



# 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. C.C.I.19/21-299

Roma, 9 marzo 2023

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

LORO SEDI

OGGETTO: Contratto integrativo del personale dell'amministrazione civile  
dell'Interno

Si trasmette l'unita documentazione, inerente all'oggetto, che sarà esaminata  
nel corso di una prossima riunione.

IL DIRETTORE DELL'UFFICIO  
f.to Giallongo

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

# **CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE**

## **Aree e Famiglie Professionali**

### **Nuovo CCNL 2019-2021**

- **Area degli Operatori**
  - Famiglia operatori tecnico-amministrativi
  
- **Area degli Assistenti**
  - Famiglia assistenti amministrativo - economici
  - Famiglia assistenti tecnico - informatici
  
- **Area dei Funzionari**
  - Famiglia funzionari amministrativi
  - Famiglia funzionari economici
  - Famiglia funzionari tecnico - informatici
  - Famiglia funzionari delle professionalità socio-assistenziali, culturali, linguistiche
  
- **Area delle Elevate Professionalità**
  - Famiglia elevate professionalità amministrative
  - Famiglia elevate professionalità economiche
  - Famiglia elevate professionalità tecniche tecnico - informatiche
  - Famiglia elevate professionalità socio - assistenziali, culturali, linguistiche

## AREA DEGLI OPERATORI

Appartengono a quest'area i lavoratori che svolgono attività di supporto strumentale ai processi produttivi e 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 OPERATORI 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 proprie del settore di competenza, anche mediante l'utilizzo di strumentazioni di tipo tecnico/informatico, garantendo la loro ordinaria manutenzione e dando ausilio ai diversi settori di attività.

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 delle posizioni di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- seguire il flusso documentale relativo ai processi dell'ufficio;
- svolgere compiti nell'ambito delle attività di protocollazione e segreteria;
- ricevimento dei visitatori, distribuzione 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 a 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 – F6

### 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 AMMINISTRATIVO - ECONOMICI***

**Confluiscono:** operatore amministrativo, 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, secondo il livello di complessità, responsabilità e autonomia richieste, attività proprie del settore di competenza e di segreteria, anche mediante l'utilizzo di mezzi, apparecchiature e strumenti, nell'ambito delle direttive ricevute, delle prescrizioni di massima e/o secondo procedure definite.

Comunicare efficacemente 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 delle posizioni di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- seguire il flusso documentale relativo ai processi dell'ufficio;
- svolgere, anche con funzioni di coordinamento, attività di segreteria;
- analisi e ricerche giuridiche;

- attività di sportello e presso i centri cifra;
- segreteria di comitati e commissioni;
- compiti di cassiere e/o economo presso strutture amministrativo - contabili di ridotta estensione.

### **FAMIGLIA ASSISTENTI TECNICO - INFORMATICI**

**Confluiscono:** operatore tecnico, assistente tecnico (settore tecnico); addetto agli equini, 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, con capacità tecnico - operative, 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; lavorazioni e/o operazioni secondo prescrizioni tecniche usuali, anche mediante l'impiego di macchine ausiliarie semplici e/o strumenti informatici/specifici in dotazione all'ufficio.

Comunicare efficacemente 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 delle posizioni di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- seguire il flusso documentale relativo ai processi dell'ufficio;
- utilizzare apparecchiature anche di tipo complesso, verificandone l'efficienza; eseguire prove di valutazione sugli interventi effettuati;
- prestare assistenza tecnica e informatica; analisi delle problematiche e ricerca delle relative soluzioni;
- sovrintendere e/o provvedere alle 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 loro affidati, 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 AMMINISTRATIVI**

**Confluiscono:** funzionario amministrativo (settore amministrativo), funzionario della comunicazione (settore comunicazione) [di nuova istituzione].

#### CONOSCENZE

Diritto interno e sovranazionale, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza delle discipline della comunicazione di cui è richiesta l'applicazione, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Organizzazione del lavoro, gestione risorse umane e ordinamento del Ministero dell'interno.

Conoscenza delle procedure amministrative e d'ufficio.

Elementi di informatica.

Conoscenza di almeno una lingua comunitaria, oltre alla lingua madre.

#### ABILITA'

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

Collaborare alle attività di programmazione e gestione amministrativa della struttura; partecipare all'organizzazione dei processi di lavoro.

Svolgere attività di informazione e comunicazione interna/esterna.  
Curare l'iter dei procedimenti di competenza e la predisposizione della relativa documentazione.  
Comunicare efficacemente e in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.  
Utilizzare applicativi e strumenti informatici.  
Cercare soluzioni.  
Ascoltare attentamente e comunicare adeguatamente.  
Assicurare la qualità dei servizi resi.

Tra le attività delle posizioni di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- seguire il flusso documentale relativo ai processi dell'ufficio;
- attività di studio e analisi, ricerca e consulenza nei settori di competenza;
- attività giuridico/legale connessa al contenzioso;
- contribuzione alla realizzazione degli orientamenti strategici e dei processi di comunicazione interna/esterna e di presidio e sviluppo delle relazioni istituzionali;
- 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;
- segreteria di comitati e commissioni e di ufficiale rogante;
- compiti di consegnatario, cassiere e/o economo con responsabilità delle relative scritture.

### ***FAMIGLIA FUNZIONARI ECONOMICI***

**Confluiscono:** funzionario economico - finanziario (settore economico-finanziario), funzionario statistico (settore statistico).

### **CONOSCENZE**

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

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

Organizzazione del lavoro, gestione risorse umane e ordinamento del Ministero dell'interno.

Conoscenza delle procedure amministrative e d'ufficio.

Elementi di informatica.

Conoscenza di almeno una lingua comunitaria, oltre alla lingua madre.

### **ABILITA'**

Svolgere funzioni di direzione, di coordinamento e/o di controllo, anche ad elevato grado di autonomia gestionale e 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 e in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.

Utilizzare applicativi e strumenti informatici.

Cercare soluzioni.

Ascoltare attentamente e comunicare adeguatamente.

Assicurare la qualità dei servizi resi.

Tra le attività delle posizioni di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- seguire il flusso documentale relativo ai processi dell'ufficio;
- attività di studio e analisi, ricerca e consulenza nei settori di competenza;
- compiti di supporto alle attività di livello sovranazionale, anche con riguardo alle relazioni con i competenti organismi;

- attività ispettiva e di certificazione dei documenti, di revisione e controllo di dati di natura economico - finanziaria;
- attività di rilevazione, elaborazione, analisi statistica, diffusione e archiviazione dei dati statistici ed elaborazione di pubblicazioni e report statistici;
- segreteria di comitati e commissioni e di ufficiale rogante;
- compiti di consegnatario, cassiere e/o economo con responsabilità delle relative scritture.

### ***FAMIGLIA FUNZIONARI TECNICO - INFORMATICI***

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

#### **CONOSCENZE**

Conoscenza delle discipline tecniche 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, oltre alla lingua madre.

#### **ABILITA'**

Svolgere funzioni di direzione, di coordinamento e/o di controllo, anche a elevato grado di autonomia gestionale e 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 e in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.

Utilizzare applicativi e strumenti informatici.

Cercare soluzioni.

Ascoltare attivamente e comunicare adeguatamente.

Assicurare la qualità dei servizi resi.

Tra le attività delle posizioni di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- seguire il flusso documentale relativo ai processi dell'ufficio;
- attività di natura tecnico - specialistica, svolte 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.

### ***FAMIGLIA FUNZIONARI DELLE PROFESSIONALITA' SOCIO-ASSISTENZIALI, CULTURALI, LINGUISTICHE***

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

#### **CONOSCENZE**

Conoscenza delle discipline socio - assistenziali, culturali, linguistiche 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, oltre alla lingua madre.

#### ABILITA'

Svolgere funzioni di direzione, di coordinamento e/o di controllo, anche a elevato grado di autonomia gestionale e 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.

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

Utilizzare applicativi e strumenti informatici.

Cercare soluzioni;

Ascoltare attivamente e comunicare adeguatamente.

Assicurare la qualità dei servizi resi.

Tra le attività delle posizioni di lavoro degli appartenenti alla famiglia rientrano a titolo esemplificativo:

- seguire il flusso documentale relativo ai processi dell'ufficio;
- attività legate ai programmi di servizio sociale, svolte attraverso la gestione di 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,
- partecipazione a riunioni e conferenze internazionali anche all'estero e anche con funzioni di coordinamento ed organizzazione dei servizi di interpretariato;
- partecipazione 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' AMMINISTRATIVE***

(Settore giuridico-amministrativo, settore della comunicazione)

#### **CONOSCENZE**

Conoscenza specialistiche delle discipline amministrative, giuridiche e della comunicazione 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' ECONOMICHE***

(Settore economico - finanziario, settore statistico)

#### **CONOSCENZE**

Conoscenza specialistica di materie economiche, contabilità, gestione economico-finanziaria, in relazione alla posizione di lavoro occupata.

Conoscenza specialistica delle discipline statistiche 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 TECNICO - INFORMATICHE***

(Settore tecnico, settore informatico)

**CONOSCENZE**

Conoscenza specialistiche delle discipline tecniche e informatiche 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***

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

**CONOSCENZE**

Conoscenza specialistiche delle discipline socio - assistenziali, culturali e linguistiche.  
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'**

Seguire il flusso documentale relativo ai processi dell'ufficio.  
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.  
Ascoltare attivamente e comunicare adeguatamente.