	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione situazioni delicate	Supervisione / Direzione



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Competenza	Operatore Esperto	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
con l'utenza					
6. Utilizzo dei sistemi informativi e degli strumenti digitali	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento operativo	Supervisione / Direzione
7. Gestione della trasparenza, accesso e privacy	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + supporto specialistico	Supervisione / Direzione
8. Supporto amministrativo ai servizi dell'Ente	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento operativo	Supervisione / Direzione

Famiglia Professionale: Tecnica

1. Normativa edilizia e urbanistica

Capacità di conoscere, interpretare e applicare correttamente la normativa edilizia e urbanistica, con particolare riferimento al D.P.R. n. 380/2001, ai regolamenti comunali, agli strumenti urbanistici vigenti e alle disposizioni regionali. Include la capacità di valutare la conformità degli interventi edilizi, fornire orientamento tecnico-normativo, predisporre pareri e garantire il rispetto delle regole urbanistiche dell'Ente.

Comportamenti osservabili

- Applica correttamente la normativa edilizia e urbanistica nei procedimenti tecnici
- Interpreta gli strumenti urbanistici (PRG, PUG, varianti, vincoli, destinazioni d'uso)
- Valuta la conformità degli interventi edilizi alle norme vigenti
- Predisporre pareri tecnici e note istruttorie basate su riferimenti normativi
- Individua vincoli, prescrizioni e condizioni tecniche rilevanti
- Fornisce informazioni tecniche a cittadini, professionisti e imprese
- Collabora con altri uffici per garantire la coerenza normativa degli atti tecnici
- Segnala criticità normative o difformità rilevate nei progetti o nelle richieste

Livelli di padronanza

- Base: Applica le principali norme edilizie e urbanistiche nei casi semplici.
- Intermedio: Interpreta correttamente la normativa, gestisce casi complessi e redige pareri tecnici articolati.
- Avanzato: Fornisce orientamento normativo all'Ente, supporta colleghi e contribuisce alla definizione di procedure tecniche coerenti con il quadro normativo.

2. Progettazione tecnica e redazione elaborati

Capacità di predisporre, sviluppare e aggiornare elaborati tecnici necessari alla progettazione, alla gestione dei procedimenti edilizi e alla realizzazione di opere pubbliche. Include la capacità di utilizzare software di disegno e modellazione, interpretare norme tecniche, redigere tavole grafiche, relazioni, computi e documentazione tecnica conforme agli standard dell'Ente e alle disposizioni vigenti.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Comportamenti osservabili

- Redige elaborati tecnici (tavole grafiche, planimetrie, sezioni, prospetti) coerenti con le norme e gli standard dell'Ente
- Predispose relazioni tecniche, computi metrici, capitolati e documentazione progettuale
- Utilizza software CAD, BIM o altri strumenti digitali di progettazione
- Interpreta correttamente norme tecniche, regolamenti edilizi e prescrizioni progettuali
- Adatta gli elaborati alle richieste dei procedimenti edilizi o dei progetti di lavori pubblici
- Collabora con colleghi e professionisti per integrare aspetti tecnici, grafici e normativi
- Verifica la coerenza tra elaborati grafici e documentazione tecnica
- Aggiorna gli elaborati in base alle modifiche progettuali o alle indicazioni dei responsabili

Livelli di padronanza

- Base: Redige elaborati tecnici semplici e utilizza software di disegno con supervisione.
- Intermedio: Predispose elaborati tecnici completi, utilizza strumenti digitali avanzati e integra aspetti normativi e progettuali.
- Avanzato: Coordina la produzione degli elaborati tecnici, garantisce elevati standard progettuali e supporta l'Ente nella definizione di soluzioni tecniche complesse.

3. Gestione dei lavori pubblici e cantieri

Capacità di gestire le attività tecniche connesse alla realizzazione, manutenzione e controllo dei lavori pubblici, assicurando il rispetto delle norme, dei tempi, dei capitolati e delle prescrizioni progettuali. Include la capacità di monitorare l'esecuzione delle opere, coordinare le fasi operative, verificare la conformità dei lavori, interagire con imprese e professionisti, predisporre documentazione tecnica e contribuire alla corretta gestione dei cantieri comunali.

Comportamenti osservabili

- Monitora l'esecuzione dei lavori pubblici verificando la conformità alle prescrizioni progettuali
- Effettua sopralluoghi in cantiere e redige verbali, rilievi e report tecnici
- Collabora con imprese, direttori dei lavori, coordinatori della sicurezza e professionisti coinvolti
- Verifica il rispetto delle norme tecniche, di sicurezza e delle disposizioni contrattuali
- Gestisce la documentazione tecnica di cantiere (ordini di servizio, SAL, varianti, certificazioni)
- Segnala tempestivamente criticità, difformità o necessità di interventi correttivi
- Supporta le fasi di collaudo, verifica finale e chiusura dei lavori
- Contribuisce alla programmazione e alla gestione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie
- Assicura la corretta comunicazione tra ufficio tecnico, imprese e altri soggetti coinvolti

Livelli di padronanza

- Base: Supporta le attività di cantiere e partecipa ai sopralluoghi con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente attività tecniche di cantiere, monitora l'esecuzione dei lavori e redige documentazione tecnica completa.
- Avanzato: Coordina la gestione dei lavori pubblici, supervisiona cantieri complessi e contribuisce alla programmazione e al controllo tecnico dell'Ente.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

4. Valutazioni tecniche, sopralluoghi e controlli

Capacità di effettuare valutazioni tecniche, sopralluoghi e controlli sul territorio e sugli immobili, verificando la conformità degli interventi alle norme edilizie, urbanistiche, di sicurezza e alle prescrizioni progettuali. Include la capacità di rilevare criticità, redigere verbali e report tecnici, proporre soluzioni operative e garantire un monitoraggio accurato delle situazioni che richiedono intervento tecnico da parte dell'Ente.

Comportamenti osservabili

- Effettua sopralluoghi tecnici su immobili, aree, cantieri e spazi pubblici
- Rileva misure, condizioni, difformità e criticità tecniche con precisione
- Verifica la conformità degli interventi alle norme edilizie, urbanistiche e di sicurezza
- Redige verbali, report, rilievi fotografici e documentazione tecnica dei sopralluoghi
- Individua soluzioni operative o misure correttive in caso di irregolarità o rischi
- Collabora con altri uffici (tecnico, edilizia privata, lavori pubblici, sicurezza) per gestire le situazioni rilevate
- Fornisce supporto tecnico nelle attività di controllo del territorio
- Segnala tempestivamente situazioni di pericolo, degrado o non conformità
- Garantisce un approccio professionale e imparziale nelle attività di verifica

Livelli di padronanza

- Base: Effettua sopralluoghi semplici e supporta le attività di controllo con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente sopralluoghi e valutazioni tecniche, redigendo documentazione completa e proponendo soluzioni operative.
- Avanzato: Coordina attività di controllo complesse, supervisiona sopralluoghi tecnici e contribuisce alla definizione di criteri e procedure di verifica dell'Ente.

5. Catasto, topografia e rilievi

Capacità di consultare, interpretare e utilizzare dati catastali, cartografici e topografici, nonché di effettuare rilievi sul territorio e sugli immobili. Include la capacità di leggere mappe, estratti di mappa, visure, planimetrie, modelli digitali del terreno, e di eseguire rilievi metrici e fotografici utili alla gestione dei procedimenti tecnici, alla verifica delle conformità e alla progettazione.

Comportamenti osservabili

- Consulta e interpreta correttamente visure catastali, estratti di mappa, planimetrie e documenti cartografici
- Utilizza strumenti digitali di consultazione catastale e cartografica (SIT, GIS, portali regionali, ecc.)
- Effettua rilievi metrici, fotografici e descrittivi su immobili e aree
- Rileva confini, distanze, superfici e altri elementi tecnici necessari ai procedimenti
- Verifica la coerenza tra dati catastali, stato di fatto e documentazione progettuale
- Predispose elaborati tecnici basati su rilievi e dati topografici
- Collabora con colleghi e professionisti per integrare informazioni catastali e rilievi nei procedimenti edilizi e urbanistici
- Segnala incongruenze o difformità tra catasto, cartografia e realtà territoriale



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Utilizza strumenti di misura e rilievo in modo corretto e sicuro

Livelli di padronanza

- Base: Consulta documenti catastali e partecipa ai rilievi con supervisione.
- Intermedio: Effettua rilievi completi, interpreta dati catastali e cartografici e integra le informazioni nei procedimenti tecnici.
- Avanzato: Coordina attività di rilievo e analisi catastale, gestisce casi complessi e supporta l'Ente nella definizione di soluzioni tecniche basate su dati territoriali.

6. Sicurezza nei cantieri e normativa sulla prevenzione

Capacità di applicare correttamente la normativa sulla sicurezza nei cantieri e negli ambienti di lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 81/2008 e alle disposizioni tecniche e operative in materia di prevenzione, protezione e gestione dei rischi. Include la capacità di verificare il rispetto delle misure di sicurezza, collaborare con i soggetti responsabili, individuare criticità e contribuire alla tutela della salute e dell'incolumità nei cantieri comunali e nelle attività tecniche dell'Ente.

Comportamenti osservabili

- Verifica il rispetto delle norme di sicurezza nei cantieri e nelle attività tecniche dell'Ente
- Collabora con coordinatori della sicurezza, direttori dei lavori e imprese per garantire l'applicazione delle misure previste
- Effettua sopralluoghi mirati alla verifica delle condizioni di sicurezza
- Individua rischi, irregolarità o situazioni potenzialmente pericolose e le segnala tempestivamente
- Controlla la presenza e la correttezza dei documenti di sicurezza (PSC, POS, DVR, certificazioni, idoneità tecnico-professionale)
- Supporta le attività di prevenzione e protezione promosse dall'Ente
- Contribuisce alla diffusione di buone pratiche di sicurezza tra colleghi e operatori
- Predisponde report, verbali e comunicazioni tecniche relative alla sicurezza
- Mantiene un comportamento conforme alle norme di sicurezza durante le attività operative e i sopralluoghi

Livelli di padronanza

- Base: Conosce le principali norme di sicurezza e supporta le verifiche con supervisione.
- Intermedio: Verifica autonomamente le condizioni di sicurezza nei cantieri e collabora con i soggetti responsabili nella gestione delle misure di prevenzione.
- Avanzato: Coordina verifiche complesse, supporta l'Ente nella gestione della sicurezza nei cantieri e contribuisce alla definizione di procedure e misure di prevenzione.

7. Gestione delle autorizzazioni e dei titoli edilizi

Capacità di gestire i procedimenti relativi ai titoli edilizi e alle autorizzazioni previste dalla normativa vigente, assicurando la corretta istruttoria tecnica, la verifica della conformità urbanistica ed edilizia, il rispetto delle procedure e la predisposizione degli atti necessari. Include la gestione di SCIA, CILA, Permessi di costruire, autorizzazioni paesaggistiche, titoli unici e concessioni edilizie, nonché la capacità di interagire con professionisti, cittadini e altri uffici per garantire la regolarità degli interventi edilizi.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Comportamenti osservabili

- Gestisce l'istruttoria tecnica dei titoli edilizi (SCIA, CILA, Permessi di costruire, concessioni edilizie)
- Verifica la conformità degli interventi alle norme edilizie, urbanistiche, paesaggistiche e di sicurezza
- Controlla la completezza della documentazione presentata e richiede integrazioni quando necessario
- Predispose pareri tecnici, note istruttorie e atti relativi ai procedimenti edilizi
- Collabora con professionisti, cittadini e imprese per chiarimenti tecnici e procedurali
- Utilizza piattaforme digitali e gestionali per la registrazione, il monitoraggio e l'archiviazione dei procedimenti
- Verifica la coerenza tra elaborati progettuali, stato di fatto e normativa vigente
- Segnala difformità, irregolarità o interventi non conformi, proponendo misure correttive
- Supporta le attività di controllo del territorio connesse ai procedimenti edilizi
- Assicura il rispetto delle tempistiche e delle fasi previste dalle procedure interne dell'Ente

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce procedimenti edilizi semplici e supporta l'istruttoria con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente procedimenti edilizi completi, redige pareri tecnici e interagisce con professionisti e cittadini.
- Avanzato: Coordina l'istruttoria dei procedimenti edilizi complessi, garantisce elevata qualità tecnica e contribuisce alla definizione di procedure e criteri istruttori dell'Ente.

8. Supporto tecnico ai servizi dell'Ente

Capacità di fornire supporto tecnico qualificato alle diverse aree e servizi del Comune, contribuendo alla gestione di attività, procedimenti, progetti e interventi che richiedono competenze tecniche specifiche. Include la capacità di collaborare con figure professionali diverse, predisporre documentazione tecnica, effettuare verifiche e sopralluoghi, fornire pareri e garantire continuità operativa nelle attività tecniche dell'Ente.

Comportamenti osservabili

- Fornisce supporto tecnico alle diverse aree dell'Ente (urbanistica, edilizia privata, lavori pubblici, ambiente, patrimonio, ecc.)
- Predispose documentazione tecnica, note, pareri e materiali necessari alle attività dei servizi
- Effettua verifiche, sopralluoghi e controlli tecnici richiesti dai vari uffici
- Collabora con figure tecniche, amministrative e professionisti esterni per integrare competenze e informazioni
- Adatta il proprio lavoro alle esigenze specifiche del servizio supportato, rispettando procedure e scadenze
- Contribuisce alla gestione di progetti, interventi e attività trasversali dell'Ente
- Supporta la raccolta, l'analisi e l'aggiornamento di dati tecnici necessari ai procedimenti
- Mantiene un approccio collaborativo, orientato alla soluzione dei problemi e alla qualità del servizio

Livelli di padronanza

- Base: Fornisce supporto tecnico semplice e svolge attività operative secondo le indicazioni dell'ufficio.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Intermedio: Gestisce autonomamente attività tecniche specifiche dei servizi, collaborando con figure professionali interne ed esterne.
- Avanzato: Coordina il supporto tecnico ai servizi, gestisce attività complesse e favorisce l'integrazione tra uffici e competenze tecniche dell'Ente.

Tabella dei livelli attesi della Famiglia Tecnica

Competenza	Operatore Esperto	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
1. Normativa edilizia e urbanistica	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio tecnico-normativo	Supervisione / Direzione
2. Progettazione tecnica e redazione elaborati	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento elaborati	Supervisione / Direzione
3. Gestione dei lavori pubblici e cantieri	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione cantieri complessi	Supervisione / Direzione
4. Valutazioni tecniche, sopralluoghi e controlli	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento verifiche	Supervisione / Direzione
5. Catasto, topografia e rilievi	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione rilievi complessi	Supervisione / Direzione
6. Sicurezza nei cantieri e normativa prevenzione	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio sicurezza cantieri	Supervisione / Direzione
7. Gestione delle autorizzazioni e dei titoli edilizi	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione procedimenti complessi	Supervisione / Direzione
8. Supporto tecnico ai servizi dell'Ente	Base	Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento tecnico trasversale	Supervisione / Direzione

Famiglia Professionale: Economico-finanziaria

1. Contabilità armonizzata e principi contabili

Capacità di applicare correttamente il sistema di contabilità armonizzata previsto dal D.Lgs. n. 118/2011 e dai principi contabili applicati, assicurando la corretta registrazione delle operazioni finanziarie, economiche e patrimoniali dell'Ente. Include la capacità di interpretare norme e principi contabili, gestire scritture di bilancio, garantire la coerenza dei dati contabili e supportare le attività di programmazione, gestione e rendicontazione finanziaria.

Comportamenti osservabili

- Applica correttamente il D.Lgs. n. 118/2011 e i principi contabili armonizzati
- Registra operazioni finanziarie, economiche e patrimoniali nel rispetto delle regole contabili
- Verifica la coerenza delle scritture contabili con gli atti amministrativi e con la normativa
- Predisporre prospetti, quadri contabili e documenti richiesti dalla normativa
- Collabora alla gestione del bilancio e delle sue variazioni fornendo dati contabili affidabili



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Individua errori, incongruenze o anomalie nelle registrazioni e propone correzioni
- Supporta colleghi e altri uffici nella corretta interpretazione delle regole contabili
- Utilizza software gestionali e strumenti digitali per la registrazione e il monitoraggio dei dati
- Mantiene aggiornate le conoscenze normative e contabili per garantire conformità e qualità del dato

Livelli di padronanza

- Base: Registra operazioni contabili semplici e applica le principali regole della contabilità armonizzata con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente scritture contabili complesse, interpreta i principi contabili e garantisce la coerenza dei dati.
- Avanzato: Coordina le attività contabili dell'Ente, assicura l'applicazione rigorosa dei principi contabili e supporta la definizione di procedure e criteri contabili.

2. Gestione del bilancio, PEG e variazioni

Capacità di predisporre, gestire e monitorare il bilancio dell'Ente, assicurando la corretta redazione dei documenti contabili, la coerenza con la normativa vigente e la gestione delle variazioni di bilancio. Include la capacità di collaborare alla definizione del PEG, garantire l'allineamento tra bilancio e atti amministrativi, supportare gli uffici nella programmazione delle risorse e assicurare la corretta imputazione delle spese e delle entrate.

Comportamenti osservabili

- Predisporre documenti di bilancio (previsionale, variazioni, assestamenti) nel rispetto della normativa
- Collabora alla definizione del PEG e alla sua articolazione per missioni, programmi e capitoli
- Verifica la coerenza tra bilancio, atti amministrativi e scritture contabili
- Gestisce variazioni di bilancio, predisponendo prospetti e relazioni tecniche
- Supporta gli uffici nella corretta imputazione delle spese e nella programmazione delle risorse
- Analizza disponibilità, stanziamenti, impegni e residui per garantire la sostenibilità delle scelte
- Utilizza software gestionali per la predisposizione e il monitoraggio del bilancio
- Individua criticità o scostamenti e propone soluzioni tecniche per il riequilibrio
- Collabora con la dirigenza nella predisposizione dei documenti da sottoporre agli organi politici

Livelli di padronanza

- Base: Supporta la predisposizione di parti del bilancio e gestisce variazioni semplici con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente documenti di bilancio, variazioni e PEG, garantendo coerenza tecnica e normativa.
- Avanzato: Coordina la gestione del bilancio dell'Ente, assicura la qualità dei documenti contabili e supporta la dirigenza nella programmazione finanziaria.

3. Programmazione economico-finanziaria

Capacità di supportare la costruzione della programmazione economico-finanziaria dell'Ente, elaborando analisi previsionali, stime di fabbisogno, scenari di sostenibilità e valutazioni tecniche utili alla definizione delle politiche di bilancio. Include la capacità di predisporre documenti previsionali, analizzare trend di



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

entrata e spesa, stimare impatti finanziari delle scelte amministrative e fornire agli uffici elementi tecnici per la pianificazione delle attività future.

Comportamenti osservabili

- Predisporre e aggiorna documenti previsionali (DUP, quadri previsionali, prospetti di analisi)
- Elabora stime di entrate, spese, fabbisogni e disponibilità future
- Analizza trend finanziari e costruisce scenari previsionali di sostenibilità
- Valuta l'impatto finanziario di atti, progetti e scelte amministrative prima della loro adozione
- Supporta gli uffici nella pianificazione delle attività che comportano impegni di spesa futuri
- Fornisce elementi tecnici per la definizione degli indirizzi finanziari dell'Ente
- Verifica la coerenza tra programmazione, obiettivi strategici e risorse disponibili
- Utilizza dati contabili e strumenti gestionali per elaborare simulazioni e proiezioni
- Individua rischi finanziari potenziali e propone misure preventive o correttive

Livelli di padronanza

- Base: Supporta la raccolta dei dati e la predisposizione di parti dei documenti previsionali con supervisione.
- Intermedio: Elabora autonomamente analisi previsionali, stime e scenari, valutando impatti finanziari e coerenza tecnica.
- Avanzato: Coordina la programmazione economico-finanziaria dell'Ente, sviluppa scenari complessi e supporta la dirigenza nella definizione delle strategie finanziarie.

4. Rendicontazione e chiusure contabili

Capacità di gestire le attività di rendicontazione e chiusura contabile dell'Ente, assicurando la corretta predisposizione dei documenti di rendiconto, la quadratura delle scritture, la verifica dei residui e la conformità alle norme della contabilità armonizzata. Include la capacità di collaborare alla redazione del rendiconto della gestione, predisporre prospetti e allegati obbligatori, effettuare controlli di coerenza e garantire la qualità del dato contabile finale.

Comportamenti osservabili

- Predisporre scritture di chiusura e quadrature contabili nel rispetto del D.Lgs. n. 118/2011
- Verifica residui attivi e passivi, proponendo reimputazioni, cancellazioni o riaccertamenti
- Collabora alla redazione del rendiconto della gestione e dei suoi allegati obbligatori
- Predisporre prospetti, tabelle e documenti tecnici richiesti dalla normativa
- Controlla la coerenza tra scritture contabili, atti amministrativi e documenti di bilancio
- Effettua verifiche su impegni, accertamenti, reversali e mandati ai fini della chiusura
- Individua errori, incongruenze o scostamenti e propone correzioni tecniche
- Utilizza software gestionali per la predisposizione del rendiconto e delle scritture di chiusura
- Supporta la dirigenza nella predisposizione dei documenti da trasmettere agli organi politici e di controllo



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Livelli di padronanza

- Base: Supporta le attività di chiusura contabile e la predisposizione di prospetti semplici con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente scritture di chiusura, residui e prospetti del rendiconto, garantendo coerenza tecnica e normativa.
- Avanzato: Coordina le attività di rendicontazione dell'Ente, assicura la qualità del dato contabile e supporta la dirigenza nella redazione del rendiconto della gestione.

5. Tributi locali e gestione entrate

Capacità di gestire i tributi locali e le entrate dell'Ente, assicurando la corretta applicazione della normativa tributaria, la gestione dei procedimenti impositivi, la verifica delle posizioni contributive e il supporto ai cittadini e agli uffici. Include la capacità di predisporre atti tributari, collaborare alla definizione dei regolamenti, monitorare le entrate, gestire attività di accertamento e riscossione e garantire la qualità del dato tributario.

Comportamenti osservabili

- Applica correttamente la normativa relativa ai tributi locali (IMU, TARI, canoni, imposta di soggiorno, ecc.)
- Gestisce procedimenti tributari: dichiarazioni, accertamenti, avvisi, comunicazioni, rimborsi
- Verifica la correttezza delle posizioni contributive e delle banche dati tributarie
- Predisporre atti, avvisi e provvedimenti tributari nel rispetto delle norme
- Collabora alla definizione o aggiornamento dei regolamenti tributari dell'Ente
- Supporta cittadini, professionisti e imprese nella comprensione degli adempimenti tributari
- Gestisce attività di riscossione ordinaria e coattiva, collaborando con il concessionario
- Analizza dati e trend delle entrate per supportare la programmazione finanziaria
- Utilizza software gestionali e banche dati per la gestione delle posizioni tributarie
- Individua irregolarità, evasione o errori e propone azioni correttive o accertamenti

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce attività tributarie semplici e supporta la verifica delle posizioni con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente procedimenti tributari, accertamenti e attività di riscossione, garantendo correttezza tecnica e normativa.
- Avanzato: Coordina la gestione dei tributi locali, assicura la qualità del dato tributario e supporta la dirigenza nella definizione delle politiche di entrata dell'Ente.

6. Gestione pagamenti, incassi e rapporti con tesoreria

Capacità di gestire le operazioni di pagamento e incasso dell'Ente, assicurando la corretta emissione di mandati e reversali, la verifica della disponibilità finanziaria, il rispetto delle norme contabili e la collaborazione con il servizio di tesoreria. Include la capacità di monitorare flussi finanziari, garantire la regolarità delle operazioni, gestire rapporti con il tesoriere e supportare gli uffici nelle procedure di liquidazione e riscossione.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Comportamenti osservabili

- Predisporre ed emettere mandati di pagamento e reversali di incasso nel rispetto delle regole contabili
- Verifica la disponibilità finanziaria e la corretta imputazione delle operazioni
- Gestisce rapporti operativi con il servizio di tesoreria, assicurando tempestività e regolarità dei flussi
- Controlla la coerenza tra atti di liquidazione, scritture contabili e operazioni di tesoreria
- Supporta gli uffici nella predisposizione delle liquidazioni e nella gestione degli incassi
- Effettua verifiche su pagamenti, riscossioni, quietanze e rendicontazioni del tesoriere
- Predisporre prospetti, riepiloghi e documenti relativi ai flussi finanziari
- Utilizza software gestionali e piattaforme di tesoreria per la gestione delle operazioni
- Individua anomalie, irregolarità o scostamenti e propone soluzioni tecniche
- Garantisce il rispetto delle norme sulla tracciabilità dei pagamenti e dei vincoli di finanza pubblica

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce pagamenti e incassi semplici e supporta le verifiche con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente mandati, reversali, rapporti con tesoreria e controlli di coerenza, garantendo correttezza tecnica.
- Avanzato: Coordina la gestione dei flussi finanziari dell'Ente, assicura la qualità delle operazioni e supporta la dirigenza nella gestione dei rapporti con il tesoriere.

7. Gestione della contabilità economico-patrimoniale (ACCRUAL)

Capacità di applicare il principio della competenza economica (ACCRUAL) nella rilevazione dei fatti di gestione, nella predisposizione delle scritture contabili, nella riclassificazione dei dati finanziari e nella produzione del bilancio economico-patrimoniale. Comprende la gestione delle scritture di assestamento, la valorizzazione delle poste patrimoniali, la riconciliazione con la contabilità finanziaria e il rispetto dei principi contabili nazionali e delle norme sull'armonizzazione contabile.

Comportamenti osservabili

- Applica correttamente il principio della competenza economica nella rilevazione dei fatti di gestione
- Predisporre scritture di assestamento (ratei, risconti, ammortamenti, accantonamenti)
- Gestisce la contabilità economico-patrimoniale in coerenza con il sistema finanziario
- Effettua riconciliazioni tra contabilità finanziaria ed economico-patrimoniale
- Valorizza correttamente attività, passività, costi e ricavi secondo i principi contabili
- Predisporre prospetti, schemi e documenti del bilancio economico-patrimoniale
- Collabora alla chiusura dell'esercizio e alla redazione del conto economico e dello stato patrimoniale
- Utilizza software gestionali e moduli dedicati alla contabilità ACCRUAL
- Documenta le operazioni contabili e garantisce la tracciabilità delle scritture
- Contribuisce alla corretta applicazione delle norme sull'armonizzazione contabile

Livelli di padronanza

- Base: Svolge attività di supporto nella rilevazione dei fatti di gestione e nelle scritture economico-patrimoniali, applicando procedure definite e utilizzando strumenti gestionali con supervisione.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Intermedio: Gestisce in autonomia scritture economico-patrimoniali standard (ratei, risconti, ammortamenti), effettua riconciliazioni di base con la contabilità finanziaria e collabora alla predisposizione dei prospetti economico-patrimoniali.
- Avanzato: Gestisce autonomamente l'intero processo ACCRUAL, applica metodologie contabili complesse, effettua riconciliazioni avanzate e contribuisce alla redazione del bilancio economico-patrimoniale.

8. Supporto amministrativo ai servizi finanziari

Capacità di fornire supporto amministrativo alle attività del settore economico-finanziario, assicurando la corretta gestione documentale, la predisposizione di atti e comunicazioni, la registrazione di operazioni contabili semplici, la cura dei rapporti con gli uffici interni e con gli utenti, e il rispetto delle procedure amministrative e contabili dell'Ente. Include la capacità di utilizzare strumenti digitali, gestionali e piattaforme istituzionali, garantendo ordine, precisione e conformità normativa nelle attività di back-office.

Comportamenti osservabili

- Predisporre atti amministrativi, comunicazioni e documentazione di supporto alle attività finanziarie
- Gestisce protocollazione, archiviazione, classificazione e conservazione dei documenti del settore
- Supporta la predisposizione di liquidazioni, impegni, accertamenti e altri atti contabili semplici
- Cura i rapporti con gli uffici interni, fornendo informazioni e supporto operativo
- Gestisce richieste degli utenti, fornendo informazioni su pagamenti, tributi, scadenze e procedure
- Utilizza software gestionali, piattaforme digitali e strumenti informatici del settore
- Verifica la completezza formale della documentazione amministrativa e contabile
- Predisporre prospetti, riepiloghi e report amministrativi di supporto alle attività del settore
- Collabora alle attività di rendicontazione e chiusura contabile per la parte amministrativa
- Individua errori formali, incongruenze o mancanze documentali e propone correzioni

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce attività amministrative semplici, supporta la predisposizione di atti e documenti con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente attività amministrative e contabili di supporto, garantendo precisione e correttezza procedurale.
- Avanzato: Coordina le attività amministrative del settore, assicura la qualità dei processi e supporta la dirigenza nell'organizzazione delle attività finanziarie.

Tabella dei livelli attesi della Famiglia Economico-finanziaria

Competenza	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
1. Contabilità armonizzata e principi contabili	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio tecnico-contabile	Supervisione / Direzione
2. Gestione del bilancio, PEG e variazioni	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento bilancio e PEG	Supervisione / Direzione
3. Programmazione	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio	Supervisione



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Competenza	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
economico-finanziaria			programmazione	/ Direzione
4. Rendicontazione e chiusure contabili	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione chiusure complesse	Supervisione / Direzione
5. Tributi locali e gestione entrate	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio procedimenti complessi	Supervisione / Direzione
6. Gestione pagamenti, incassi e rapporti con tesoreria	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione flussi complessi	Supervisione / Direzione
7. Gestione della contabilità economico-patrimoniale (ACCRUAL)	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio tecnico-contabile	Supervisione / Direzione
8. Supporto amministrativo ai servizi finanziari	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento amministrativo	Supervisione / Direzione

Famiglia Professionale: Vigilanza

1. Normativa di polizia locale e codice della strada

Capacità di applicare correttamente la normativa di polizia locale, il Codice della Strada, i regolamenti comunali e le disposizioni in materia di sicurezza urbana. Include la conoscenza delle procedure operative, degli atti di polizia amministrativa, delle norme sanzionatorie e delle competenze attribuite alla Polizia Locale, garantendo interventi conformi alla legge e coerenti con le direttive dell'Ente.

Comportamenti osservabili

- Applica correttamente il Codice della Strada nelle attività di controllo, accertamento e gestione della viabilità
- Conosce e utilizza la normativa di polizia locale, sicurezza urbana, regolamenti comunali e ordinanze
- Predispose atti di polizia amministrativa nel rispetto delle procedure e delle norme vigenti
- Interpreta correttamente norme e disposizioni operative, adattandole alle situazioni concrete
- Individua violazioni e irregolarità, adottando i provvedimenti previsti dalla legge
- Fornisce informazioni corrette ai cittadini su norme, obblighi e procedure
- Collabora con altre forze dell'ordine nel rispetto delle competenze della Polizia Locale
- Mantiene aggiornate le proprie conoscenze normative attraverso formazione e studio costante
- Supporta la dirigenza nell'applicazione di nuove disposizioni normative o regolamentari

Livelli di padronanza

- Base: Conosce le norme principali e le applica nelle attività semplici con supervisione.
- Intermedio: Applica autonomamente la normativa in attività ordinarie, predisponendo atti e accertamenti corretti.
- Avanzato: Interpreta e applica la normativa in situazioni complesse, supporta colleghi e coordina attività operative.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

2. Attività di controllo del territorio e sicurezza urbana

Capacità di svolgere attività di vigilanza e controllo del territorio, garantendo la sicurezza urbana, la prevenzione delle situazioni di rischio e il rispetto delle norme. Include la capacità di presidiare aree sensibili, monitorare comportamenti illeciti, intervenire in situazioni critiche, gestire la viabilità e collaborare con altre forze dell'ordine, assicurando un servizio efficace, tempestivo e orientato alla tutela della comunità.

Comportamenti osservabili

- Presidia il territorio con attività di pattugliamento
- Individua comportamenti illeciti, situazioni di rischio o criticità e interviene secondo le procedure
- Gestisce la viabilità, regolando il traffico e intervenendo in caso di congestioni, incidenti o emergenze
- Effettua controlli su aree sensibili, scuole, parchi e zone commerciali
- Previene situazioni di degrado, pericolo o disturbo alla sicurezza urbana
- Interviene in situazioni conflittuali, adottando tecniche di gestione e mediazione
- Collabora con altre forze dell'ordine in operazioni congiunte o in situazioni di emergenza
- Redige verbali, relazioni di servizio e documentazione relativa agli interventi effettuati
- Utilizza correttamente dispositivi operativi (radio, segnalatori, strumenti di rilevazione)
- Mantiene un comportamento professionale, equilibrato e conforme alle procedure operative

Livelli di padronanza

- Base: Svolge attività di vigilanza semplice e presidio del territorio con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente attività di controllo del territorio, interventi ordinari e gestione della viabilità.
- Avanzato: Coordina attività complesse di vigilanza, gestisce situazioni critiche e supporta colleghi nelle operazioni sul territorio.

3. Gestione dei procedimenti sanzionatori e atti di polizia amministrativa

Capacità di gestire i procedimenti sanzionatori e gli atti di polizia amministrativa, assicurando la corretta applicazione delle norme, la redazione degli atti, la gestione delle fasi di accertamento, contestazione, notifica e definizione dei procedimenti. Include la capacità di utilizzare i sistemi informatici dedicati, predisporre documentazione conforme, garantire la tracciabilità delle attività e assicurare un rapporto corretto e trasparente con cittadini e utenti.

Comportamenti osservabili

- Effettua accertamenti e contestazioni nel rispetto delle procedure e delle norme vigenti
- Redige verbali, atti amministrativi, relazioni e documentazione con precisione e completezza
- Gestisce le fasi del procedimento sanzionatorio: accertamento, contestazione, notifica, archiviazione
- Utilizza piattaforme informatiche per la gestione delle sanzioni e degli atti di polizia amministrativa
- Verifica la correttezza formale e sostanziale degli atti prima della trasmissione o notifica
- Fornisce informazioni ai cittadini su modalità di pagamento, ricorsi, termini e procedure
- Collabora con uffici interni (protocollo, notifiche, contabilità) per la gestione dei procedimenti
- Individua errori, incongruenze o irregolarità e propone correzioni o integrazioni
- Supporta la dirigenza nella predisposizione di atti complessi o procedimenti particolari
- Garantisce la conservazione e l'archiviazione corretta degli atti e dei fascicoli



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce attività semplici di verbalizzazione e supporto ai procedimenti con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente procedimenti sanzionatori ordinari e redige atti completi e corretti.
- Avanzato: Gestisce procedimenti complessi, coordina attività di verbalizzazione e supporta colleghi nella redazione degli atti.

4. Infortunistica stradale e rilievi di incidenti

Capacità di gestire gli interventi di infortunistica stradale, effettuando rilievi, ricostruzioni e redazione degli atti con precisione, tempestività e conformità normativa. Include la capacità di intervenire sul luogo dell'incidente, mettere in sicurezza l'area, raccogliere informazioni, effettuare misurazioni, documentare la scena, ricostruire la dinamica e predisporre gli atti necessari per le successive fasi amministrative e giudiziarie.

Comportamenti osservabili

- Interviene sul luogo dell'incidente garantendo la sicurezza di persone e veicoli
- Effettua rilievi planimetrici, fotografici e descrittivi della scena dell'incidente
- Raccoglie testimonianze, dati dei conducenti, documenti e informazioni utili alla ricostruzione
- Effettua misurazioni, stime e valutazioni tecniche per ricostruire la dinamica del sinistro
- Redige verbali, relazioni di servizio, schede di rilevazione e atti di infortunistica completi e accurati
- Gestisce la viabilità durante le operazioni di rilievo, prevenendo ulteriori rischi
- Collabora con soccorritori, forze dell'ordine e servizi di emergenza presenti sul posto
- Utilizza strumenti operativi (rotelle metriche, laser, dispositivi fotografici, software dedicati)
- Individua eventuali violazioni del Codice della Strada connesse al sinistro e avvia i procedimenti previsti
- Supporta la dirigenza nella gestione di incidenti complessi o con rilevanza penale

Livelli di padronanza

- Base: Supporta le operazioni di rilievo e redige documentazione semplice con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente rilievi ordinari, redige atti completi e ricostruisce dinamiche standard.
- Avanzato: Gestisce incidenti complessi, coordina le operazioni di rilievo e supporta colleghi nella ricostruzione tecnica.

5. Polizia commerciale, edilizia e ambientale

Capacità di svolgere controlli in materia di polizia commerciale, edilizia e ambientale, verificando il rispetto delle norme nazionali, regionali e comunali. Include la gestione dei procedimenti amministrativi connessi alle attività produttive, ai cantieri, alle occupazioni di suolo pubblico, alle emissioni e ai comportamenti che incidono sull'ambiente urbano. Comprende la capacità di effettuare sopralluoghi, accertamenti, redigere atti e collaborare con gli uffici competenti per garantire la tutela del territorio e della legalità.

Comportamenti osservabili

- Effettua controlli su attività commerciali, pubblici esercizi, mercati, fiere e vendite itineranti
- Verifica il rispetto delle autorizzazioni, SCIA, licenze e regolamenti comunali
- Effettua sopralluoghi in materia edilizia, verificando cantieri, conformità dei lavori e rispetto delle norme



Città di Bisceglie

Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Controlla occupazioni di suolo pubblico, dehors, cantieri stradali e installazioni temporanee
- Effettua accertamenti ambientali: rifiuti, abbandoni, emissioni, rumore, inquinamento e comportamenti lesivi del decoro urbano
- Redige verbali, relazioni, atti amministrativi e documentazione relativa ai controlli effettuati
- Collabora con uffici tecnici, SUAP, ambiente e altre strutture comunali per la gestione dei procedimenti
- Individua irregolarità e violazioni, avviando i procedimenti sanzionatori previsti
- Gestisce situazioni conflittuali con operatori economici o cittadini, mantenendo professionalità e equilibrio
- Supporta la dirigenza nella gestione di controlli complessi o in procedimenti con rilevanza tecnica

Livelli di padronanza

- Base: Effettua controlli semplici e supporta sopralluoghi e verifiche con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente controlli ordinari, redige atti completi e collabora ai procedimenti amministrativi.
- Avanzato: Gestisce controlli complessi, coordina sopralluoghi e supporta colleghi nella gestione dei procedimenti tecnici.

6. Gestione eventi, viabilità e servizi di ordine pubblico locale

Capacità di pianificare e gestire la viabilità straordinaria e i servizi di ordine pubblico locale in occasione di eventi, manifestazioni, cerimonie, lavori stradali o situazioni che richiedono interventi organizzati e non ordinari. Include la predisposizione di piani operativi, il coordinamento delle pattuglie, la gestione dei flussi di persone e veicoli, la prevenzione dei rischi e la collaborazione con altre strutture per garantire sicurezza e regolarità durante attività programmate o eccezionali.

Comportamenti osservabili

- Predisporre piani di viabilità straordinaria per eventi, manifestazioni, lavori o chiusure programmate
- Gestisce flussi di persone e veicoli in contesti ad alta affluenza
- Coordina pattuglie e operatori durante servizi programmati o complessi
- Collabora con organizzatori, uffici comunali, forze dell'ordine e servizi di emergenza
- Installa, verifica e gestisce segnaletica temporanea e deviazioni
- Interviene per prevenire rischi legati a folle, congestioni o comportamenti pericolosi
- Redige relazioni e documentazione relativa ai servizi straordinari svolti
- Mantiene un comportamento professionale e autorevole nella gestione del pubblico
- Supporta la dirigenza nella pianificazione di eventi complessi o intersettoriali

Livelli di padronanza

- Base: Supporta servizi straordinari semplici con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente servizi straordinari ordinari e collabora alla pianificazione.
- Avanzato: Coordina servizi complessi, gestisce eventi di grande affluenza e supporta colleghi nella pianificazione operativa.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

7. Relazione con il cittadino e gestione delle situazioni conflittuali

Capacità di gestire la relazione con il cittadino in modo professionale, autorevole ed equilibrato, assicurando comunicazioni chiare, rispetto delle norme e capacità di mediazione. Include la gestione di situazioni conflittuali, tensioni, reclami o comportamenti ostili, adottando tecniche di comunicazione efficace, controllo emotivo e de-escalation, garantendo la tutela della sicurezza e dell'immagine dell'Ente.

Comportamenti osservabili

- Comunica con i cittadini in modo chiaro, professionale e rispettoso, anche in situazioni di stress
- Gestisce richieste, reclami e contestazioni fornendo informazioni corrette e complete
- Mantiene autocontrollo e equilibrio emotivo in situazioni conflittuali o ad alta tensione
- Utilizza tecniche di de-escalation per prevenire o ridurre comportamenti ostili
- Media tra parti in conflitto, favorendo la risoluzione pacifica delle controversie
- Adotta un comportamento autorevole ma non provocatorio, preservando la sicurezza propria e altrui
- Riconosce segnali di rischio e interviene secondo le procedure operative
- Redige relazioni di servizio chiare e oggettive in caso di conflitti o contestazioni
- Collabora con colleghi e altre forze dell'ordine quando la situazione richiede un intervento coordinato
- Supporta la dirigenza nella gestione di situazioni particolarmente delicate o con rilevanza mediatica

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce interazioni semplici con i cittadini e situazioni di lieve tensione con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente relazioni complesse, reclami e situazioni conflittuali ordinarie.
- Avanzato: Gestisce situazioni ad alta criticità, coordina colleghi nella gestione dei conflitti e supporta la dirigenza in casi delicati.

8. Supporto amministrativo ai servizi di polizia locale

Capacità di fornire supporto amministrativo alle attività della Polizia Locale, assicurando la corretta gestione documentale, la predisposizione di atti, la registrazione dei procedimenti, la gestione delle comunicazioni e la collaborazione con gli uffici interni ed esterni. Include l'utilizzo dei software gestionali dedicati, la cura dei fascicoli, la protocollazione, la redazione di documenti e la gestione delle pratiche amministrative connesse alle attività operative del Corpo.

Comportamenti osservabili

- Predisporre atti amministrativi, comunicazioni, note interne e documentazione di supporto alle attività del Corpo
- Gestisce protocollazione, archiviazione, classificazione e conservazione dei documenti
- Supporta la gestione dei procedimenti sanzionatori, notifiche, ricorsi e attività amministrative correlate
- Utilizza software gestionali e piattaforme digitali dedicate alla Polizia Locale
- Redige verbali amministrativi, relazioni, richieste e documenti con precisione e completezza
- Cura i rapporti con uffici comunali, enti esterni e cittadini per la parte amministrativa dei procedimenti
- Verifica la completezza formale della documentazione e segnala eventuali incongruenze
- Predisporre prospetti, riepiloghi e report amministrativi di supporto alle attività operative
- Collabora alla gestione delle pratiche relative a eventi, autorizzazioni, occupazioni suolo pubblico e procedimenti vari



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Supporta la dirigenza nella predisposizione di atti complessi o documentazione per procedimenti articolati

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce attività amministrative semplici e supporta la predisposizione di atti con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente attività amministrative ordinarie, redige atti completi e utilizza correttamente i software dedicati.
- Avanzato: Coordina le attività amministrative del Corpo, assicura la qualità dei processi e supporta colleghi e dirigenza nella gestione dei procedimenti complessi.

Tabella dei livelli attesi della Famiglia Vigilanza

Competenza	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
1. Normativa di polizia locale e codice della strada	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio tecnico-normativo	Supervisione / Direzione
2. Attività di controllo del territorio e sicurezza urbana	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento operativo sul territorio	Supervisione / Direzione
3. Gestione dei procedimenti sanzionatori e atti di polizia amministrativa	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione procedimenti complessi	Supervisione / Direzione
4. Infortunistica stradale e rilievi di incidenti	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione rilievi complessi	Supervisione / Direzione
5. Polizia commerciale, edilizia e ambientale	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio controlli specialistici	Supervisione / Direzione
6. Gestione eventi, viabilità straordinaria e servizi di ordine pubblico locale	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento servizi straordinari	Supervisione / Direzione
7. Relazione con il cittadino e gestione delle situazioni conflittuali	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione situazioni ad alta criticità	Supervisione / Direzione
8. Supporto amministrativo ai servizi di polizia locale	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento amministrativo	Supervisione / Direzione

Famiglia Professionale: Informatica

1. Gestione sistemi informatici, reti e infrastrutture ICT

Capacità di gestire, monitorare e mantenere in efficienza i sistemi informatici dell'Ente, incluse reti, server, postazioni di lavoro, dispositivi, infrastrutture hardware e software. Comprende la configurazione, l'aggiornamento, la risoluzione dei problemi tecnici, la gestione delle risorse digitali e il supporto alle attività di trasformazione digitale, garantendo continuità operativa, sicurezza e affidabilità dei servizi ICT.

Comportamenti osservabili

- Gestisce reti, server, postazioni di lavoro, dispositivi e infrastrutture ICT dell'Ente
- Installa, configura e aggiorna hardware, software, sistemi operativi e applicativi



Città di Bisceglie

Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Monitora lo stato dei sistemi e interviene in caso di malfunzionamenti o interruzioni dei servizi
- Gestisce la connettività, la rete locale (LAN), la rete wireless e le connessioni VPN
- Effettua diagnosi tecniche e risolve problemi legati a prestazioni, compatibilità o sicurezza
- Predispone e aggiorna la documentazione tecnica relativa ai sistemi ICT
- Collabora con fornitori esterni per interventi specialistici o manutenzioni programmate
- Supporta l'Ente nella pianificazione di aggiornamenti tecnologici e nella gestione del ciclo di vita delle attrezzature
- Garantisce la continuità dei servizi digitali e interviene tempestivamente in caso di criticità
- Supporta la dirigenza nella definizione di strategie ICT e nella valutazione di soluzioni tecnologiche

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce attività semplici di configurazione e manutenzione con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente sistemi informatici ordinari, reti e dispositivi, risolvendo problemi tecnici standard.
- Avanzato: Gestisce infrastrutture complesse, coordina interventi tecnici e supporta colleghi e dirigenza nella pianificazione ICT.

2. Assistenza tecnica, help desk e supporto agli utenti

Capacità di fornire assistenza tecnica agli utenti interni dell'Ente, gestendo segnalazioni, richieste di supporto, malfunzionamenti e problemi legati a hardware, software, connettività e strumenti digitali. Comprende la diagnosi dei problemi, la risoluzione tempestiva, l'orientamento all'utente, la gestione delle comunicazioni e la capacità di garantire continuità operativa ai servizi comunali attraverso un supporto efficace e professionale.

Comportamenti osservabili

- Gestisce segnalazioni e richieste di assistenza tramite help desk, telefono, email o piattaforme dedicate
- Effettua diagnosi dei problemi tecnici e propone soluzioni rapide ed efficaci
- Supporta gli utenti nell'utilizzo di software, applicativi, strumenti digitali e dispositivi informatici
- Risolve malfunzionamenti hardware e software, configurazioni errate, problemi di accesso o di rete
- Fornisce istruzioni chiare e comprensibili, adattate al livello di competenza dell'utente
- Registra le segnalazioni, traccia gli interventi e aggiorna la documentazione di supporto
- Collabora con colleghi ICT per la gestione di problemi complessi o ricorrenti
- Individua criticità sistemiche e segnala necessità di interventi strutturali o aggiornamenti
- Supporta l'Ente nella diffusione di buone pratiche digitali e nell'adozione di nuovi strumenti
- Mantiene un comportamento professionale, paziente e orientato alla soluzione

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce richieste semplici di assistenza e supporta la risoluzione di problemi con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente la maggior parte delle segnalazioni, risolve problemi ordinari e fornisce supporto completo agli utenti.
- Avanzato: Gestisce problemi complessi, coordina l'attività di help desk e supporta colleghi e dirigenza nella definizione di soluzioni strutturali.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

3. Sicurezza informatica, privacy, protezione dei dati e cybersicurezza

Capacità di garantire la sicurezza dei sistemi informatici dell'Ente, la protezione dei dati personali e la conformità alle normative vigenti (GDPR, linee guida AgID, misure minime di sicurezza ICT). Comprende la gestione delle misure di cybersicurezza, la prevenzione e il contrasto delle minacce informatiche, la gestione degli incidenti, il monitoraggio delle vulnerabilità, l'adozione di buone pratiche di sicurezza e il supporto all'Ente nella tutela delle informazioni e dei servizi digitali.

Comportamenti osservabili

- Applica misure tecniche e organizzative per la sicurezza dei sistemi informatici e delle reti
- Gestisce credenziali, accessi, autorizzazioni e politiche di sicurezza per utenti e dispositivi
- Monitora sistemi e infrastrutture per individuare anomalie, vulnerabilità o tentativi di intrusione
- Gestisce incidenti di sicurezza informatica, attacchi, malware, phishing o compromissioni dei sistemi
- Applica procedure di backup, ripristino, continuità operativa e disaster recovery
- Garantisce la conformità alle norme sulla protezione dei dati personali (GDPR) e alle linee guida AgID
- Supporta il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO) nella gestione di adempimenti e verifiche
- Promuove buone pratiche di cybersicurezza tra gli utenti (password, phishing, uso corretto dei dispositivi)
- Collabora con fornitori e strutture esterne per la gestione di sistemi di sicurezza avanzati
- Redige documentazione tecnica, report di sicurezza, registri incidenti e valutazioni di rischio
- Supporta la dirigenza nella definizione di strategie di sicurezza informatica e piani di mitigazione

Livelli di padronanza

- Base: Applica misure di sicurezza standard e supporta la gestione di attività semplici con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente misure di sicurezza ordinaria, controlli, monitoraggi e adempimenti privacy.
- Avanzato: Gestisce incidenti complessi, coordina attività di cybersicurezza e supporta l'Ente nella definizione di strategie e piani di sicurezza.

4. Gestione software gestionali, applicativi e basi dati

Capacità di gestire, configurare e mantenere i software gestionali, gli applicativi e le basi dati utilizzati dall'Ente. Comprende l'installazione, l'aggiornamento, la risoluzione dei problemi, la gestione degli accessi, l'analisi dei dati, il supporto agli utenti e la collaborazione con fornitori esterni. Include la capacità di garantire continuità operativa, integrità delle informazioni, corretto funzionamento dei sistemi e supporto ai processi digitali dell'amministrazione.

Comportamenti osservabili

- Installa, configura e aggiorna software gestionali, applicativi e strumenti digitali dell'Ente
- Gestisce basi dati, archivi digitali, tabelle, parametri e impostazioni dei sistemi
- Risolve problemi tecnici legati a malfunzionamenti, errori di sistema, accessi o incompatibilità
- Supporta gli utenti nell'utilizzo dei software gestionali e nella compilazione corretta dei dati
- Collabora con fornitori esterni per interventi tecnici, aggiornamenti o manutenzioni programmate
- Verifica la coerenza, integrità e qualità dei dati presenti nei sistemi informativi



Città di Bisceglie

Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Predisporre e aggiorna documentazione tecnica, manuali operativi e guide per gli utenti
- Gestisce permessi, ruoli, credenziali e livelli di accesso ai software e alle basi dati
- Effettua test, controlli e verifiche dopo aggiornamenti o modifiche ai sistemi
- Supporta la dirigenza nella valutazione di nuovi software, integrazioni o soluzioni digitali

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce attività semplici di configurazione e supporto ai software con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente software gestionali e basi dati, risolvendo problemi ordinari e supportando gli utenti.
- Avanzato: Gestisce sistemi complessi, coordina attività tecniche e supporta colleghi e dirigenza nella valutazione e integrazione di soluzioni digitali.

5. Gestione sito web istituzionale e servizi digitali

Capacità di gestire dal punto di vista tecnico il sito web istituzionale dell'Ente e le piattaforme digitali collegate, assicurando continuità operativa, aggiornamenti, sicurezza, conformità normativa (accessibilità, trasparenza, linee guida AgID) e integrazione con i servizi digitali rivolti a cittadini e imprese. Comprende la manutenzione del CMS (Content Management System), la gestione degli ambienti di pubblicazione, l'implementazione di funzionalità tecniche e il supporto ai processi di digitalizzazione dell'Ente.

Comportamenti osservabili

- Gestisce il CMS del sito istituzionale (installazione, configurazione, aggiornamenti, plugin, moduli)
- Mantiene l'infrastruttura tecnica del sito, monitorando performance, uptime, sicurezza e integrità dei contenuti
- Implementa funzionalità tecniche, moduli, integrazioni e componenti necessari ai servizi digitali
- Garantisce la conformità alle linee guida AgID su accessibilità, usabilità, sicurezza e interoperabilità
- Gestisce gli ambienti di sviluppo, test e produzione del sito web
- Collabora con fornitori esterni per interventi tecnici, migrazioni, aggiornamenti o manutenzioni
- Supporta gli uffici interni nell'integrazione di servizi digitali (SPID, CIE, pagoPA, moduli online, istanze digitali)
- Monitora vulnerabilità, applica patch di sicurezza e gestisce certificati digitali (SSL, protocolli sicuri)
- Supporta la pubblicazione tecnica di contenuti predisposti dagli uffici (senza attività redazionale)
- Predisporre documentazione tecnica, manuali operativi e report sul funzionamento del sito e dei servizi digitali

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce attività tecniche semplici sul CMS e supporta la manutenzione del sito con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente il sito istituzionale, gli aggiornamenti tecnici e le integrazioni con servizi digitali ordinari.
- Avanzato: Gestisce infrastrutture web complesse, coordina interventi tecnici, garantisce conformità AgID e supporta la dirigenza nella pianificazione dei servizi digitali dell'Ente.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

6. Gestione infrastrutture cloud, virtualizzazione e sistemi avanzati

Capacità di gestire operativamente le infrastrutture cloud e gli ambienti virtualizzati utilizzati dall'Ente, assicurando continuità dei servizi, sicurezza, aggiornamenti e corretto funzionamento dei sistemi avanzati. Comprende la gestione di server virtuali, macchine virtuali, ambienti cloud forniti da provider esterni, sistemi di backup e disaster recovery, nonché il monitoraggio delle performance e il supporto tecnico agli uffici che utilizzano tali piattaforme.

Comportamenti osservabili

- Gestisce ambienti virtualizzati (VM, hypervisor, server virtuali) e ne monitora stato, risorse e performance
- Gestisce servizi cloud dell'Ente (hosting, storage, ambienti applicativi, piattaforme SaaS) in collaborazione con i fornitori
- Effettua controlli periodici su disponibilità, sicurezza, aggiornamenti e integrità dei sistemi avanzati
- Gestisce backup, ripristini, snapshot e procedure di disaster recovery
- Monitora consumi, risorse, capacità e utilizzo delle infrastrutture cloud e virtualizzate
- Risolve problemi tecnici legati a accessi, configurazioni, prestazioni o malfunzionamenti dei sistemi avanzati
- Collabora con fornitori esterni per interventi tecnici, migrazioni, aggiornamenti o espansioni delle risorse
- Documenta configurazioni, procedure, asset e modifiche ai sistemi cloud e virtualizzati
- Supporta gli uffici nell'utilizzo di applicativi ospitati su infrastrutture cloud o virtualizzate
- Supporta la dirigenza nella valutazione del funzionamento delle infrastrutture e nella pianificazione di interventi evolutivi

Livelli di padronanza

- Base: Supporta la gestione di ambienti virtualizzati e cloud con attività semplici e supervisionate.
- Intermedio: Gestisce autonomamente sistemi cloud e virtualizzati ordinari, risolve problemi tecnici e garantisce continuità operativa.
- Avanzato: Gestisce infrastrutture complesse, coordina interventi tecnici con fornitori e supporta la dirigenza nella pianificazione e ottimizzazione dei sistemi avanzati dell'Ente.

7. Supporto amministrativo ai servizi ICT

Capacità di fornire supporto amministrativo alle attività ICT dell'Ente, assicurando la corretta gestione documentale, la predisposizione di atti, la registrazione dei procedimenti, la gestione dei contratti informatici, il coordinamento con fornitori esterni e la cura degli adempimenti amministrativi connessi ai servizi digitali e alle infrastrutture tecnologiche. Comprende la gestione di ordini, preventivi, rinnovi, licenze, inventari ICT e la collaborazione con gli uffici interni per garantire continuità e conformità dei servizi informatici.

Comportamenti osservabili

- Predisporre atti amministrativi, richieste, note interne e documentazione di supporto alle attività ICT
- Gestisce contratti informatici, ordini, preventivi, rinnovi, licenze software e abbonamenti digitali
- Cura la protocollazione, archiviazione, classificazione e conservazione dei documenti ICT
- Supporta la gestione amministrativa dei rapporti con fornitori, software house e partner tecnologici



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Gestisce inventari ICT, asset hardware e software, monitorando scadenze e necessità di aggiornamento
- Collabora con gli uffici interni per la raccolta di esigenze tecniche e la predisposizione di richieste formali
- Verifica la completezza formale della documentazione e segnala incongruenze o necessità di integrazione
- Predisporre prospetti, report, riepiloghi e documentazione amministrativa a supporto delle attività tecniche
- Supporta la dirigenza nella gestione amministrativa di progetti ICT, gare, affidamenti e procedure di acquisto
- Mantiene aggiornati registri, elenchi, scadenziari e documentazione relativa ai servizi digitali e alle infrastrutture informatiche

Livelli di padronanza

- Base: Gestisce attività amministrative semplici e supporta la predisposizione di atti con supervisione.
- Intermedio: Gestisce autonomamente attività amministrative ICT ordinarie, contratti, licenze e documentazione tecnica.
- Avanzato: Coordina le attività amministrative ICT, assicura la qualità dei processi e supporta colleghi e dirigenza nella gestione di procedimenti complessi o strategici.

Tabella dei livelli attesi della Famiglia Informatica

Competenza	Istruttore	Funzionario	E.Q.	Dirigente
1. Gestione sistemi informatici, reti e infrastrutture ICT	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio infrastrutturale	Supervisione / Direzione
2. Assistenza tecnica, help desk e supporto agli utenti	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento help desk	Supervisione / Direzione
3. Sicurezza informatica, privacy, protezione dei dati e cybersicurezza	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio sicurezza ICT	Supervisione / Direzione
4. Gestione software gestionali, applicativi e basi dati	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + gestione sistemi complessi	Supervisione / Direzione
5. Gestione sito web istituzionale e servizi digitali	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + presidio tecnico AgID	Supervisione / Direzione
6. Gestione infrastrutture cloud, virtualizzazione e sistemi avanzati	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento infrastrutture avanzate	Supervisione / Direzione
7. Supporto amministrativo ai servizi ICT	Base/Intermedio	Avanzato	Avanzato + coordinamento amministrativo ICT	Supervisione / Direzione



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Famiglia Professionale: Sociale ed educativa

1. Analisi della domanda, presa in carico e valutazione professionale

Capacità di analizzare la domanda sociale, effettuare la presa in carico professionale e realizzare valutazioni multidimensionali dei bisogni, delle risorse e delle vulnerabilità delle persone e dei nuclei familiari. Comprende l'utilizzo di metodologie professionali, strumenti di valutazione, colloqui, osservazioni e la definizione condivisa degli obiettivi di intervento, nel rispetto delle normative e delle procedure dell'Ambito Territoriale.

Comportamenti osservabili

- Effettua la lettura della domanda e la decodifica dei bisogni espressi e inespressi
- Realizza colloqui professionali, visite domiciliari e osservazioni contestuali
- Raccoglie informazioni rilevanti attraverso strumenti e metodologie professionali
- Valuta la situazione complessiva della persona o del nucleo familiare, considerando fattori individuali, relazionali, sociali ed economici
- Identifica risorse personali, familiari e territoriali attivabili nel percorso di intervento
- Definisce gli obiettivi della presa in carico e le priorità di intervento
- Documenta la valutazione professionale nel fascicolo sociale, garantendo accuratezza e tracciabilità
- Collabora con altri servizi dell'Ambito e con la rete territoriale per valutazioni integrate
- Segnala tempestivamente situazioni di rischio, vulnerabilità o urgenza
- Assicura la presa in carico nel rispetto delle procedure dell'Ambito Territoriale e delle linee di indirizzo regionali

Livelli di padronanza

- Avanzato: Gestisce autonomamente la presa in carico, conduce valutazioni complesse, utilizza metodologie professionali, documenta correttamente gli esiti e definisce gli obiettivi dell'intervento.
- Coordinamento / Presidio professionale: Presidia metodologie e strumenti di valutazione, supporta i colleghi nella gestione dei casi complessi, coordina valutazioni integrate, garantisce coerenza metodologica e qualità professionale.
- Supervisione / Direzione: Supervisiona i processi di presa in carico e valutazione, assicura l'aderenza alle linee di indirizzo dell'Ambito, definisce criteri organizzativi, garantisce la qualità complessiva del servizio e la gestione delle situazioni ad alta complessità.

2. Progettazione e gestione degli interventi sociali individuali e familiari

Capacità di progettare, attuare e monitorare interventi sociali rivolti a persone e nuclei familiari, sulla base della valutazione professionale e degli obiettivi condivisi. Comprende la definizione del progetto individualizzato, l'attivazione delle risorse territoriali, il monitoraggio degli esiti, la rimodulazione degli interventi e la documentazione del percorso nel fascicolo sociale, nel rispetto delle procedure dell'Ambito Territoriale.

Comportamenti osservabili

- Definisce il progetto individualizzato sulla base della valutazione professionale e degli obiettivi concordati



Città di Bisceglie

Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Identifica gli interventi più adeguati, selezionando strumenti, misure e risorse territoriali
- Attiva servizi, prestazioni e collaborazioni con enti, associazioni e reti informali
- Realizza interventi professionali diretti (colloqui, mediazione, sostegno, accompagnamento)
- Monitora l'andamento del progetto, verificando la coerenza tra obiettivi, interventi ed esiti
- Rimodula il progetto in caso di variazioni dei bisogni, delle condizioni o delle risorse disponibili
- Documenta il percorso nel fascicolo sociale, garantendo accuratezza, continuità e tracciabilità
- Collabora con altri servizi dell'Ambito per interventi integrati e multidisciplinari
- Garantisce la partecipazione attiva della persona e della famiglia nel percorso di intervento
- Valuta gli esiti del progetto e ne assicura la chiusura secondo le procedure dell'Ambito

Livelli di padronanza

- Avanzato: Gestisce autonomamente la progettazione e la realizzazione degli interventi, attiva risorse territoriali, monitora gli esiti, documenta correttamente il percorso e rimodula il progetto in base ai bisogni emergenti.
- Coordinamento / Presidio professionale: Presidia metodologie e strumenti di progettazione, coordina interventi complessi e multidisciplinari, supporta i colleghi nella gestione dei progetti più articolati, garantisce coerenza metodologica e qualità professionale.
- Supervisione / Direzione: Supervisiona i processi di progettazione e gestione degli interventi, assicura l'aderenza alle linee di indirizzo dell'Ambito, definisce criteri organizzativi e metodologici, garantisce la qualità complessiva dei servizi e la gestione degli interventi ad alta complessità.

3. Lavoro di rete, integrazione dei servizi e collaborazione interprofessionale

Capacità di collaborare con servizi, enti, istituzioni e soggetti della rete territoriale per garantire interventi integrati, coordinati e coerenti con i bisogni della persona e della comunità. Comprende la partecipazione a tavoli interprofessionali, la condivisione di informazioni rilevanti, la costruzione di percorsi integrati e la promozione di sinergie tra servizi dell'Ambito Territoriale e della rete più ampia.

Comportamenti osservabili

- Collabora con servizi interni ed esterni all'Ambito per la gestione integrata dei casi
- Partecipa a tavoli tecnici, riunioni di équipe e momenti di coordinamento interprofessionale
- Condivide informazioni rilevanti nel rispetto della normativa sulla privacy e delle procedure dell'Ambito
- Favorisce la costruzione di percorsi integrati tra servizi sociali, sanitari, educativi e del terzo settore
- Attiva risorse territoriali formali e informali per sostenere la persona e la famiglia
- Promuove la comunicazione tra i diversi attori coinvolti nel percorso di intervento
- Contribuisce alla definizione di strategie comuni per la gestione di situazioni complesse
- Documenta gli elementi rilevanti della collaborazione interprofessionale nel fascicolo sociale
- Supporta la continuità degli interventi attraverso il raccordo tra servizi
- Favorisce la partecipazione della rete territoriale nei progetti individuali e comunitari

Livelli di padronanza

- Avanzato: Collabora autonomamente con la rete dei servizi, partecipa ai tavoli interprofessionali, costruisce percorsi integrati, attiva risorse territoriali e documenta correttamente gli elementi rilevanti della collaborazione.



Città di Bisceglie

Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Coordinamento / Presidio professionale: Presidia metodologie e strumenti di lavoro di rete, coordina interventi integrati complessi, supporta i colleghi nella gestione delle collaborazioni interprofessionali, garantisce coerenza metodologica e qualità professionale nei processi di integrazione dei servizi.
- Supervisione / Direzione: Supervisiona i processi di integrazione dei servizi e di lavoro di rete, assicura l'aderenza alle linee di indirizzo dell'Ambito, definisce criteri organizzativi e metodologici per la collaborazione interprofessionale, garantisce la qualità complessiva degli interventi integrati e la gestione delle situazioni ad alta complessità.

4. Tutela dei minori, prevenzione del rischio e protezione delle situazioni di vulnerabilità

Capacità di individuare, valutare e gestire situazioni di rischio, pregiudizio o vulnerabilità che coinvolgono minori, adulti fragili e nuclei familiari. Comprende l'attivazione tempestiva delle misure di tutela, la collaborazione con autorità giudiziarie e servizi specialistici, la gestione dei percorsi di protezione e la documentazione accurata degli elementi rilevanti, nel rispetto delle normative nazionali e delle procedure dell'Ambito Territoriale.

Comportamenti osservabili

- Rileva segnali di rischio, vulnerabilità o pregiudizio che coinvolgono minori o adulti fragili
- Effettua valutazioni professionali tempestive e accurate delle situazioni segnalate
- Attiva le misure di tutela previste dalle procedure dell'Ambito e dalle normative vigenti
- Collabora con servizi sanitari, scolastici, educativi e con la rete territoriale per la gestione delle situazioni a rischio
- Mantiene un raccordo costante con l'Autorità Giudiziaria, predisponendo relazioni e aggiornamenti professionali
- Gestisce colloqui protetti, visite domiciliari e osservazioni contestuali in situazioni di vulnerabilità
- Documenta con accuratezza gli elementi rilevanti nel fascicolo sociale, garantendo tracciabilità e continuità
- Partecipa a tavoli tecnici e équipe multidisciplinari per la gestione integrata delle situazioni complesse
- Promuove interventi di prevenzione del rischio e di sostegno alla genitorialità
- Assicura la continuità degli interventi di protezione e la rimodulazione dei percorsi in base all'evoluzione della situazione

Livelli di padronanza

- Avanzato: Gestisce autonomamente situazioni di rischio e vulnerabilità, effettua valutazioni tempestive, attiva misure di tutela, collabora con la rete dei servizi e documenta correttamente gli elementi rilevanti nel fascicolo sociale.
- Coordinamento / Presidio professionale: Presidia metodologie e strumenti di tutela, coordina la gestione di situazioni complesse, supporta i colleghi nella valutazione e nella protezione dei casi più delicati, garantisce coerenza metodologica e qualità professionale nei processi di tutela.
- Supervisione / Direzione: Supervisiona i processi di tutela e protezione, assicura l'aderenza alle linee di indirizzo dell'Ambito e alle normative, definisce criteri organizzativi e metodologici per la gestione delle situazioni a rischio, garantisce la qualità complessiva degli interventi e la gestione dei casi ad alta complessità.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

5. Documentazione professionale, gestione del fascicolo sociale e utilizzo dei sistemi informativi

Capacità di redigere, aggiornare e gestire la documentazione professionale relativa alla presa in carico, alla valutazione, alla progettazione e al monitoraggio degli interventi. Comprende l'utilizzo corretto del fascicolo sociale, dei sistemi informativi dell'Ambito Territoriale e delle piattaforme regionali e nazionali, garantendo tracciabilità, accuratezza, continuità e rispetto delle normative sulla privacy e sulla protezione dei dati personali.

Comportamenti osservabili

- Redige documentazione professionale chiara, accurata e coerente con le procedure dell'Ambito
- Aggiorna il fascicolo sociale in modo tempestivo, completo e conforme agli standard richiesti
- Utilizza correttamente i sistemi informativi dell'Ambito e le piattaforme regionali/nazionali
- Registra valutazioni, interventi, monitoraggi ed esiti garantendo tracciabilità e continuità
- Documenta colloqui, visite domiciliari, osservazioni e attività rilevanti per il percorso
- Predispose relazioni professionali per l'Autorità Giudiziaria e per i servizi specialistici
- Garantisce la riservatezza dei dati personali e il rispetto della normativa sulla privacy
- Condivide informazioni rilevanti con i servizi coinvolti nel percorso, nel rispetto delle procedure
- Utilizza strumenti digitali per la gestione dei progetti individualizzati e dei monitoraggi
- Contribuisce alla qualità complessiva della documentazione professionale del servizio

Livelli di padronanza

- Avanzato: Gestisce autonomamente la documentazione professionale, aggiorna correttamente il fascicolo sociale, utilizza i sistemi informativi dell'Ambito, garantisce tracciabilità e continuità e predispone relazioni accurate per i servizi coinvolti.
- Coordinamento / Presidio professionale: Presidia metodologie e strumenti di documentazione, supporta i colleghi nella gestione dei fascicoli complessi, coordina l'utilizzo dei sistemi informativi, garantisce coerenza metodologica e qualità professionale nella produzione documentale.
- Supervisione / Direzione: Supervisiona i processi di documentazione professionale, assicura l'aderenza alle linee di indirizzo dell'Ambito e alle normative sulla privacy, definisce criteri organizzativi e metodologici per la gestione del fascicolo sociale e garantisce la qualità complessiva della documentazione dei servizi.

6. Interventi di inclusione sociale, empowerment e sviluppo di comunità

Capacità di progettare, realizzare e monitorare interventi finalizzati all'inclusione sociale, all'empowerment delle persone e dei nuclei familiari, e allo sviluppo di comunità. Comprende la promozione della partecipazione attiva, l'attivazione di reti formali e informali, la valorizzazione delle risorse territoriali, la prevenzione del disagio e la costruzione di percorsi collettivi che favoriscano coesione, benessere e opportunità.

Comportamenti osservabili

- Promuove la partecipazione attiva delle persone e delle famiglie nei percorsi di inclusione
- Identifica risorse territoriali utili alla costruzione di opportunità sociali e comunitarie
- Attiva reti formali e informali per sostenere percorsi di empowerment e autonomia
- Realizza interventi di prevenzione del disagio sociale e di promozione del benessere



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Collabora con enti, associazioni, scuole, servizi sanitari e realtà del terzo settore
- Favorisce la creazione di gruppi, laboratori, attività collettive e percorsi di comunità
- Supporta la persona nella valorizzazione delle proprie competenze e potenzialità
- Documenta gli interventi di inclusione e le attività di comunità nel fascicolo sociale
- Contribuisce alla definizione di strategie territoriali per l'inclusione e la coesione sociale
- Monitora gli esiti degli interventi, valutando l'impatto sulle persone e sulla comunità

Livelli di padronanza

- Avanzato: Realizza autonomamente interventi di inclusione sociale, attiva reti territoriali, promuove la partecipazione e l'empowerment, documenta correttamente le attività e monitora gli esiti degli interventi.
- Coordinamento / Presidio professionale: Presidia metodologie e strumenti di inclusione e sviluppo di comunità, coordina interventi complessi e multidisciplinari, supporta i colleghi nella gestione di progetti territoriali articolati, garantisce coerenza metodologica e qualità professionale.
- Supervisione / Direzione: Supervisiona i processi di inclusione sociale e sviluppo di comunità, assicura l'aderenza alle linee di indirizzo dell'Ambito, definisce criteri organizzativi e metodologici per gli interventi territoriali, garantisce la qualità complessiva dei progetti e la gestione delle iniziative ad alta complessità.

7. Gestione delle misure economiche, contributi e sostegni sociali

Capacità di gestire misure economiche, contributi, sostegni sociali e interventi di contrasto alla povertà previsti dalla normativa nazionale, regionale e comunale. Comprende la valutazione dei requisiti, la predisposizione degli atti, l'accompagnamento della persona nel percorso di accesso alle misure, il monitoraggio dell'utilizzo dei benefici e la collaborazione con servizi interni ed esterni per garantire interventi integrati e coerenti con il progetto individualizzato.

Comportamenti osservabili

- Valuta i requisiti di accesso alle misure economiche e ai sostegni sociali previsti dalla normativa
- Supporta la persona nella presentazione delle domande e nella raccolta della documentazione necessaria
- Predisporre atti, relazioni e valutazioni professionali per l'erogazione delle misure
- Collabora con uffici amministrativi, CAF, enti territoriali e servizi specialistici
- Monitora l'utilizzo delle misure economiche e la loro coerenza con il progetto individualizzato
- Attiva interventi integrati di sostegno economico, sociale e relazionale
- Documenta nel fascicolo sociale gli elementi rilevanti relativi alle misure attivate
- Valuta l'impatto delle misure economiche sul percorso della persona e del nucleo familiare
- Segnala tempestivamente situazioni di vulnerabilità economica o rischio sociale
- Contribuisce alla programmazione delle politiche locali di contrasto alla povertà

Livelli di padronanza

- Avanzato: Gestisce autonomamente le misure economiche e i sostegni sociali, valuta i requisiti, predisporre atti e documentazione, accompagna la persona nel percorso di accesso ai benefici e monitora l'utilizzo delle misure nel progetto individualizzato.
- Coordinamento / Presidio professionale: Presidia metodologie e procedure relative alle misure economiche, coordina interventi complessi di sostegno, supporta i colleghi nella gestione dei casi



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

articolati, garantisce coerenza metodologica e qualità professionale nei processi di erogazione e monitoraggio.

- Supervisione / Direzione: Supervisiona i processi di gestione delle misure economiche e dei sostegni sociali, assicura l'aderenza alle linee di indirizzo dell'Ambito e alle normative, definisce criteri organizzativi e metodologici, garantisce la qualità complessiva degli interventi e la gestione delle situazioni ad alta complessità economica e sociale.

Tabella dei livelli attesi della Famiglia Sociale ed educativa

Competenza	Funzionario	E.Q.	Dirigente
1. Analisi della domanda, presa in carico e valutazione professionale	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale	Supervisione / Direzione
2. Progettazione e gestione degli interventi sociali individuali e familiari	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale	Supervisione / Direzione
3. Lavoro di rete, integrazione dei servizi e collaborazione interprofessionale	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale	Supervisione / Direzione
4. Tutela dei minori, prevenzione del rischio e protezione delle situazioni di vulnerabilità	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale	Supervisione / Direzione
5. Documentazione professionale, gestione del fascicolo sociale e utilizzo dei sistemi informativi	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale	Supervisione / Direzione
6. Interventi di inclusione sociale, empowerment e sviluppo di comunità	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale	Supervisione / Direzione
7. Gestione delle misure economiche, contributi e sostegni sociali	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale	Supervisione / Direzione

Famiglia Professionale: Legale

1. Consulenza giuridica e interpretazione normativa

Capacità di fornire consulenza giuridica qualificata agli uffici e agli organi dell'ente, attraverso l'interpretazione della normativa vigente, l'analisi dei casi concreti e la formulazione di pareri motivati. Comprende la valutazione della legittimità degli atti, il supporto nella scelta delle soluzioni giuridiche più appropriate e la diffusione di orientamenti interpretativi coerenti con il quadro normativo e giurisprudenziale.

Comportamenti osservabili

- Analizza la normativa vigente e la giurisprudenza rilevante per i casi sottoposti
- Fornisce pareri giuridici chiari, motivati e coerenti con il quadro normativo
- Supporta gli uffici nella corretta impostazione giuridica dei procedimenti
- Individua criticità normative e propone soluzioni conformi alla legge
- Valuta la legittimità degli atti e dei provvedimenti amministrativi
- Assicura uniformità interpretativa all'interno dell'ente
- Predisponde note, relazioni e approfondimenti giuridici
- Monitora evoluzioni normative e giurisprudenziali rilevanti per l'ente
- Collabora con gli organi politici nella definizione di atti di indirizzo



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Promuove la cultura della legalità e della corretta applicazione delle norme

Livelli di padronanza

- Base: Svolge attività di supporto nella ricerca normativa e nella predisposizione di materiali istruttori, applicando procedure e indicazioni fornite dal personale qualificato.
- Intermedio: Effettua analisi giuridiche su casi standard, redige bozze di pareri e note interpretative, supporta gli uffici nella corretta applicazione delle norme e contribuisce alla valutazione della legittimità degli atti.
- Avanzato: Fornisce consulenza giuridica qualificata, interpreta la normativa e la giurisprudenza, redige pareri complessi, supporta gli uffici e gli organi politici nelle decisioni giuridiche e assicura coerenza interpretativa all'interno dell'ente.

2. Gestione del contenzioso e rappresentanza in giudizio

Capacità di gestire procedimenti giudiziali e stragiudiziali, predisporre atti difensivi, rappresentare l'ente in giudizio e tutelarne gli interessi nelle diverse sedi competenti. Comprende l'analisi dei casi, la definizione della strategia difensiva, la gestione dei rapporti con gli uffici interni, la valutazione dei rischi legali e la conduzione delle attività necessarie alla difesa dell'amministrazione.

Comportamenti osservabili

- Analizza i casi di contenzioso e individua la strategia difensiva più adeguata
- Predisporre atti difensivi, memorie, ricorsi, controricorsi e documentazione istruttoria
- Rappresenta l'ente in giudizio nelle sedi competenti
- Gestisce procedimenti stragiudiziali, conciliazioni e negoziazioni
- Coordina la raccolta di informazioni e documenti dagli uffici coinvolti
- Valuta rischi, impatti e possibili esiti del contenzioso
- Mantiene rapporti con magistrature, legali esterni e altri soggetti istituzionali
- Assicura la corretta tenuta dei fascicoli e la tracciabilità delle attività
- Supporta gli uffici nella prevenzione del contenzioso
- Redige report, note e aggiornamenti sullo stato delle controversie

Livelli di padronanza

- Base: Supporta la gestione del contenzioso attraverso attività istruttorie, raccolta documentale, predisposizione di bozze e adempimenti procedurali, seguendo indicazioni del personale qualificato.
- Intermedio: Gestisce autonomamente procedimenti standard, redige atti difensivi di media complessità, cura rapporti istruttori con gli uffici, contribuisce alla definizione della strategia difensiva e partecipa alle attività stragiudiziali.
- Avanzato: Gestisce integralmente procedimenti giudiziali e stragiudiziali complessi, rappresenta l'ente in giudizio, definisce la strategia difensiva, coordina gli uffici coinvolti, valuta rischi e impatti del contenzioso e assicura la tutela complessiva dell'amministrazione.

3. Tutela dell'ente e prevenzione del rischio legale

Capacità di individuare, valutare e prevenire rischi giuridici connessi all'attività dell'ente, assicurando la legittimità dell'azione amministrativa e la corretta applicazione delle norme. Comprende l'analisi preventiva



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

dei procedimenti, il supporto agli uffici nella gestione dei profili di rischio, la formulazione di indicazioni operative e la definizione di misure idonee a evitare contenziosi e responsabilità.

Comportamenti osservabili

- Analizza procedimenti e atti amministrativi per individuare potenziali rischi giuridici
- Valuta la conformità normativa delle attività dell'ente
- Fornisce indicazioni operative per prevenire contenziosi e responsabilità
- Supporta gli uffici nella gestione delle criticità giuridiche
- Individua soluzioni alternative conformi alla legge e coerenti con gli obiettivi dell'ente
- Predispose note, pareri e relazioni finalizzate alla prevenzione del rischio
- Monitora evoluzioni normative che possono incidere sui processi dell'ente
- Promuove comportamenti e prassi amministrative orientate alla legalità
- Collabora alla definizione di procedure interne che riducono il rischio legale
- Segnala tempestivamente situazioni potenzialmente lesive per l'amministrazione

Livelli di padronanza

- Base: Supporta l'analisi dei procedimenti e la raccolta di informazioni utili alla valutazione dei rischi giuridici, applicando indicazioni e procedure definite dal personale qualificato.
- Intermedio: Effettua valutazioni giuridiche su procedimenti standard, individua criticità normative, propone soluzioni correttive di media complessità e supporta gli uffici nella prevenzione del rischio legale.
- Avanzato: Individua e valuta rischi giuridici complessi, definisce misure di prevenzione, supporta gli uffici e gli organi dell'ente nella gestione delle criticità, assicura la legittimità dell'azione amministrativa e contribuisce alla riduzione del contenzioso.

4. Attività di mediazione, negoziazione e gestione dei conflitti

Capacità di gestire situazioni conflittuali e controversie in ambito amministrativo e contrattuale, attraverso attività di mediazione, negoziazione e ricerca di soluzioni stragiudiziali che tutelino l'ente e riducano il rischio di contenzioso. Comprende la conduzione di interlocuzioni con soggetti interni ed esterni, la valutazione delle alternative giuridiche disponibili, la definizione di accordi e la promozione di soluzioni cooperative.

Comportamenti osservabili

- Analizza le controversie per individuare margini di negoziazione e soluzioni alternative al contenzioso
- Conduce interlocuzioni con cittadini, imprese, professionisti e altri soggetti istituzionali
- Gestisce situazioni conflittuali tra uffici, tra l'ente e terzi, o all'interno di procedimenti amministrativi
- Predispose proposte di accordo, conciliazione o definizione stragiudiziale
- Valuta rischi, impatti e convenienza delle diverse opzioni negoziali
- Supporta gli uffici nella gestione di conflitti procedurali o interpretativi
- Promuove comportamenti collaborativi e soluzioni orientate alla tutela dell'ente
- Documenta le attività di negoziazione e assicura tracciabilità delle decisioni
- Individua soluzioni giuridiche che riducono il rischio di contenzioso
- Mantiene relazioni istituzionali improntate a correttezza, equilibrio e professionalità



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Livelli di padronanza

- Base: Supporta le attività istruttorie e la raccolta di informazioni utili alla gestione delle controversie, partecipa alle interlocuzioni preliminari e contribuisce alla predisposizione di bozze di accordi o proposte conciliative.
- Intermedio: Gestisce autonomamente negoziazioni e controversie di media complessità, conduce interlocuzioni con soggetti interni ed esterni, propone soluzioni stragiudiziali e supporta gli uffici nella gestione dei conflitti amministrativi.
- Avanzato: Gestisce negoziazioni complesse, conduce trattative strategiche, definisce soluzioni stragiudiziali che tutelano l'ente, coordina gli uffici coinvolti, valuta rischi e impatti delle scelte negoziali e contribuisce alla riduzione del contenzioso.

5. Coordinamento giuridico-amministrativo e supporto agli organi politici

Capacità di assicurare supporto giuridico qualificato agli organi politici e ai vertici amministrativi, garantendo la correttezza procedurale e la legittimità degli atti di indirizzo e delle decisioni strategiche dell'ente. Comprende il coordinamento giuridico-amministrativo dei procedimenti complessi, la verifica della conformità normativa, la predisposizione di atti e pareri a supporto delle scelte politiche e la diffusione di orientamenti interpretativi all'interno dell'organizzazione.

Comportamenti osservabili

- Supporta gli organi politici nella definizione di atti di indirizzo, delibere e provvedimenti complessi
- Verifica la conformità normativa dei procedimenti e degli atti sottoposti agli organi di governo
- Predisporre pareri, note e relazioni giuridiche a supporto delle decisioni strategiche
- Coordina gli aspetti giuridico-amministrativi dei procedimenti complessi
- Assicura la correttezza procedurale e la legittimità dell'azione amministrativa
- Fornisce orientamenti interpretativi agli uffici e ai vertici dell'ente
- Collabora alla redazione e revisione di regolamenti, statuti e atti normativi interni
- Supporta la gestione delle relazioni istituzionali con altri enti e soggetti pubblici
- Promuove prassi amministrative coerenti con il quadro normativo
- Contribuisce alla prevenzione del rischio legale nelle decisioni politiche e strategiche

Livelli di padronanza

- Base: Supporta le attività istruttorie e la raccolta di documentazione necessaria alla predisposizione di atti e pareri, applicando procedure definite e collaborando con il personale qualificato.
- Intermedio: Predisporre bozze di atti e pareri di media complessità, supporta gli uffici nella gestione dei procedimenti sottoposti agli organi politici, verifica la conformità normativa di atti standard e contribuisce alla correttezza procedurale.
- Avanzato: Assicura supporto giuridico qualificato agli organi politici e ai vertici dell'ente, coordina gli aspetti giuridico-amministrativi dei procedimenti complessi, redige atti e pareri strategici, garantisce la legittimità delle decisioni e diffonde orientamenti interpretativi all'interno dell'organizzazione.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Tabella dei livelli attesi della Famiglia Legale

Competenza	Funzionario	E.Q.
1. Consulenza giuridica e interpretazione normativa	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale
2. Gestione del contenzioso e rappresentanza in giudizio	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale
3. Tutela dell'ente e prevenzione del rischio legale	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale
4. Attività di mediazione, negoziazione e gestione dei conflitti	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale
5. Coordinamento giuridico-amministrativo e supporto agli organi politici	Avanzato	Coordinamento / Presidio professionale

SEZIONE III
COMPETENZE MANAGERIALI

Le competenze manageriali rappresentano il patrimonio professionale specifico dei ruoli che, all'interno del Comune di Bisceglie, sono chiamati a guidare persone, processi e servizi. Esse descrivono le capacità necessarie per orientare l'azione amministrativa, assumere decisioni, gestire risorse e promuovere il cambiamento, contribuendo alla qualità dell'organizzazione e allo sviluppo della comunità.

A differenza delle competenze trasversali, che costituiscono la base comune per tutto il personale, le competenze manageriali riguardano esclusivamente i dirigenti, le posizioni organizzative e i funzionari che esercitano specifiche responsabilità con compiti di coordinamento. Si tratta di competenze che richiedono una visione più ampia dell'Ente, la capacità di interpretare scenari complessi, di definire obiettivi strategici e di sostenere l'innovazione nei servizi pubblici.

Questa sezione del Dizionario si ispira ai modelli elaborati dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione⁴, adattandoli alla realtà organizzativa comunale. Le competenze sono descritte attraverso comportamenti osservabili e livelli di padronanza, così da costituire uno strumento utile per la valutazione, la formazione e la crescita dei ruoli di responsabilità.

Le competenze manageriali non riguardano solo la capacità di dirigere, ma anche quella di creare contesti di lavoro collaborativi, di valorizzare le persone, di gestire risorse in modo responsabile e di guidare l'Ente attraverso processi di cambiamento. Esse rappresentano la dimensione più strategica del dizionario e contribuiscono a rafforzare la leadership pubblica, elemento essenziale per garantire servizi di qualità e un'amministrazione capace di rispondere alle esigenze della comunità.

⁴ Il modello per la dirigenza pubblica elaborato dalla Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA) definisce il quadro di competenze, comportamenti attesi e capacità manageriali richieste ai dirigenti delle amministrazioni pubbliche. Il modello orienta la selezione, la valutazione e lo sviluppo professionale della dirigenza, in coerenza con le disposizioni del d.lgs. 165/2001 e con le politiche di rafforzamento della capacità amministrativa. Documentazione e materiali sono disponibili sul portale istituzionale della SNA: https://sna.gov.it/wp-content/uploads/2025/10/01.-Modello-di-competenze-dei-dirigenti-della-PA-italiana_schema.pdf



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Gestire nel contesto pubblico

Questa macroarea è dedicata ai ruoli di direzione e coordinamento. Riguarda la capacità di guidare persone, risorse e processi, assumere decisioni, definire strategie e garantire la qualità dell'azione amministrativa.

1. Leadership e gestione dei collaboratori

Capacità di guidare il gruppo di lavoro, motivare i collaboratori, valorizzarne le competenze e orientarne l'azione verso obiettivi condivisi. Include la capacità di assegnare compiti, monitorare attività, fornire feedback e creare un clima positivo.

Comportamenti osservabili

- Assegna compiti in modo chiaro e coerente con le competenze del personale
- Fornisce feedback costruttivi e tempestivi
- Favorisce un clima di fiducia e collaborazione
- Valorizza le competenze dei collaboratori
- Gestisce situazioni di tensione con equilibrio
- Promuove responsabilità e autonomia nel gruppo

Livelli di padronanza

- Intermedio: Coordina attività e fornisce indicazioni operative.
- Avanzato: Guida il gruppo, valorizza le persone e promuove un clima positivo.
- Strategico: Sviluppa leadership diffusa e costruisce team ad alte prestazioni.

2. Visione strategica

Capacità di definire obiettivi, priorità e linee di azione coerenti con la missione dell'Ente e con il contesto istituzionale. Include la capacità di anticipare bisogni, interpretare scenari e orientare l'organizzazione verso risultati di medio-lungo periodo.

Comportamenti osservabili

- Definisce obiettivi chiari e coerenti con le strategie dell'Ente
- Interpreta scenari e anticipa bisogni futuri
- Collega attività operative a obiettivi strategici
- Promuove soluzioni che migliorano servizi e processi
- Comunica la visione in modo chiaro al gruppo
- Mantiene coerenza tra decisioni e priorità dell'Ente

Livelli di padronanza

- Intermedio: Comprende obiettivi strategici e li traduce in attività operative.
- Avanzato: Definisce priorità e orienta il servizio verso risultati strategici.
- Strategico: Contribuisce alla definizione della visione dell'Ente e guida processi di cambiamento.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

3. Gestione delle risorse (umane, finanziarie, strumentali)

Capacità di utilizzare in modo efficace e responsabile le risorse assegnate, garantendo efficienza, qualità e sostenibilità. Include la capacità di programmare attività, monitorare costi, gestire personale e ottimizzare strumenti e processi.

Comportamenti osservabili

- Pianifica l'uso delle risorse in modo coerente con gli obiettivi
- Monitora costi, tempi e risultati
- Ottimizza strumenti e procedure
- Gestisce il personale in modo equo e trasparente
- Previene sprechi e inefficienze
- Garantisce continuità operativa anche in situazioni critiche

Livelli di padronanza

- Intermedio: Gestisce risorse assegnate con attenzione ed efficienza.
- Avanzato: Ottimizza risorse e migliora processi.
- Strategico: Pianifica risorse a livello di servizio/settore e orienta scelte organizzative.

4. Decision making

Capacità di assumere decisioni tempestive, fondate su analisi, dati e valutazioni coerenti con norme e obiettivi dell'Ente. Include la capacità di gestire incertezza, valutare alternative e assumersi responsabilità.

Comportamenti osservabili

- Analizza informazioni e dati prima di decidere
- Valuta alternative e conseguenze
- Assume decisioni tempestive e coerenti con norme e obiettivi
- Gestisce incertezza con equilibrio
- Comunica decisioni in modo chiaro
- Si assume la responsabilità delle scelte

Livelli di padronanza

- Intermedio: Assume decisioni operative coerenti con procedure.
- Avanzato: Gestisce decisioni complesse e valuta impatti organizzativi.
- Strategico: Assume decisioni strategiche e orienta l'Ente in situazioni critiche.

5. Responsabilità e accountability

Capacità di garantire trasparenza, correttezza e responsabilità nell'azione amministrativa, assumendo piena consapevolezza del proprio ruolo e degli effetti delle decisioni. Include la capacità di rendicontare risultati e assicurare comportamenti etici.

Comportamenti osservabili

- Rende conto delle attività svolte e dei risultati ottenuti
- Assume responsabilità delle decisioni e delle azioni



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Garantisce trasparenza e correttezza
- Promuove comportamenti etici nel gruppo
- Previene situazioni di rischio o conflitto di interesse
- Mantiene coerenza tra decisioni e valori dell'Ente

Livelli di padronanza

- Intermedio: Rende conto delle attività e rispetta responsabilità assegnate.
- Avanzato: Promuove responsabilità diffusa e comportamenti etici.
- Strategico: È punto di riferimento per integrità, trasparenza e accountability.

6. Gestione del cambiamento

Capacità di guidare l'organizzazione attraverso processi di innovazione, transizione e trasformazione. Include la capacità di comunicare il cambiamento, coinvolgere il personale e gestire resistenze.

Comportamenti osservabili

- Comunica obiettivi e motivazioni del cambiamento
- Coinvolge il personale nelle fasi di transizione
- Gestisce resistenze con equilibrio e ascolto
- Promuove nuove modalità operative
- Supporta colleghi nell'adattamento
- Mantiene coerenza tra cambiamento e obiettivi strategici

Livelli di padronanza

- Intermedio: Supporta cambiamenti operativi nel proprio servizio.
- Avanzato: Guida processi di cambiamento e coinvolge il personale.
- Strategico: Promuove innovazione organizzativa e orienta l'Ente verso nuove visioni.

7. Tenuta emotiva

Capacità di mantenere equilibrio, lucidità e autocontrollo anche in situazioni di pressione, conflitto o incertezza. Include la gestione delle emozioni, la capacità di reagire con calma agli imprevisti e di sostenere il gruppo nei momenti critici, preservando la qualità delle decisioni e delle relazioni.

Comportamenti osservabili

- Mantiene calma e autocontrollo in situazioni di stress o conflitto
- Gestisce emozioni e reazioni in modo professionale
- Affronta criticità con lucidità e senso di responsabilità
- Supporta il gruppo nei momenti di tensione
- Evita comportamenti impulsivi o controproducenti
- Trasmette stabilità e sicurezza ai collaboratori

Livelli di padronanza

- Intermedio: Mantiene equilibrio emotivo nelle situazioni complesse e gestisce tensioni con professionalità.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

- Avanzato: Gestisce con efficacia pressioni elevate e sostiene il gruppo nei momenti critici.
- Strategico: È punto di riferimento emotivo per l'organizzazione e guida con stabilità anche in contesti di forte incertezza.

8. Pensiero sistemico

Capacità di comprendere le interconnessioni tra uffici, processi e decisioni, valutando gli effetti delle scelte sull'intero sistema organizzativo. Include la capacità di evitare soluzioni parziali, promuovere visioni integrate e orientare l'Ente verso approcci coordinati e coerenti.

Comportamenti osservabili

- Analizza problemi e decisioni considerando l'intero sistema organizzativo
- Riconosce interdipendenze tra uffici, processi e servizi
- Evita soluzioni che risolvono un problema locale creando criticità altrove
- Promuove approcci integrati e coordinati
- Valuta impatti organizzativi, normativi e operativi delle scelte
- Favorisce la collaborazione tra servizi per obiettivi comuni

Livelli di padronanza

- Intermedio: Comprende le interdipendenze tra uffici e adatta le decisioni di conseguenza.
- Avanzato: Promuove soluzioni integrate e previene effetti negativi sull'organizzazione.
- Strategico: Orienta l'Ente verso una visione sistemica e guida processi complessi con approccio integrato.

9. Self development

Capacità di investire consapevolmente nella propria crescita professionale e manageriale, ricercando feedback, aggiornando competenze e sviluppando nuove capacità in risposta ai cambiamenti dell'organizzazione e del contesto pubblico.

Comportamenti osservabili

- Ricerca attivamente opportunità di formazione e aggiornamento
- Chiede e utilizza feedback per migliorare il proprio stile di leadership
- Riflette sui propri punti di forza e aree di miglioramento
- Sviluppa nuove competenze in risposta ai cambiamenti organizzativi
- Mantiene curiosità professionale e apertura all'apprendimento
- Condivide con il gruppo ciò che apprende e promuove crescita diffusa

Livelli di padronanza

- Intermedio: Partecipa alla formazione e utilizza feedback per migliorare.
- Avanzato: Ricerca attivamente nuove competenze e sviluppa il proprio stile manageriale.
- Strategico: È modello di crescita continua e promuove sviluppo professionale nell'intera organizzazione.



Città di Bisceglie
Provincia di Barletta – Andria – Trani

Tabella dei livelli attesi

Competenza	Funzionario con specifica responsabilità	Elevata Qualificazione	Dirigente
Leadership e gestione dei collaboratori	Intermedio	Avanzato	Strategico
Visione strategica	Intermedio	Avanzato	Strategico
Gestione delle risorse (umane, finanziarie, strumentali)	Intermedio	Avanzato	Strategico
Decision making	Intermedio	Avanzato	Strategico
Responsabilità e accountability	Intermedio	Avanzato	Strategico
Gestione del cambiamento	Intermedio	Avanzato	Strategico
Tenuta emotiva (Equilibrio emotivo)	Intermedio	Avanzato	Strategico
Pensiero sistemico	Intermedio	Avanzato	Strategico
Self development	Intermedio	Avanzato	Strategico