



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE GENERALE,
PER LE POLITICHE DEL PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE CIVILE
E PER LE RISORSE STRUMENTALI E FINANZIARIE
Ufficio IV – Relazioni sindacali

Prot. n. OM.6161/BIS/2/1129

Roma, 4 ottobre 2022

- **FP/CGIL**
- **CISL/FP**
- **UIL/PA**
- **CONFINTESA FP**
- **CONFSAL/UNSA**
- **FLP**
- **USB-Interno**
- **LORO SEDI**

OGGETTO: Classificazione del personale – Aree e Famiglie Professionali – Nuovo CCNL 2019 – 2021

Di seguito a precorsa corrispondenza riguardante l'oggetto ed in previsione della riunione in videoconferenza programmata per il 6 ottobre p.v., si trasmette la nota n. 62341 pervenuta in data odierna dall'Ufficio II della Direzione Centrale delle Politiche del Personale con l'allegata documentazione.

p. IL DIRETTORE DELL'UFFICIO

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi dell'art. 3 c. 2 del D.Lgs. 39/93.



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE GENERALE, PER LE POLITICHE DEL PERSONALE
DELL'AMMINISTRAZIONE CIVILE E PER LE RISORSE STRUMENTALI E FINANZIARIE
DIREZIONE CENTRALE PER LE POLITICHE DEL PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE CIVILE
Ufficio II – Reclutamento, progressione e mobilità

All.: 1

Roma, data del protocollo

All'Ufficio Relazioni Sindacali

S E D E

OGGETTO: Classificazione del personale – Aree e Famiglie
Professionali – Nuovo CCNL 2019 – 2021.

Si trasmette il documento in oggetto.

IL DIRIGENTE

Alvino

Min.Int. DCPAC Dir.Centr.Pol.Pers.Amm.Civ. - UFFICIO II - Prot. Uscita N.0062341 del 04/10/2022

CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE
Aree e Famiglie Professionali
Nuovo CCNL 2019-2021

- **Area degli Operatori**
 - Famiglia ausiliari tecnico-amministrativi

- **Area degli Assistenti**
 - Famiglia assistenti operativi amministrativo-gestionali
 - Famiglia assistenti operativi tecnici
 - Famiglia assistenti amministrativo-gestionali
 - Famiglia assistenti tecnici

- **Area dei Funzionari**
 - Famiglia funzionari amministrativo-gestionali
 - Famiglia funzionari tecnici e statistici
 - Famiglia funzionari delle professionalità socio assistenziali, culturali, linguistiche, della comunicazione

- **Area delle Elevate Professionalità**
 - Famiglia elevate professionalità amministrativo-gestionali
 - Famiglia elevate professionalità tecniche
 - Famiglia elevate professionalità socio assistenziali, culturali, linguistiche, della comunicazione

AREA DEGLI OPERATORI

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

Specifiche professionali:

- conoscenze generali di base per svolgere compiti semplici;
- capacità pratiche necessarie a risolvere problemi utilizzando metodi, strumenti, materiali e informazioni;
- responsabilità di portare a termine compiti, di risolvere problemi di routine e di completare attività di lavoro adeguando i propri comportamenti alle circostanze che si presentano.

Requisiti di base per l'accesso:

Assolvimento dell'obbligo scolastico.

Ex Area funzionale prima, fascia retributiva F1 – F3

Confluiscono: ausiliario (settore amministrativo) e ausiliario tecnico (settore tecnico).

Competenze professionali:

FAMIGLIA TECNICO-AMMINISTRATIVI

Confluiscono: ausiliario (settore amministrativo) e ausiliario tecnico (settore tecnico).

CONOSCENZE

Conoscenze di base richieste in relazione alla posizione occupata.

Conoscenza delle procedure tecnico/amministrative e d'ufficio.

ABILITA'

Svolgere attività di supporto strumentale di tipo tecnico/operativo dando ausilio ai diversi settori di attività, anche mediante l'utilizzo di attrezzature/strumenti specifici, anche di tipo informatico, garantendo la loro ordinaria manutenzione.

Applicare tecniche e metodi semplici per eseguire i compiti affidati.

Individuare gli strumenti più appropriati per lo svolgimento dei compiti di natura esecutiva e/o strumentale.

Utilizzare applicativi e strumenti informatici ove richiesto.

Ascoltare attentamente.

Tra le attività della posizione di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- ricevimento dei visitatori; attività di segreteria di tipo semplice;
- distribuzione, smistamento, trasporto di documenti e materiale d'ufficio;
- ordinaria piccola manutenzione, smontaggio e montaggio di elementi di arredo, sistemazione e riordino di ambienti.

AREA DEGLI ASSISTENTI

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde inoltre dei risultati nel proprio contesto di lavoro.

Specifiche professionali:

- conoscenze teoriche esaurienti;
- capacità pratiche necessarie a risolvere problemi di media complessità, in un ambito specializzato di lavoro;
- responsabilità di risultato su ambiti circoscritti (fasi di processo o processi) ed eventualmente con responsabilità di supervisionare il lavoro di colleghi.

Requisiti di base per l'accesso:

Scuola secondaria di secondo grado.

Ex Area funzionale seconda F1 – F6 / F2-F7

Confluiscono:

fascia retributiva d'accesso F1: operatore amministrativo (settore amministrativo), operatore tecnico (settore tecnico), addetto agli equini (settore tecnico per la cura degli equini);

fascia retributiva d'accesso F2: assistente amministrativo (settore amministrativo), assistente economico-finanziario (settore economico-finanziario), assistente informatico (settore informatico), assistente tecnico (settore tecnico), sorvegliante degli equini (settore tecnico per la cura degli equini), assistente linguistico *profilo ad esaurimento*.

Competenze professionali:

FAMIGLIA ASSISTENTI OPERATIVI AMMINISTRATIVO-GESTIONALI

Confluiscono: operatore amministrativo (settore amministrativo).

CONOSCENZE

Elementi di diritto, economia, contabilità, organizzazione del lavoro e gestione risorse umane e ordinamento del Ministero dell'interno, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

ABILITA'

Svolgere, con capacità tecnico-operative di base, secondo il livello di complessità richiesto, attività esecutive e/o strumentali in relazione ai processi e alle problematiche da gestire, anche mediante l'utilizzo di mezzi, apparecchiature e strumenti, con assunzione di autonomia e responsabilità nell'ambito delle prescrizioni di massima e/o secondo procedure definite.

Supportare lo svolgimento di attività amministrative, contabili e di segreteria.

Comunicare efficacemente per iscritto rispetto alle esigenze dei destinatari.

Organizzare e gestire dati in relazione alla posizione occupata.

Utilizzare applicativi e strumenti informatici.

Cercare in modo attivo soluzioni.

Ascoltare attentamente.

Tra le attività della posizione di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- protocollazione e segreteria;

- attività di sportello e attività presso i centri cifra.

FAMIGLIA ASSISTENTI OPERATIVI TECNICI

Confluiscono: operatore tecnico (settore tecnico), addetto agli equini (settore tecnico per la cura degli equini).

CONOSCENZE

Conoscenza delle discipline tecnico/informatiche di cui è richiesta l'applicazione, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza delle procedure tecnico/amministrative e d'ufficio.

Elementi di organizzazione del lavoro e ordinamento del Ministero dell'interno.

ABILITA'

Svolgere, con capacità tecnico-operative di base, secondo il livello di complessità richiesto, attività esecutive e/o strumentali e di manutenzione nei diversi settori di attività.

Provvedere, all'interno di indirizzi definiti, all'esecuzione di lavorazioni e/o di operazioni, applicando conoscenze pratiche e/o tecniche non complesse, nel rispetto di prescrizioni tecniche usuali, anche mediante l'impiego di macchine ausiliarie semplici e strumenti informatici in dotazione all'ufficio.

Applicare tecniche e metodi per risolvere i problemi.

Individuare gli strumenti più appropriati per lo svolgimento di un lavoro.

Utilizzare applicativi e strumenti informatici ove richiesto.

Cercare in modo attivo soluzioni.

Ascoltare attentamente.

Tra le attività della posizione di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano, a titolo esemplificativo:

- manutenzione di apparecchiature di tipo semplice;
- attività connesse alla cura e al governo degli equini secondo le istruzioni di servizio ovvero secondo le circostanze e lo stato di salute degli animali a loro affidati.

FAMIGLIA ASSISTENTI AMMINISTRATIVO-GESTIONALI

Confluiscono: assistente amministrativo (settore amministrativo), assistente economico-finanziario (settore economico-finanziario).

CONOSCENZE

Elementi di diritto, economia, contabilità, organizzazione del lavoro e gestione risorse umane e ordinamento del Ministero dell'interno, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

ABILITA'

Svolgere, nell'ambito delle direttive ricevute e secondo il livello di complessità, responsabilità e autonomia richieste, attività amministrative, contabili e di segreteria.

Comunicare efficacemente per iscritto rispetto alle esigenze dei destinatari.

Organizzare e gestire dati in relazione alla posizione occupata.

Utilizzare applicativi e strumenti informatici.

Cercare in modo attivo soluzioni.

Ascoltare attentamente.

Tra le attività della posizione di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- analisi e ricerche giuridiche;
- attività di sportello e attività presso i centri cifra.

FAMIGLIA ASSISTENTI TECNICI

Confluiscono: assistente tecnico (settore tecnico), sorvegliante degli equini (settore tecnico per la cura degli equini), assistente informatico (settore informatico), assistente linguistico (*profilo ad esaurimento*).

CONOSCENZE

Conoscenza delle discipline tecnico/informatiche di cui è richiesta l'applicazione, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza delle procedure tecnico/amministrative e d'ufficio.

Elementi di organizzazione del lavoro e ordinamento del Ministero dell'interno.

ABILITA'

Svolgere, nell'ambito delle direttive ricevute e secondo il livello di complessità, responsabilità e autonomia richieste, attività di tipo tecnico/operativo, strumentali e di manutenzione nei diversi settori di attività, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici, attrezzature/strumenti specifici.

Comunicare efficacemente per iscritto rispetto alle esigenze dei destinatari.

Organizzare e gestire dati in relazione alla posizione occupata.

Applicare tecniche e metodi per risolvere i problemi.

Individuare gli strumenti più appropriati per lo svolgimento di un lavoro.

Cercare in modo attivo soluzioni.

Ascoltare attentamente.

Tra le attività della posizione di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- utilizzare apparecchiature anche di tipo complesso, verificandone l'efficienza; eseguire prove di valutazione sugli interventi effettuati;
- assistenza tecnica e informatica; analisi delle problematiche e ricerca delle relative soluzioni;
- sovrintendere alla cura degli equini, intervenendo anche personalmente, sulla base di indicazioni di natura tecnica fornite da professionalità medico-veterinarie, in relazione alla rilevazione dello stato di salute degli animali; medicazione e verifica dell'igiene degli ambienti.

AREA DEI FUNZIONARI

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi produttivi e nei sistemi di erogazione dei servizi che, nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative.

Specifiche professionali:

- conoscenze specialistiche;
- competenze necessarie ad affrontare problemi complessi, anche al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove;
- capacità di lavoro in autonomia accompagnato da capacità gestionali, organizzative e professionali atte a consentire la gestione efficace dei processi affidati ed il conseguimento degli obiettivi assegnati;
- responsabilità amministrative e di risultato sui processi affidati, con possibilità di autonoma assunzione di atti e decisioni, anche amministrative, in conformità agli ordinamenti di ciascuna amministrazione; le responsabilità possono estendersi anche alla conduzione di team di lavoro e di unità organizzative.

Requisiti di base per l'accesso:

laurea (triennale o magistrale).

Ex Area funzionale terza, fascia retributiva F1 – F7

Confluiscono: funzionario amministrativo (settore amministrativo), funzionario economico-finanziario (settore economico-finanziario), funzionario informatico (settore informatico), funzionario tecnico (settore tecnico), funzionario linguistico (settore linguistico), funzionario statistico (settore statistico), funzionario assistente sociale (settore sociale), funzionario di biblioteca (settore bibliotecario).

Competenze professionali:

FAMIGLIA FUNZIONARI AMMINISTRATIVO-GESTIONALI

Confluiscono: funzionario amministrativo (settore amministrativo), funzionario economico – finanziario (settore economico-finanziario).

CONOSCENZE

Diritto, economia, contabilità, gestione economico-finanziaria, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Organizzazione del lavoro, gestione risorse umane e ordinamento del Ministero dell'interno, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza delle procedure amministrative e d'ufficio.

Elementi di informatica.

Conoscenza di almeno una lingua comunitaria.

ABILITA'

Svolgere funzioni di direzione, di coordinamento e/o di controllo, anche ad elevato grado di autonomia gestionale ed organizzativa, di strutture di rilevanza interna ed esterna di livello non dirigenziale.

Collaborare alle attività di programmazione e gestione amministrativa/economico-finanziaria della struttura; partecipare all'organizzazione dei processi di lavoro.
Curare l'iter dei procedimenti di competenza e la predisposizione della relativa documentazione.
Comunicare efficacemente per iscritto e in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.
Utilizzare applicativi e strumenti informatici.
Cercare soluzioni in modo attivo.
Ascoltare attentamente e comunicare adeguatamente.
Assicurare la qualità dei servizi resi.

Tra le attività della posizione di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- attività di studio e analisi, ricerca e consulenza;
- attività giuridico/legale connessa al contenzioso;
- compiti di supporto alle attività di livello sovranazionale, anche con riguardo alle relazioni con i competenti organismi e anche con riguardo al settore dell'immigrazione e del diritto d'asilo;
- attività ispettiva e di certificazione dei documenti, di revisione e controllo di dati di natura economico-finanziaria;
- segreteria di comitati e commissioni e di ufficiale rogante;
- compiti di consegnatario, cassiere e/o economo con responsabilità delle relative scritture.

FAMIGLIA FUNZIONARI TECNICI E STATISTICI

Confluiscono: funzionario tecnico (settore tecnico), funzionario informatico (settore informatico), funzionario statistico (settore statistico).

CONOSCENZE

Conoscenza delle discipline tecniche, statistiche e informatiche di cui è richiesta l'applicazione, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza delle procedure tecnico/amministrative e d'ufficio.

Organizzazione del lavoro e ordinamento del Ministero dell'interno.

Conoscenza di almeno una lingua comunitaria.

ABILITA'

Svolgere funzioni di direzione, di coordinamento e/o di controllo, anche ad elevato grado di autonomia gestionale ed organizzativa, di strutture di rilevanza interna ed esterna di livello non dirigenziale.

Svolgere attività proprie del settore di competenza, anche mediante l'utilizzo di strumentazioni di tipo tecnico/informatico, anche garantendo la loro ordinaria manutenzione ed efficienza

Assicurare l'ottimizzazione dei processi e l'aggiornamento metodologico e tecnologico delle attività assegnate.

Partecipare all'organizzazione dei processi di lavoro e collaborare alle attività d'ufficio anche proponendo modalità innovative di gestione degli uffici; svolgere attività di progettazione e analisi nell'ambito di interventi specializzati.

Comunicare efficacemente per iscritto e in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.

Utilizzare applicativi e strumenti informatici.

Cercare soluzioni in modo attivo.

Ascoltare attentamente e comunicare adeguatamente.

Assicurare la qualità dei servizi resi.

Tra le attività della posizione di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- attività di natura tecnico-specialistica, effettuando accertamenti e controlli funzionali; sovrintendere all'esecuzione dei lavori e riscontrare i risultati tecnici in corso d'opera, controllando l'allestimento, la realizzazione e la consegna del prodotto finito;

- attività ispettiva e di controllo di dati di natura tecnica; partecipare a commissioni ed esprimere pareri, anche in qualità di responsabile di progetto;
- definizione e implementazione delle procedure di sicurezza informatica;
- attività di rilevazione, elaborazione, analisi statistica, diffusione e archiviazione dei dati statistici ed elaborazione di pubblicazioni e report statistici.

FAMIGLIA FUNZIONARI DELLE PROFESSIONALITÀ SOCIO ASSISTENZIALI, CULTURALI, LINGUISTICHE E DELLA COMUNICAZIONE

Confluiscono: funzionario assistente sociale (settore sociale), funzionario di biblioteca (settore bibliotecario), funzionario linguistico (settore linguistico).

Funzionario della comunicazione (settore comunicazione) di nuova istituzione.

CONOSCENZE

Conoscenza delle discipline socio-assistenziali, culturali, linguistiche e della comunicazione di cui è richiesta l'applicazione, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza delle procedure amministrative e d'ufficio.

Organizzazione del lavoro e ordinamento del Ministero dell'interno.

Conoscenza di almeno una lingua comunitaria.

ABILITÀ

Svolgere funzioni di direzione, di coordinamento e/o di controllo, anche ad elevato grado di autonomia gestionale ed organizzativa, di strutture di rilevanza interna ed esterna di livello non dirigenziale.

Svolgere attività proprie del settore di competenza ed effettuare attività di studio e di ricerca su atti, documenti e pubblicazioni.

Collaborare alla definizione e realizzazione delle linee di indirizzo e degli obiettivi del settore di appartenenza, individuando soluzioni e programmando iniziative anche innovative.

Gestire situazioni relazionali anche complesse, rispondendo alle esigenze dell'utenza interna ed esterna, con autonomia di comportamenti e assunzione di responsabilità in ordine ai risultati.

Svolgere attività di informazione e comunicazione interna/esterna.

Comunicare efficacemente per iscritto e in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.

Utilizzare applicativi e strumenti informatici.

Cercare soluzioni in modo attivo.

Ascoltare attentamente e comunicare adeguatamente.

Assicurare la qualità dei servizi resi.

Tra le attività della posizione di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- attività legate ai programmi di servizio sociale, affrontando situazioni relazionali anche complesse;
- attività di catalogazione e manutenzione del patrimonio librario;
- attività di interpretariato anche di conferenza, consecutivo e/o simultaneo;
- attività di traduzione a supporto nei diversi settori di attività, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici, attrezzature/strumenti specifici,
- prendere parte a riunioni e conferenze internazionali anche all'estero e anche con funzioni di coordinamento ed organizzazione dei servizi di interpretariato;
- contribuire alla realizzazione degli orientamenti strategici e dei processi di comunicazione interna/esterna e di presidio e sviluppo delle relazioni istituzionali;
- partecipare a commissioni.

AREA DELLE ELEVATE PROFESSIONALITA'

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi produttivi e nei sistemi di erogazione dei servizi che, ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, svolgono funzioni di elevato contenuto professionale e specialistico e/o coordinano e gestiscono processi articolati di significativa importanza e responsabilità, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, l'ottimizzazione delle risorse eventualmente affidate, attraverso la responsabilità diretta di moduli o strutture organizzative.

Specifiche professionali:

- conoscenze altamente specialistiche;
- competenze adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità;
- capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale, atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità e/o di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico, implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo; responsabilità amministrative e di risultato, a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e/o organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzative; responsabilità amministrative derivanti dalle funzioni organizzate affidate e/o conseguenti ad espressa delega di funzioni da parte del dirigente in conformità agli ordinamenti delle amministrazioni.

Requisiti di base per l'accesso: laurea magistrale accompagnata, di norma, da un periodo pluriennale di esperienza lavorativa in funzioni specialistiche e/o di responsabilità che possono anche richiedere l'iscrizione ad albi professionali.

Competenze professionali:

FAMIGLIA ELEVATE PROFESSIONALITA' AMMINISTRATIVO – GESTIONALI

(Settore amministrativo, settore giuridico, settore gestionale)

CONOSCENZE

Conoscenza specialistiche delle discipline amministrative, giuridiche e gestionali di cui è richiesta l'applicazione, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza delle procedure informatiche d'ufficio.

Tecniche di gestione ed erogazione dei servizi.

Tecniche per l'analisi dei processi.

Organizzazione del lavoro e ordinamento del Ministero dell'interno.

Conoscenza di almeno una lingua comunitaria.

FAMIGLIA ELEVATE PROFESSIONALITA' TECNICHE

(Settore tecnico, settore informatico, settore statistico)

CONOSCENZE

Conoscenza specialistiche delle discipline tecniche, informatiche e statistiche di cui è richiesta l'applicazione, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza delle procedure tecniche e informatiche d'ufficio.

Tecniche di gestione ed erogazione dei servizi.

Tecniche per l'analisi dei processi.
Organizzazione del lavoro e ordinamento del Ministero dell'interno.
Conoscenza di almeno una lingua comunitaria.

FAMIGLIA ELEVATE PROFESSIONALITA' SOCIO-ASSISTENZIALI, CULTURALI, LINGUISTICHE, DELLA COMUNICAZIONE

(Settore socio-assistenziale, settore culturale, settore linguistico, settore della comunicazione)

CONOSCENZE

Conoscenza specialistiche delle discipline socio-assistenziali, culturali, linguistiche e della comunicazione.

Conoscenza delle procedure informatiche d'ufficio.

Tecniche di gestione ed erogazione dei servizi.

Tecniche per l'analisi dei processi.

Organizzazione del lavoro e ordinamento del Ministero dell'interno.

Conoscenza di almeno una lingua comunitaria.

ABILITA' COMUNI A TUTTE LE FAMIGLIE RICOMPRESSE NELL'AREA DELLE ELEVATE PROFESSIONALITA'

Svolgere funzioni di alta specializzazione nell'ambito di attività progettuali e con elevata autonomia professionale, anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici.

Comunicare efficacemente per iscritto e in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.

Organizzare il lavoro proprio e altrui.

Gestire risorse con elevato livello di autonomia.

Motivare i propri collaboratori e monitorare e valutare le prestazioni lavorative proprie e altrui.

Progettare processi di lavoro.

Cercare soluzioni in modo attivo.

Ascoltare attentamente e comunicare adeguatamente.