

ESTRATTO SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE ISTRUTTORE DIRETTIVO ADDETTO ALLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, CAT. D

"Secondo quanto previsto dalla declaratoria del CCNL, il profilo di Istruttore direttivo possiede elevate conoscenze pluri-specialistiche e svolge attività caratterizzata da contenuto di tipo tecnico e direttivo con responsabilità di risultati relativi ad importanti e diversi processi. Tratta problemi di elevata complessità basata su modelli teorici non immediatamente utilizzabili ed elevata ampiezza delle soluzioni possibili. Pone in essere, soprattutto, relazioni con gli utenti di natura diretta, anche complesse, e negoziale. Trova collocazione all'interno dell'URP dell'Ente.

Si fa riferimento, in particolare, all'istituzione della figura dello specialista della comunicazione istituzionale sancito dall'Art. 18-bis del nuovo CCNL con i seguenti contenuti professionali: Settore Comunicazione Categoria D - Gestione e coordinamento dei processi di comunicazione esterna ed interna in relazione ai fabbisogni dell'utenza ed agli obiettivi dell'amministrazione, definizione di procedure interne per la comunicazione istituzionale, gestione degli eventi istituzionali, raccordo dei processi di gestione dei siti internet, nonché delle comunicazioni digitali WEB e social, anche nell'ottica dell'attuazione delle disposizioni di materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall'Amministrazione e del loro funzionamento.

Nello specifico l'Istruttore direttivo addetto alla comunicazione istituzionale è un professionista che necessita di una approfondita conoscenza dell'organizzazione dell'amministrazione di appartenenza e che sia professionalmente qualificato per la soddisfazione dell'utenza. Dovrà ricoprire un ruolo simbolico di rappresentante e promotore dell'immagine dell'Ente, ed esercita un'attività a significativo contenuto intellettuale che richiede una specifica e approfondita preparazione in ambito comunicativo e relazionale, con frequente necessità di aggiornamento. Tenuto conto delle dimensioni del Comune - intese come numero di dipendenti - e della sua struttura organizzativa, l'Istruttore direttivo addetto alla comunicazione istituzionale ricopre un ruolo di significativa responsabilità di gestione e di risultato relativi ad importanti e diversi processi produttivi. Inoltre a tale figura viene richiesta una responsabilità di coordinamento del personale di categoria inferiore inserito nel gruppo di lavoro e, altresì, di rappresentare per lo stesso un costante punto di riferimento, sia dal punto di vista della conoscenza delle materie trattate sia dal punto di vista comportamentale. All'Istruttore direttivo addetto alla comunicazione istituzionale è richiesta una visione d'insieme delle questioni lavorative del gruppo di inserimento e dovrà essere in grado di ipotizzare la migliore soluzione fra quelle previste e dovrà avere una fondamentale funzione propositiva e collaborativa nei confronti dei titolari di posizione organizzativa e dei Dirigenti. Le relazioni da gestire sono da considerarsi complesse e di tipo diretto, sia esterne che interne. Quelle interne sono rivolte anche al livello dirigenziale e di Segretario generale. Quelle esterne, di particolare rilievo, dovranno soddisfare una grande varietà di utenza.

Nello specifico, all'Istruttore direttivo addetto alla comunicazione istituzionale viene richiesto di gestire l'ufficio URP attraverso compiti riconducibili a 4 macrofunzioni: porsi al servizio dell'utenza per garantire il diritto di accesso su atti e procedimenti amministrativi; provvedere all'analisi dei bisogni dei cittadini; formulare proposte dirette al miglioramento degli aspetti organizzativi, logistici e comunicativi del rapporto con l'utenza; promuovere iniziative di comunicazione di pubblica utilità, garantendo la conoscibilità e conoscenza degli atti normativi, servizi e strutture utili alle esigenze dei cittadini.

Le aree che costituiscono la base della sua attività sono:

- le conoscenze (il sapere): il bagaglio delle conoscenze richieste;*
- la capacità (il saper fare): la capacità di dare operatività a quanto appreso sul piano teorico;*
- il comportamento (il saper essere): le attitudini, ecc...*

Le conoscenze dell'Istruttore direttivo addetto alla comunicazione istituzionale sono contenute nello specifico nelle materie d'esame richieste nelle prove scritte e nella prova orale, come di seguito dettagliate.

Le capacità ed il comportamento sono invece oggetto della prova attitudinale e qui di seguito sono esplicitate nel loro contenuto:

Il saper fare (capacità)

All'istruttore direttivo addetto alla comunicazione istituzionale si richiede:

- capacità organizzativa e di gestione delle risorse;
- capacità di lavorare per obiettivi;
- capacità di problem solving;
- capacità di lavorare in squadra;
- capacità decisionale;
- capacità di leadership in relazione al ruolo;
- orientamento al cittadino;
- capacità di fronteggiare l'emergenza.

Il saper essere (comportamento)

L'istruttore direttivo addetto alla comunicazione istituzionale opera sia singolarmente con obiettivi di risultato, sia in squadra all'interno del servizio di appartenenza. E' pertanto fondamentale il possesso dei seguenti requisiti comportamentali:

- capacità relazionale nei confronti dell'utenza interna ed esterna;
- capacità di ascolto;
- capacità propositiva e persuasiva;
- capacità di mediazione;
- flessibilità e curiosità intellettuale;
- inclinazione al soddisfacimento dei bisogni;
- creatività ed innovatività;
- autonomia operativa."

Prova di idoneità attitudinale:

Effettuata secondo le modalità previste dal vigente Regolamento Comunale, sarà tesa ad accertare il possesso delle attitudini attinenti al profilo professionale come sopra descritte. La prova attitudinale avverrà con la metodologia dell'assessment center.