

<b>FAMIGLIA PROFESSIONALE:</b>	<i>Servizi al Lavoro</i>
<b>PROFILO PROFESSIONALE:</b>	<i>Tecnico Servizi al Lavoro</i>
<b>CATEGORIA:</b>	<b>C</b>
<b>POSIZIONE GIURIDICA:</b>	<b>1</b>

#### ELEMENTI CARATTERIZZANTI

##### ATTIVITA'

- Opera all'interno di processi per l'erogazione di servizi alla persona e all'azienda relativi ai servizi per l'impiego e per il lavoro.
- Può svolgere attività quali: attività di sportello, attività istruttoria per procedure, colloqui, gruppi di tecniche di ricerca attiva del lavoro, attività di preselezione, gestione del processo di promozione dei tirocini, colloqui di orientamento, bilancio di competenze; azioni di consulenza di livello specifico su norme nazionali o regionali in materia di agevolazioni ed incentivi alle assunzioni, comunicazioni obbligatorie, procedure informatizzate di competenza provinciale.
- Collabora alla progettazione e alla gestione di piani di intervento rivolti agli utenti, agli operatori, e alle aziende.
- Per la sua attività utilizza i software specifici dei diversi Sistemi Informativi per il lavoro oltre agli strumenti d'ufficio per videoscrittura, fogli di calcolo, basi di dati. Raccoglie, gestisce ed elabora dati e informazioni di natura complessa. Svolge attività di ricerca e studio nell'ambito dei servizi per l'impiego, l'orientamento e la formazione.
- Collabora all'attività di monitoraggio e verifica dei processi, all'aggiornamento delle procedure di lavoro (anche in riferimento al quadro normativo) e alla predisposizione dei relativi documenti, proponendo soluzioni innovative e azioni di cambiamento e sviluppo relativamente alle modalità di lavoro, alle mansioni e ai processi di propria competenza.
- Ha funzioni di comunicazione fra i servizi (nella logica Cliente/Fornitore); si interfaccia con l'esterno in relazione a progetti o compiti specifici assegnati.
- Può svolgere attività di organizzazione, conservazione e gestione del patrimonio normativo, documentale in genere.

##### RESPONSABILITA' E RISULTATI

- Soddisfazione dei bisogni del cliente/utente.
- E' autonomo nella gestione delle specifiche attività di competenza
- E' responsabile dei risultati in relazione alle attività svolte e alle ricadute sul sistema più ampio degli altri servizi e gruppi di lavoro coinvolti.
- Verifica del continuo aggiornamento delle procedure di lavoro al quadro normativo di riferimento.
- E' responsabile della gestione efficiente delle risorse e degli strumenti affidati e della verifica dell'efficacia delle modifiche apportate nei processi di lavoro.
- I risultati attesi sono relativi alla garanzia dell'erogazione del servizio, alla sua qualità, anche in relazione ai bisogni degli utenti, alla capacità di rispondere, in termini operativi, alle criticità o opportunità di miglioramento per le attività e i processi affidati.
- Garanzia di un flusso continuo e preciso di informazioni/dati relativi e alle attività svolte.

##### RELAZIONI

- Interne: Internamente nell'ambito di processi lavorativi già organizzati, gestisce relazioni complesse, con particolare riferimento al ruolo del singolo; si relaziona con altri servizi o gruppi di lavoro al fine di garantire un sistema di servizi adeguato secondo i bisogni degli utenti.
- Esterne: in relazione alla specifica funzione ricoperta, in primo luogo con l'utenza, secondariamente con operatori e soggetti appartenenti alla rete di relazioni e collaborazioni dell'Agenzia.

## COMPETENZE

### CONOSCENZE PROFESSIONALI

- Elevate conoscenze del diritto del lavoro, delle normative nazionali e regionali del mercato del lavoro, dell'istruzione e della formazione, con particolare riguardo agli ambiti di competenza e con riferimento a concrete situazioni di lavoro.
- Fondamenti di diritto privato, diritto pubblico, normativa degli Enti locali.
- Conoscenza approfondita delle procedure, anche amministrative, e dei processi di lavoro - con particolare riferimento a quelli volti all'erogazione di servizi di politiche del lavoro - dell'Ufficio, del Servizio e dell'Area di appartenenza, nonché dell'intera struttura organizzativa.
- Conoscenza adeguata di tecniche specifiche (p.es. counseling, bilancio di competenze, colloquio di orientamento, colloquio di selezione, ...) in relazione all'attività da svolgere.
- Conoscenze specialistiche relative alla tipologia delle attività caratteristiche del proprio ruolo/posizione, nonché dell'Ufficio e del Servizio di appartenenza.
- Conoscenza adeguata degli strumenti informatici e dei software necessari allo svolgimento delle attività, e di metodologie di elaborazione, organizzazione e controllo di dati e informazioni.
- Conoscenza di una lingua straniera.

### COMPORAMENTI DI CONTESTO E ORIENTAMENTI

- Orientamento alla qualità del lavoro.
- Orientamento alle esigenze dell'utenza finale.
- Elevata flessibilità operativa.
- Adattamento ai cambiamenti organizzativi.
- Buona capacità di individuare autonomamente le priorità d'azione e di pianificare coerentemente la propria attività.
- Adeguata capacità di iniziativa.
- Orientamento al risultato.
- Capacità di analisi e precisione.
- Capacità di risolvere problemi.
- Orientamento al lavoro di gruppo.
- Buone capacità di negoziazione e di gestione del conflitto.
- Adeguate capacità relazionali di tipo professionale.

### REQUISITI MINIMI PER L'ACCESSO DALL'ESTERNO

*Diploma di scuola superiore e/o eventuali requisiti richiesti, in relazione alla posizione da ricoprire, previsti dal CCNL EL, dalle norme statali, dalle norme regionali in materia di accreditamento alla formazione e al lavoro, dai regolamenti e dagli avvisi pubblici dell'Agenzia.*

### REQUISITI PER L'ACCESSO DALL'INTERNO

*Si demanda al CCNL EL e alle fonti normative regolamentari dell'Agenzia.*