

COMPETENZE TRASVERSALI: CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO

Consapevolezza del contesto	Conosce le regole di funzionamento dell'organizzazione nel suo complesso; è consapevole dell'impatto della propria attività su quella degli altri; individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche; riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera.
Soluzione dei problemi	Si accorge di eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro; approfondisce l'analisi raccogliendo dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema; individua possibili alternative di soluzione del problema concrete e realizzabili; propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata.
Consapevolezza digitale	Comprende la rilevanza delle innovazioni tecnologiche per il suo settore; mostra un atteggiamento di interesse e curiosità verso le innovazioni tecnologiche nel proprio settore; si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.); affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie.
Orientamento all'apprendimento	Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo; accoglie positivamente i feedback per avere un ritorno sul proprio operato; ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove; struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo

COMPETENZE TRASVERSALI: INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO

Comunicazione	Trasmette contenuti in modo chiaro ed esaustivo; ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo domande di approfondimento; comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto; risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback.
Collaborazione	Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso; riconosce le competenze dei colleghi; contribuisce alla costruzione di un clima di lavoro positivo; agisce per ridurre le contrapposizioni e per individuare soluzioni condivise con gli interlocutori.
Orientamento al servizio	Comprende le esigenze e i bisogni degli utenti; crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con gli utenti; elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione dell'utente; monitora il grado di soddisfazione dell'utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti.
Gestione delle emozioni	Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni; calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni. Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative; mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti.

COMPETENZE TRASVERSALI: REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO

Affidabilità	Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative; porta avanti il suo lavoro seriamente nell'interesse dell'amministrazione; gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti; si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi.
Accuratezza	Definisce un metodo di lavoro rigoroso e funzionale al corretto svolgimento delle sue attività; agisce nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi richiesti; controlla più volte l'esattezza delle informazioni e la precisione del proprio lavoro; si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi.
Iniziativa	Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo; accoglie positivamente incarichi impegnativi; propone continuamente idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza; trova autonomamente nuovi stimoli nel suo lavoro.
Orientamento al risultato	Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza andando anche oltre quanto richiesto, se necessario; garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato; mantiene l'impegno anche in presenza di ostacoli o criticità, perseverando nel raggiungimento del risultato; lavora per migliorare costantemente gli standard della sua prestazione.

COMPETENZE TRASVERSALI: GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE

Gestione dei processi	Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve-medio periodo; definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere; elabora piani di lavoro tenendo conto di vincoli e opportunità presenti nella struttura; individua ed utilizza indicatori a supporto del monitoraggio dei processi di lavoro.
Guida del gruppo	Coinvolge il gruppo negli obiettivi da raggiungere; assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi del gruppo; facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo; stimola attivamente l'apporto di tutti, favorendo l'inclusione.
Sviluppo dei collaboratori	Riconosce le caratteristiche e le specificità dei diversi collaboratori; fornisce feedback chiari e puntuali sulle attività svolte; delega attività e responsabilità ai collaboratori commisurate alle loro competenze; sostiene la motivazione e la crescita dei collaboratori con metodi e azioni mirate.
Ottimizzazione delle risorse	È consapevole dell'impatto della propria attività sulla dimensione economico finanziaria dell'ente; gestisce in modo razionale ed efficiente le risorse materiali (spazi, strumentazioni) che ha a disposizione; contribuisce alla definizione dei criteri di efficienza ed efficacia per l'impiego delle risorse dell'ente; monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate.