

COMPETENZE TRASVERSALI: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

Consapevolezza del contesto	Conosce gli obiettivi e le strategie organizzative dell'amministrazione; coglie il senso e le ricadute del suo lavoro rispetto agli obiettivi organizzativi; riconosce i diversi stakeholder, interni ed esterni, da coinvolgere a supporto del raggiungimento dei risultati; anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione.
Soluzione dei problemi	Si focalizza sugli elementi rilevanti e sulle potenziali conseguenze, anche davanti a problematiche complesse; approfondisce l'analisi raccogliendo in modo sistematico dati e informazioni necessari, valutandone qualità e completezza; nell'analisi del problema prende in considerazione diverse fonti di dati o informazioni; propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento.
Consapevolezza digitale	Comprende l'importanza e gli impatti dei processi di digitalizzazione per l'organizzazione e per gli utenti interni/esterni; individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete; promuove con i diversi interlocutori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici che potranno derivare da esse; incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie.
Orientamento all'apprendimento	Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per gli altri; ricerca attivamente i feedback in un'ottica di miglioramento continuo; individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze; struttura un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera.

COMPETENZE TRASVERSALI: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

Comunicazione	Esprime concetti complessi in modo chiaro e utilizzando uno stile di comunicazione efficace e credibile; argomenta in modo convincente orientando gli interlocutori verso il risultato, evidenziando i punti di forza delle proprie opinioni; adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione; verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti.
Collaborazione	Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi; incoraggia il contributo dei colleghi e ne valorizza l'apporto al lavoro comune; ricerca e promuove sinergie per individuare soluzioni comuni e condivise; si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando l'integrazione dei diversi punti di vista.
Orientamento al servizio	Comprende ed anticipa le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti; si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente; monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente; identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela.
Gestione delle emozioni	Comprende l'impatto delle proprie emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività; affronta le situazioni incerte o sfidanti mantenendo la calma e la lucidità; si impegna per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress; gestisce efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo.

COMPETENZE TRASVERSALI: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO

Affidabilità	Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri; si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori; opera in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori; garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi.
Accuratezza	Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti; effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio; individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore; individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative.
Iniziativa	Propone attività da realizzare anche al di là del proprio ruolo riconoscendone i vantaggi possibili; si propone per svolgere attività nuove e incarichi impegnativi; avanza continuativamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza; trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri.
Orientamento al risultato	Investe energie ed incoraggia gli altri a farlo, nell'interesse dell'amministrazione; si assegna obiettivi sfidanti e raggiungibili per migliorare la performance dell'ente; a fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato; si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica.

COMPETENZE TRASVERSALI: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	
Gestione dei processi	Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di medio-lungo periodo; organizza i processi di lavoro tenendo conto di vincoli, opportunità e possibili imprevisti nel contesto; rimodula piani e programmi di lavoro in funzione delle mutate condizioni del contesto; monitora costantemente e in modo strutturato i processi ed il contesto così da anticipare eventuali criticità.
Guida del gruppo	Definisce e coinvolge il gruppo negli obiettivi generali e nelle strategie della struttura; coordina le attività del gruppo, sia in presenza che a distanza; promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra; valorizza le differenze individuali come risorsa del gruppo.
Sviluppo dei collaboratori	Riconosce i bisogni e le caratteristiche dei singoli collaboratori e li valorizza; attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo feedback puntuali e costruttivi; delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori; struttura percorsi personalizzati di apprendimento e crescita dei collaboratori per promuoverne la motivazione e l'ingaggio.
Ottimizzazione delle risorse	Fa analisi di previsione circa futuri costi e ricavi; identifica nuove modalità per un impiego più efficiente delle risorse materiali (spazi, strumenti e tecnologie); individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente; monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi.