

Famiglia Professionale Amministrativa

Operatore in politiche del lavoro (Cat. B)

COMPETENZE DI CONTESTO

AREA	CAPACITÀ Essere in grado di
ORGANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Individuare le competenze dei principali organi dell'Agenzia e dell'amministrazione regionale• Reperire le informazioni per distinguere le competenze delle strutture organizzative dell'Ente• Individuare i principali livelli di responsabilità dell'Ente• Agire nel proprio lavoro comportamenti coerenti con i valori e i principi del codice di comportamento dell'Ente
INFORMATICA/ TELEMATICA	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare il computer e la gestione dei file (Windows XP, Word, Internet e Posta elettronica) e gli applicativi specifici in uso nel proprio ambito lavorativo a livello base.

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

AMBITI OPERATIVI	CAPACITÀ Essere in grado di	CONOSCENZE Conoscere
POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	<ul style="list-style-type: none">• Supportare l'attuazione degli interventi per promuovere l'occupazione, la sicurezza e la regolarità del lavoro.• Supportare le attività di organizzazione dei servizi per l'impiego (soggetti pubblici e privati) e di definizione dei relativi standard di qualità.• Supportare le attività di osservazione del mercato del Lavoro e dell'impatto delle politiche pubbliche inerenti.• Supportare la realizzazione di azioni rivolte a specifiche categorie di lavoratori (ad es.: apprendisti, lavoratori coinvolti in crisi aziendali e/o in condizioni svantaggiate).	<ul style="list-style-type: none">• Normativa regionale, nazionale ed Europea inerente le politiche del lavoro.• Normativa regionale, nazionale ed europea inerente i servizi per l'impiego, con particolare riferimento alle persone con disabilità o in condizioni di fragilità e vulnerabilità.
ATTIVITÀ DI SPORTELLINO INFORMATIVO	<ul style="list-style-type: none">• Fornire Informazioni all'utente che si rivolge allo sportello utilizzando ogni strumento e forma di contatto.• Svolgere attività di prima accoglienza ed informazione.	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonali.• Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati.

	<ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere le informazioni attraverso le fonti documentarie ed il collegamento con la rete di referenti interni ed esterni. • Censire le informazioni raccolte e curarne l'aggiornamento attraverso l'utilizzo delle banche dati. 	
ATTIVITA' DI INSERIMENTO DATI E SUPPORTO INFORMATICO	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere le attività di inserimento dati e di gestione dell'archivio elettronico mediante l'utilizzo dei programmi specifici di settore. • Svolgere assistenza tecnica all'utenza per l'uso di specifici programmi di settore e di apparecchi telefonici e telefax. • Supporto operativo nella gestione di strumenti hardware, software, postazioni di lavoro e apparecchiature telefoniche e telefax 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di elaborazione elettronica per tabelle e grafici (concetti base) • Hardware, stazioni di server e pc (concetti base)
ATTIVITA' DI SEGRETERIA E PROTOCOLLAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire la comunicazione e la corrispondenza in entrata e uscita; • Svolgere le attività connesse all'iter e alla registrazione degli atti amministrativi, nonché in generale alla gestione documentale; • Provvedere alle attività di protocollazione e archiviazione della documentazione in entrata e in uscita; • collaborare all'implementazione degli archivi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problem solving • Metodologie e tecniche di gestione degli archivi • Metodologie e tecniche di gestione degli archivi (concetti base) • Programmi di gestione documentale (concetti base)

COMPETENZE SPECIFICHE DELLA POSIZIONE: COMPETENZE RELAZIONALI ED ORGANIZZATIVE

COMPETENZE	CAPACITÀ Essere in grado di
COMPETENZE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare modalità comunicative efficaci per gestire adeguatamente le relazioni con gli interlocutori interni e/o l'utenza esterna • Individuare correttamente i referenti per l'acquisizione e la diffusione delle informazioni
COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<ul style="list-style-type: none"> • Autoprogrammare e controllare l'attività anche in situazioni diverse • Scegliere le modalità operative più efficaci nel rispetto delle regole