

FAMIGLIA PROFESSIONALE:	<i>Servizi al Lavoro</i>
PROFILO PROFESSIONALE:	<i>Collaboratore servizi al Lavoro</i>
CATEGORIA:	B
POSIZIONE GIURIDICA:	3

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

ATTIVITA'

- Svolge attività e compiti di supporto relativi all'erogazione dei servizi per il lavoro ai cittadini e alle imprese.
- Svolge azioni di accoglienza e di informazione dell'utenza, nonché di invio nel ciclo integrato dei servizi di formazione e per l'impiego.
- In relazione alle attività amministrative e di sportello ha funzioni di front-office e back-office.
- Svolge attività di carattere amministrativa anche di tipo istruttorio, acquisisce ed elabora elementi informativi e ricognitivi per la preparazione e redazione di atti e documenti.
- Svolge attività quali gestione della posta, anche elettronica, gestione dei sistemi di archiviazione, utilizzo del protocollo, supporto organizzativo di riunioni.
- Opera all'interno di procedure e direttive specifiche di indirizzo, valutando nei singoli casi concreti l'applicazione delle istruzioni operative ricevute.
- Predisporre il materiale informativo, organizza la selezione e l'archiviazione dei materiali per gli utenti.
- Può svolgere attività di informazione nell'ambito delle proprie competenze.
- Può supportare la procedura di evasione di richieste di accesso agli atti amministrativi o di accertamento.

RESPONSABILITA' E RISULTATI

- Opera nell'ambito delle direttive impartite e all'interno delle procedure e dei processi che costituiscono il servizio.
- E' responsabile delle attività svolte direttamente, in termini di correttezza e tempestività.
- Responsabilità nella gestione efficiente degli strumenti affidati.
- Risultati connessi alla correttezza, all'efficacia e all'efficienza della realizzazione di attività lavorative.

RELAZIONI

- Interne: semplici - anche con il personale assegnato presso altri Uffici, Servizi, Aree, nonché tra più soggetti interagenti, nel rispetto dei flussi informativi dell'Agenzia.
- Esterne: semplici, con l'utenza, nonché con altri enti pubblici e privati.

COMPETENZE

CONOSCENZE PROFESSIONALI

- Conoscenze di elementi di base di tipo amministrativo, nonché conoscenze di base delle normative nazionali e regionali del mercato del lavoro, con particolare riguardo agli ambiti di competenza della propria posizione/ruolo e con riferimento alle concrete situazioni di lavoro.
- Conoscenza adeguata dei processi di lavoro dell'Ufficio, del Servizio e dell'Area di appartenenza, nonché dell'intera struttura organizzativa.
- Conoscenze di tipo operativo di discipline specialistiche e tecniche relative alla tipologia dei servizi erogati dall'unità di appartenenza.
- Adeguata conoscenza e capacità di utilizzo degli strumenti informatici di uso comune, nonché di strumenti necessari al corretto svolgimento dell'attività.
- Conoscenza adeguata delle metodologie di elaborazione, organizzazione e controllo di dati ed informazioni.
- Conoscenza elementare di una lingua straniera.

COMPORAMENTI DI CONTESTO E ORIENTAMENTI

- Accuratezza e affidabilità nello svolgimento del lavoro.
- Capacità di risolvere problemi semplici di tipo operativo.
- Orientamento al lavoro di gruppo.
- Capacità di attuare una comunicazione corretta ed efficace.
- Capacità elementari di trasferire conoscenze tecniche.
- Spirito di osservazione.
- Flessibilità operativa.
- Buone capacità di gestione del conflitto.

REQUISITI MINIMI PER L'ACCESSO DALL'ESTERNO

Diploma di scuola dell'obbligo 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.