



Città di Trani

Medaglia d'Argento al Merito Civile

CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER LA COPERTURA A TEMPO INDETERMINATO E PIENO DI N. 2 POSTI NEL PROFILO PROFESSIONALE DI ASSISTENTE SOCIALE – AREA DEI FUNZIONARI E DELL'ELEVATA QUALIFICAZIONE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO RISORSE UMANE

Richiamate la deliberazione di Giunta Comunale n. 22 del 04/03/2024 ad oggetto "*PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ ED ORGANIZZAZIONE 2024-2026*" – *APPROVAZIONE*" e la deliberazione di Giunta Comunale n. 103 del 21/11/2024 ad oggetto "*PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE 2024 – 2026 MONITORAGGIO INTERMEDIO ED AGGIORNAMENTO*", ed in particolare la *Sezione 3 ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO - Sottosezione 3.3 Piano triennale dei fabbisogni di personale*, nella quale, per quanto qui rileva, per l'anno 2024 è prevista la copertura a tempo indeterminato e pieno di n. 2 posti nel profilo professionale di Assistente Sociale – Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione, mediante concorso pubblico;

Visti:

- il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*";
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, recante "*Regolamento recante norme sull'accesso agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni e le modalità di svolgimento dei concorsi, dei concorsi unici e delle altre forme di assunzione nei pubblici impieghi*", come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82;
- il *Regolamento di disciplina delle procedure per l'accesso agli impieghi presso il Comune di Trani*, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 37 del 02/05/2024;
- il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Comparto Funzioni Locali del 16 novembre 2022;

In esecuzione della determinazione dirigenziale dell'Area Affari Generali – Servizi alle Persone - Ufficio Personale n. 2021 del 12/12/2024

RENDE NOTO

Articolo 1

Indizione del concorso

1. È indetto un concorso pubblico, per esami, per la copertura a tempo indeterminato e pieno di n. 2 (due) posti nel profilo professionale di Assistente Sociale – Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione.

Articolo 2

Descrizione del profilo e delle competenze richieste

1. L'Assistente Sociale, nel quadro di indirizzi generali, garantisce la progettazione, l'organizzazione e la gestione dei servizi correlati a particolari strutture o a specifiche forme di intervento nel sociale, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti ed assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione e la facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di strutture organizzative. Le funzioni attinenti al profilo professionale di Assistente Sociale prevedono lo svolgimento delle attività di seguito riportate a titolo indicativo:

- accoglienza ed ascolto dei cittadini, rilevazione dei bisogni e orientamento verso la rete territoriale dei servizi;
- progettazione ed organizzazione di interventi rivolti a specifiche aree di utenza: minori, anziani, disabili, soggetti a rischio di esclusione sociale, nuclei familiari in condizioni di disagio socio-economico;
- progettazione, gestione e controllo sull'esecuzione dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza, dei servizi individuali e residenziali in favore degli anziani, dei servizi individuali e diurni in favore dei soggetti disabili;
- gestione programmi e progetti in materia di contrasto alla povertà, immigrazione e asilo, prevenzione e contrasto delle dipendenze e di altre forme di disagio sociale;
- predisposizione di relazioni e pareri per l'Autorità Giudiziaria;
- ogni altra attività attinente al profilo professionale ed al Servizio di assegnazione.

2. Lo svolgimento delle attività richiede il possesso di conoscenze altamente specialistiche; il possesso di competenze gestionali e socio-relazionali adeguate ad affrontare problemi di notevole complessità; il possesso di capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa e professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità e/o di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico, implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo; l'assunzione di responsabilità amministrative e di risultato, a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e/o organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzative.

3. La descrizione delle competenze professionali e trasversali, articolate nelle Aree "Capire il contesto pubblico", "Interagire nel contesto pubblico", "Realizzare il valore pubblico", "Gestire le risorse pubbliche", previste per il ruolo di Assistente Sociale è

contenuta nel "Dizionario competenze professionali e trasversali Assistente Sociale" adottato dal Comune di Trani, allegato al presente bando.

Articolo 3

Requisiti per l'ammissione

1. Per l'ammissione al concorso sono richiesti i seguenti requisiti, che devono essere posseduti sia alla data di scadenza del termine stabilito per la presentazione delle domande di partecipazione che all'atto della sottoscrizione del contratto di lavoro:

- a. cittadinanza italiana o possesso dei requisiti previsti dall'articolo 38, commi 1, 2 e 3-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165;
- b. maggiore età;
- c. godimento dei diritti civili e politici;
- d. non essere stati esclusi dall'elettorato politico attivo;
- e. non essere stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una pubblica amministrazione per persistente insufficiente rendimento, in forza di norme di settore, o licenziati per le medesime ragioni ovvero per motivi disciplinari ai sensi della vigente normativa di legge e/o contrattuale, ovvero dichiarati decaduti per aver conseguito la nomina o l'assunzione mediante la produzione di documenti falsi o viziati da nullità insanabile;
- f. non aver riportato condanne, con sentenza passata in giudicato, per reati che costituiscono un impedimento all'assunzione presso una pubblica amministrazione. Coloro che hanno in corso procedimenti penali, procedimenti amministrativi per l'applicazione di misure di sicurezza o di prevenzione o precedenti penali a proprio carico iscrivibili nel casellario giudiziale, ai sensi dell'articolo 3 del decreto del Presidente della Repubblica 14 novembre 2002, n. 313, ne danno notizia al momento della candidatura, precisando la data del provvedimento e l'autorità giudiziaria che lo ha emanato ovvero quella presso la quale penda un eventuale procedimento penale;
- g. essere in posizione regolare nei confronti dell'obbligo di leva, per i cittadini soggetti a tale obbligo;
- h. essere in possesso della patente di guida di categoria B o superiore;
- i. idoneità fisica allo specifico impiego cui la procedura di concorso si riferisce;
- l. possesso di uno dei titoli di studio di seguito indicati:
 - laurea di 1° livello di cui al D.M. 270/2004 nella classe L-39 Servizio Sociale; laurea triennale di cui al D.M. 509/1999 nella classe 6-Scienze del Servizio Sociale; diploma universitario di cui alla L. n. 341/1990 in Servizio sociale; diploma di Assistente sociale rilasciato dalle Scuole dirette a fini speciali cui sia stata riconosciuta efficacia abilitante all'esercizio della professione ai sensi del D.P.R. n. 14/1987;
 - laurea magistrale di cui al D.M. 270/2004 nella classe LM-87 Servizio Sociale e politiche sociali; laurea specialistica di cui al D.M. 509/1999 nella classe 57/S Programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali; Diploma di laurea conseguito ai sensi della normativa previgente al DM 509/1999 in Servizio sociale.

I titoli di studio sopra citati si intendono conseguiti presso Università o altri istituti equiparati della Repubblica italiana. I candidati in possesso di titolo accademico rilasciato da un Paese dell'Unione Europea o da un Paese terzo sono ammessi alle

prove concorsuali, purché il titolo sia stato dichiarato equipollente da un ateneo italiano ovvero equivalente con provvedimento della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento della funzione pubblica, sentito il Ministero dell'università e della ricerca, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ovvero sia stata attivata la predetta procedura di equivalenza. Il candidato è ammesso con riserva alle prove di concorso in attesa dell'emanazione di tale provvedimento. La modulistica e la documentazione necessaria per la richiesta di equivalenza sono reperibili sul sito istituzionale della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento della funzione pubblica all'indirizzo internet www.funzionepubblica.gov.it;

m. possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale ovvero di Assistente Sociale specialista.

2. Per i candidati non cittadini italiani e non titolari dello *status* di rifugiato o di protezione sussidiaria, il godimento dei diritti civili e politici di cui al comma 1, lettera c), è riferito al Paese di cittadinanza. Per i candidati diversi dai cittadini italiani e dai cittadini di uno Stato membro dell'Unione europea il precedente punto d) del comma 1 si applica solo in quanto compatibile.

3. I candidati vengono ammessi alle prove concorsuali con riserva, fermo restando quanto previsto dall'articolo 15, comma 5 del presente bando di concorso.

Articolo 4

Pubblicazione del bando e presentazione della domanda. Termini e modalità

1. Il presente bando sarà pubblicato sul Portale del Reclutamento "inPA", disponibile all'indirizzo internet "<https://www.inpa.gov.it/>", e sul sito istituzionale del Comune di Trani, all'Albo Pretorio informatico e nella Sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso.

2. Il candidato dovrà inviare la domanda di ammissione al concorso esclusivamente per via telematica, autenticandosi con SPID/CIE/CNE/eIDAS, compilando il *format* di candidatura sul Portale "inPA", disponibile all'indirizzo internet "<https://www.inpa.gov.it/>", previa registrazione sullo stesso Portale. All'atto della registrazione l'interessato dovrà compilare il proprio curriculum vitae con valore di dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi dell'articolo 46 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445. Per la partecipazione al concorso il candidato deve essere in possesso di un indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) a lui intestato o di un domicilio digitale. La registrazione, la compilazione e l'invio online della domanda devono essere completati entro il termine di trenta giorni decorrenti dal giorno successivo a quello di pubblicazione del presente bando sul sito istituzionale del Comune di Trani, all'Albo Pretorio informatico e nella Sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso, e sul Portale "inPA", prorogato qualora la scadenza coincida con un giorno festivo al primo giorno successivo non festivo, e dunque nell'arco temporale dalle **ore 00:01 del 13/12/2024** alle **ore 23:59 dell'11/01/2025**. Tale termine è perentorio e sono accettate esclusivamente e indifferibilmente le domande inviate prima dello spirare dello stesso.

3. La data di presentazione online della domanda di partecipazione al concorso è certificata e comprovata da apposita ricevuta scaricabile, al termine della procedura di

invio, dal Portale "inPA" che, allo scadere del suddetto termine ultimo per la presentazione della domanda, improrogabilmente non permette più l'accesso alla procedura di candidatura e l'invio della domanda di partecipazione. Ai fini della partecipazione al concorso, in caso di più invii della domanda di partecipazione, si terrà conto unicamente della domanda inviata cronologicamente per ultima, intendendosi le precedenti integralmente e definitivamente revocate e private d'effetto.

4. Per la partecipazione al concorso deve essere effettuato, a pena di esclusione, il versamento della tassa di concorso di euro/€ 10,00 (dieci/00) sulla base delle indicazioni riportate sul Portale "inPA". Il versamento della tassa di concorso deve essere effettuato entro il termine di scadenza di cui al precedente comma 2. La tassa di concorso non è rimborsabile.

5. Nell'apposito modulo di presentazione della domanda, tenuto conto dell'effettivo possesso dei requisiti che vengono in tal modo autocertificati ai sensi dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, ciascun candidato deve dichiarare negli appositi spazi, a pena di esclusione:

- a. il cognome e il nome, il codice fiscale;
- b. il luogo e la data di nascita;
- c. di essere cittadino italiano o di altro Stato membro dell'Unione Europea, ai sensi dell'articolo 38 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ovvero di essere titolare dello *status* di rifugiato ovvero dello *status* di protezione sussidiaria, o di essere cittadino di Paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo;
- d. l'indirizzo di residenza o di domicilio, se diverso dalla residenza, il proprio indirizzo PEC o un domicilio digitale allo stesso intestato e al quale intende ricevere le comunicazioni relative al concorso, unitamente a un recapito telefonico;
- e. il godimento dei diritti civili e politici;
- f. il possesso dell'idoneità fisica all'impiego;
- g. il comune nelle cui liste elettorali è iscritto, oppure i motivi della non iscrizione o della cancellazione dalle liste medesime;
- h. di non essere stato destituito o dispensato dall'impiego presso una pubblica amministrazione per persistente insufficiente rendimento o dichiarato decaduto per aver conseguito la nomina o l'assunzione mediante la produzione di documenti falsi o viziati da nullità insanabile, ovvero licenziato ai sensi della vigente normativa di legge o contrattuale;
- i. il possesso del titolo di studio richiesto ai fini della partecipazione al concorso, con indicazione dell'Università o dell'istituzione che lo ha rilasciato e della data di conseguimento. Se il titolo di studio è stato conseguito all'estero il candidato indica gli estremi del provvedimento con il quale il titolo stesso è stato riconosciuto equipollente al corrispondente titolo italiano o dichiara che provvederà a richiedere l'equiparazione;
- l. il possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione richiesta per l'ammissione al concorso;
- m. di non aver riportato condanne, con sentenza passata in giudicato, per reati che costituiscono un impedimento all'assunzione presso una pubblica amministrazione. Coloro che hanno in corso procedimenti penali, procedimenti amministrativi per

l'applicazione di misure di sicurezza o di prevenzione o precedenti penali a proprio carico iscrivibili nel casellario giudiziale, ai sensi dell'articolo 3 del decreto del Presidente della Repubblica 14 novembre 2002, n. 313, ne danno notizia al momento della candidatura, precisando la data del provvedimento e l'autorità giudiziaria che lo ha emanato ovvero quella presso la quale penda un eventuale procedimento penale;

- n. di essere in possesso della patente di guida di categoria B o superiore;
- o. il possesso di eventuali titoli preferenziali o di precedenza alla nomina previsti dall'articolo 10 del presente bando;
- p. l'indicazione dell'eventuale titolarità delle riserve di cui all'articolo 10 del presente bando;
- q. la posizione nei riguardi dell'obbligo di leva, secondo la vigente normativa;
- r. di aver preso visione e di accettare in modo pieno e incondizionato le informazioni, disposizioni e condizioni del bando, ivi incluso l'articolo 14.

6. I candidati dovranno inoltre dichiarare esplicitamente di possedere tutti i requisiti di cui all'articolo 3 del presente bando. I titoli non espressamente dichiarati nella domanda di partecipazione al concorso non sono presi in considerazione.

7. I candidati con disabilità dovranno specificare, in apposito spazio disponibile sul *format* elettronico, la richiesta di ausili e/o tempi aggiuntivi in funzione della propria necessità che andrà opportunamente documentata ed esplicitata con apposita dichiarazione resa dalla commissione medico-legale dell'ASL di riferimento o da equivalente struttura pubblica. La concessione e l'assegnazione di ausili e/o tempi aggiuntivi sarà determinata a insindacabile giudizio della commissione esaminatrice, sulla scorta della documentazione esibita e dell'esame obiettivo di ogni specifico caso. In ogni caso, i tempi aggiuntivi non eccederanno il 50% del tempo assegnato per la prova. Tutta la documentazione di supporto alla dichiarazione resa dovrà essere caricata sul Portale "inPA" in formato pdf. Il mancato inoltro di tale documentazione non consentirà al Comune di Trani di fornire adeguatamente l'assistenza richiesta.

8. Eventuali gravi limitazioni fisiche sopravvenute successivamente alla data di scadenza di cui al precedente comma 2, che potrebbero prevedere la concessione di ausili e/o tempi aggiuntivi, dovranno essere documentate con certificazione medica che sarà valutata dalla commissione esaminatrice, la cui decisione, sulla scorta della documentazione sanitaria che consenta di quantificare il tempo aggiuntivo ritenuto necessario, resta insindacabile e inoppugnabile. Solo ed esclusivamente in questo caso la documentazione potrà essere inviata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@cert.comune.trani.bt.it.

9. I candidati con diagnosi di disturbi specifici di apprendimento (DSA) dovranno fare esplicita richiesta, in apposito spazio disponibile sul *format* elettronico, della misura dispensativa, dello strumento compensativo e/o dei tempi aggiuntivi necessari in funzione della propria esigenza che dovrà essere opportunamente documentata ed esplicitata con apposita dichiarazione resa dalla commissione medico-legale dell'ASL di riferimento o da equivalente struttura pubblica. L'adozione delle richiamate misure sarà determinata a insindacabile giudizio della commissione esaminatrice, sulla scorta della documentazione esibita e dell'esame obiettivo di ogni specifico caso, e comunque nell'ambito delle modalità individuate dal decreto 9 novembre 2021 del Ministro per la pubblica amministrazione. In ogni caso, i tempi aggiuntivi non eccederanno il 50% del

tempo assegnato per la prova. Tutta la documentazione di supporto alla dichiarazione resa dovrà essere caricata sul Portale "inPA" durante la fase di inoltro della candidatura in formato pdf. Il mancato inoltro di tale documentazione non consentirà al Comune di Trani di fornire adeguatamente l'assistenza richiesta.

10. Sarà assicurata la partecipazione alle prove, senza pregiudizio alcuno, alle candidate che risultino impossibilitate al rispetto del calendario a causa dello stato di gravidanza o allattamento, anche attraverso lo svolgimento di prove asincrone e, in ogni caso, la disponibilità di appositi spazi per consentire l'allattamento. In nessun caso il ricorrere di tali condizioni comprometterà la partecipazione al concorso.

Le candidate in stato di gravidanza o allattamento dovranno specificare la propria condizione in apposito spazio disponibile sul *format* elettronico.

La commissione esaminatrice, preso atto della documentazione pervenuta, a insindacabile giudizio adotterà le misure organizzative più idonee secondo quanto previsto dalla normativa vigente e senza pregiudicare la conclusione tempestiva della procedura.

11. Il Comune di Trani effettua controlli sulla veridicità delle dichiarazioni rese dai candidati utilmente collocati in graduatoria. Qualora il controllo accerti la falsità del contenuto delle dichiarazioni, il candidato sarà escluso dal concorso, ferme restando le sanzioni penali previste dall'articolo 76 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

12. La mancata esclusione da ognuna delle fasi della procedura concorsuale non costituisce, in ogni caso, garanzia di regolarità della domanda di partecipazione al concorso, né ha efficacia sanante dell'eventuale irregolarità della stessa.

13. Il Comune di Trani e la commissione esaminatrice non sono responsabili in caso di smarrimento o di mancato recapito delle proprie comunicazioni inviate al candidato quando ciò sia dipendente da dichiarazioni inesatte o incomplete rese dallo stesso circa il proprio recapito, oppure da mancata o tardiva o irrituale comunicazione del cambiamento del predetto recapito rispetto a quello indicato nella domanda, nonché da eventuali disguidi imputabili a fatto di terzo, a caso fortuito o forza maggiore.

14. Non sono considerate valide le domande redatte, presentate o inviate con modalità diverse da quelle prescritte e quelle compilate in modo difforme o incompleto rispetto a quanto indicato nel presente bando di concorso.

15. Per le richieste di assistenza di tipo informatico legate alla procedura di iscrizione online, i candidati devono utilizzare l'apposito modulo di assistenza presente sul Portale "inPA".

16. In caso di accertato malfunzionamento parziale o totale del Portale "inPA", attestato da apposito avviso pubblicato sul medesimo Portale, tale da impedire ai candidati l'utilizzo dello stesso per la presentazione della domanda di partecipazione o dei relativi allegati, il termine di scadenza per la presentazione della domanda di partecipazione sarà prorogato per un tempo corrispondente alla durata del malfunzionamento.

Articolo 5

Procedura concorsuale. Comunicazioni ai candidati

1. Il concorso si articola attraverso:
 - a. una prova scritta, secondo la disciplina di cui al successivo articolo 8 del presente bando;
 - b. una prova orale, secondo la disciplina dell'articolo 9 del presente bando, riservata ai candidati che hanno superato la prova scritta di cui alla lettera a.
2. Ogni comunicazione concernente il concorso, compreso il calendario delle prove e i relativi esiti, è effettuata sul sito istituzionale del Comune di Trani nella Sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e attraverso il Portale "inPA". Data e luogo di svolgimento della prova scritta e della prova orale sono pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Trani nella Sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e resi disponibili sul Portale "inPA" almeno quindici giorni prima della data stabilita per lo svolgimento delle stesse.
3. Per sostenere tutte le prove i candidati dovranno presentarsi muniti di documento di identità. L'assenza dalla sede di svolgimento di ciascuna delle prove nella data e nell'ora stabilita, per qualsiasi causa, ancorché dovuta a forza maggiore, è considerata rinuncia e comporterà l'esclusione dal concorso.

Articolo 6

Ammissione dei candidati

1. Tutti i candidati che avranno presentato regolare domanda nel rispetto delle modalità e dei termini indicati nell'articolo 4 e che risultino in possesso di tutti i requisiti richiesti sulla base delle dichiarazioni rese nella domanda di partecipazione saranno ammessi con riserva a partecipare alla procedura concorsuale.
2. L'elenco dei candidati ammessi con riserva di verifica delle dichiarazioni rese sarà pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e sul Portale "inPA".
3. Il possesso di tutti i requisiti richiesti dal presente bando sarà accertato prima di adottare qualsiasi provvedimento a favore del candidato derivante dall'esito del concorso.
4. L'Amministrazione, durante la procedura concorsuale, si riserva comunque la facoltà di effettuare verifiche e di prendere provvedimenti in merito.

Articolo 7

Commissione esaminatrice

1. Con provvedimento del Dirigente del Servizio Risorse Umane sarà nominata la commissione esaminatrice, secondo i criteri previsti dal CAPO V del Regolamento di disciplina delle procedure per l'accesso agli impieghi presso il Comune di Trani e dal decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82.
2. La commissione esaminatrice è competente per l'espletamento di tutte le fasi del concorso, compresa la formazione della graduatoria finale di merito.

3. Alla commissione esaminatrice possono essere aggregati componenti aggiunti esperti in psicologia e risorse umane per la valutazione, nel corso della prova orale, delle competenze trasversali dei candidati.

4. Alla commissione esaminatrice possono essere aggregati componenti aggiunti per la valutazione, nel corso della prova orale, delle competenze informatiche e della conoscenza della lingua inglese dei candidati.

5. Secondo quanto disposto dall'articolo 9, comma 12, del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82, la commissione esaminatrice può svolgere i propri lavori in modalità telematica, garantendo comunque la sicurezza e la tracciabilità delle comunicazioni.

Articolo 8

Prova scritta

1. La prova scritta è volta a verificare le conoscenze e le competenze tecnico-specialistiche caratterizzanti il profilo professionale di Assistente Sociale.

2. La prova consisterà nella risoluzione di quesiti a risposta multipla, afferenti alle seguenti materie:

- elementi di diritto costituzionale e amministrativo;
- disciplina del procedimento amministrativo;
- ordinamento istituzionale, finanziario e contabile degli Enti Locali;
- disciplina della programmazione strategica e gestionale e Piano Integrato di Attività e Organizzazione degli Enti Locali;
- normativa nazionale e regionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- normativa nazionale e regionale in materia socio-assistenziale e socio-sanitaria, con particolare riferimento a: minori e famiglie, anziani, stranieri, contrasto alla povertà e inclusione sociale, non autosufficienza e disabilità;
- assetto e organizzazione della rete degli interventi e dei servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-educativi;
- principi, finalità, metodologie e tecniche del Servizio Sociale Professionale;
- Codice Deontologico dell'Assistente Sociale;
- nozioni di diritto civile e penale attinenti alle competenze del Servizio Sociale (obbligo alimentare, capacità giuridica e protezione dei soggetti incapaci, diritto di famiglia, adozione, affido, intervento della pubblica autorità in favore dei minori, tutela dei minori, organizzazione giudiziaria minorile);
- normativa in materia di Contratti pubblici;
- Codice del Terzo Settore;
- normativa in materia di documentazione amministrativa;
- disciplina del lavoro pubblico, sistemi di misurazione e valutazione della performance, responsabilità amministrativo-contabile e disciplinare dei dipendenti pubblici e Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici;
- normativa in materia di accesso documentale, accesso civico e accesso civico generalizzato;
- normativa in materia di pubblicità e trasparenza nella Pubblica Amministrazione;

- normativa in materia di prevenzione e repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione;
- Codice dell'amministrazione digitale;
- normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali.

3. Alla prova è attribuibile il punteggio massimo di 30 (trenta) punti. La prova si intende superata se è raggiunto il punteggio minimo di 21/30 (ventuno/trentesimi).

4. La prova si svolgerà esclusivamente mediante l'utilizzo di strumenti informatici e piattaforme digitali, anche in sedi decentrate e anche con più sessioni consecutive non contestuali, assicurando comunque la trasparenza e l'omogeneità delle prove somministrate in modo da garantire il medesimo grado di selettività tra tutti i partecipanti.

5. Per la gestione della prova scritta la commissione esaminatrice potrà avvalersi di società esterna specializzata sia per la predisposizione sia per correzione dei quesiti.

6. Una banca dati dei quesiti a risposta multipla che saranno utilizzati per elaborare i questionari da somministrare alla prova scritta sarà disponibile per la consultazione da parte dei candidati secondo le modalità che saranno rese note con apposito avviso pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e sul Portale "inPA".

7. Ulteriori indicazioni specifiche in ordine alla prova sono definite dalla commissione esaminatrice e comunicate nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e attraverso il Portale "inPA".

8. Ogni comunicazione concernente la prova, compreso il calendario e il relativo esito, è effettuata sul sito istituzionale del Comune nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e attraverso il Portale "inPA". La data e il luogo di svolgimento della prova sono comunicati nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e resi disponibili sul Portale "inPA" almeno quindici giorni prima della data stabilita per lo svolgimento della stessa.

9. I candidati regolarmente iscritti online, che non abbiano avuto comunicazione dell'esclusione dal concorso e siano in regola con il versamento della tassa di concorso, sono tenuti a presentarsi per sostenere la prova scritta nella sede, nel giorno e nell'ora indicati nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e sul Portale "inPA". I candidati devono presentarsi con un valido documento di riconoscimento, il codice fiscale e la ricevuta rilasciata dal sistema informatico al momento della compilazione online della domanda. L'assenza dalla sede di svolgimento della prova nella data e nell'ora stabilita, per qualsiasi causa, ancorché dovuta a forza maggiore, comporta l'esclusione dal concorso, fermo restando le eventuali misure dispensative previste per i candidati con diagnosi di disturbi specifici di apprendimento (DSA) e le eventuali prove asincrone previste per le candidate in stato di gravidanza o allattamento.

10. I candidati ammessi a sostenere la prova scritta hanno a disposizione strumenti informatici e digitali. In ogni caso di malfunzionamento della strumentazione informatica, che ritardi o impedisca lo svolgimento della prova a uno o più candidati, la commissione concede un tempo aggiuntivo pari alla durata del mancato funzionamento. Al termine del tempo previsto per la prova, il sistema interrompe la procedura e acquisisce definitivamente le risposte fornite dal candidato fino a quel

momento. La correzione della prova da parte della commissione esaminatrice avviene con modalità che assicurano l'anonimato del candidato, utilizzando strumenti digitali. Al termine delle operazioni viene formulato apposito elenco sulla base del punteggio conseguito e l'esito della prova è reso disponibile mediante pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e sul Portale "inPA".

11. Durante la prova i candidati non possono in alcun modo comunicare tra loro e non possono introdurre nella sede di esame carta da scrivere, pubblicazioni, raccolte normative, vocabolari, testi, appunti di qualsiasi natura e telefoni cellulari o altri dispositivi mobili idonei alla memorizzazione o trasmissione dati. In caso di violazione di tali disposizioni la commissione esaminatrice dispone l'immediata esclusione dal concorso.

Articolo 9

Prova orale

1. La prova orale consiste in un colloquio interdisciplinare volto ad approfondire le conoscenze e le competenze tecnico-specialistiche, riferite alle materie della prova scritta di cui all'articolo 8 del presente bando, ed alla verifica delle competenze trasversali dei candidati coerenti con il ruolo specifico di Assistente Sociale, come meglio indicate all'articolo 2, comma 3 del presente bando.

2. In sede di prova orale si procederà, altresì, alla valutazione delle competenze informatiche e della conoscenza della lingua inglese. La valutazione è espressa in termini di idoneità e non concorre ad integrare il punteggio e l'esito della prova.

3. Alla prova orale è assegnato un punteggio massimo di 30 (trenta) punti. La prova si intenderà superata se è stato raggiunto il punteggio minimo di 21/30 (ventuno/trentesimi).

4. L'avviso di convocazione per la prova orale, contenente gli elenchi degli ammessi alla medesima prova e il diario con l'indicazione della sede, del giorno e dell'ora in cui si svolgerà, è pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente - Bandi di concorso e sul Portale "inPA" almeno quindici giorni prima del suo svolgimento. L'avviso ha valore di notifica a tutti gli effetti.

5. La prova orale si svolgerà in un'aula aperta al pubblico, di capienza idonea ad assicurare la massima partecipazione e, in caso di impossibilità a procedere in tal senso, lo svolgimento della prova può avvenire in videoconferenza, attraverso l'utilizzo di strumenti informatici e digitali, garantendo comunque l'adozione di soluzioni tecniche che assicurino l'identificazione dei partecipanti, la regolarità e integrità della prova, la sicurezza delle comunicazioni e la loro tracciabilità, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e, in ogni caso, la pubblicità della prova attraverso modalità digitali.

6. La commissione esaminatrice si riserva di pubblicare nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e sul Portale "inPA", contestualmente alla pubblicazione dell'avviso di convocazione per la prova orale, eventuali indicazioni di dettaglio in merito al suo svolgimento.

7. L'assenza dalla sede di svolgimento della prova nella data e nell'ora stabilita, per qualsiasi causa, ancorché dovuta a forza maggiore comporta l'esclusione dal concorso,

fermo restando le eventuali prove asincrone previste per le candidate in stato di gravidanza o allattamento.

Articolo 10

Riserve, preferenze e precedenza

1. Ai sensi degli articoli 678 e 1014, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 66, il trenta per cento dei posti messi a concorso sono riservati ai volontari in ferma breve e ferma prefissata delle Forze armate congedati senza demerito ovvero durante il periodo di rafferma, ai volontari in servizio permanente, nonché agli ufficiali di complemento in ferma biennale e agli ufficiali in ferma prefissata che hanno completato senza demerito la ferma contratta, ove in possesso dei requisiti previsti dal bando. Resta fermo quanto previsto dall'articolo 1014, comma 4, del decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 66.

2. Ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del decreto legislativo 6 marzo 2017, n. 40, a favore degli operatori volontari che hanno concluso il servizio civile universale senza demerito è riservata una quota pari al quindici per cento dei posti, fermi restando i diritti dei soggetti aventi titolo all'assunzione ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, e tenuto conto dei limiti previsti dall'articolo 5, primo comma, del testo unico delle disposizioni concernenti lo statuto degli impiegati civili dello Stato, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 10 gennaio 1957, n. 3, e dall'articolo 52, comma 1-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

3. Se la riserva non può operare integralmente o parzialmente, perché dà luogo a frazioni di posto, tali frazioni si cumulano con le riserve relative ai successivi concorsi per l'assunzione di personale non dirigenziale banditi dalla medesima amministrazione oppure sono utilizzate nei casi in cui si procede a ulteriori assunzioni attingendo alla graduatoria degli idonei.

4. La riserva a favore dei soggetti disabili di cui all'articolo 1, comma 1, della legge 12 marzo 1999, n. 68 si applicherà qualora, all'atto dell'assunzione, si verifichi una scopertura riferita alla quota di riserva di cui all'articolo 3 della stessa legge, e comunque in misura non superiore alla metà dei posti messi a concorso. La quota di riserva di cui all'articolo 18 della legge 12 marzo 1999, n. 68 risulta coperta.

5. Qualora tra i concorrenti dichiarati idonei nella graduatoria di merito ve ne siano alcuni che appartengono a più categorie che danno titolo a differenti riserve di posti, si tiene conto prima del titolo che dà diritto ad una maggiore riserva secondo l'ordine di cui all'articolo 5, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82.

6. Le suddette riserve sono computate nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82, secondo cui nei pubblici concorsi le riserve di posti in favore di particolari categorie di cittadini, comunque denominate, non possono complessivamente superare la metà dei posti messi a concorso, e nel caso troverà applicazione la riduzione in misura proporzionale di ciascuna riserva.

7. Nel caso in cui, tra gli idonei della graduatoria finale di merito, non vi siano candidati che abbiano titolo a fruire delle riserve, il posto sarà assegnato secondo l'ordine generale della graduatoria.

8. Le riserve sopraindicate comporteranno, in ogni caso, l'azzeramento dei valori che le hanno determinate, e ciò anche qualora non sia presente alcun candidato idoneo avente diritto alle riserve.

9. Nel caso in cui si verifichino delle situazioni di parità di merito, l'ordine di graduatoria sarà redatto tenendo conto dei titoli di preferenza di cui all'articolo 5, comma 4 del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82.

10. Ai sensi dell'articolo 3, comma 4 del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82, la percentuale dei dipendenti appartenenti alle categorie di cui agli articoli 1 e 18 della legge 12 marzo 1999, n. 68 è pari, rispettivamente, al 4,34% ed all'1,24%.

11. Con riferimento al titolo di preferenza dell'equilibrio di genere, ai sensi dell'articolo 6 del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82, alla data del 31 dicembre 2023 relativamente al personale inquadrato nell'Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione la percentuale di rappresentatività del genere maschile era pari al 40,0% e quella del genere femminile era pari al 60,0%: pertanto, essendo il differenziale tra i generi inferiore al 30%, non si applica il titolo di preferenza al genere meno rappresentato, di cui all'articolo 5, comma 4, lett. o) del citato decreto.

12. I titoli di riserva e preferenza devono essere posseduti al termine di scadenza per la presentazione della domanda di partecipazione ed essere espressamente dichiarati nella stessa.

13. Con avviso pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e sul Portale "inPA" saranno indicati le modalità e i termini con cui i candidati che hanno superato la prova orale e che intendono far valere i titoli di riserva e preferenza, avendoli espressamente dichiarati nella domanda di partecipazione, devono far pervenire la documentazione attestante il possesso dei suddetti titoli.

14. Le riserve di legge e i titoli di preferenza sono valutati esclusivamente ai fini della formazione della graduatoria finale di merito di cui al successivo articolo 11 del presente bando di concorso.

Articolo 11

Stesura, approvazione e pubblicità della graduatoria finale di merito. Esito del concorso

1. Successivamente all'espletamento della prova orale di cui al precedente articolo 9, la commissione esaminatrice stilerà la graduatoria finale di merito, sulla base del punteggio complessivo espresso in sessantesimi e dato dalla somma del punteggio conseguito da ciascun candidato nella prova scritta e nella prova orale. La graduatoria è trasmessa dalla commissione esaminatrice al Dirigente del Servizio Risorse Umane.

2. Il Dirigente del Servizio Risorse Umane, accertata la regolarità della procedura, approverà la graduatoria finale di merito e dichiarerà i vincitori, nei limiti dei posti messi a concorso, tenuto conto delle riserve dei posti previste all'articolo 10 del presente bando, nonché degli eventuali titoli di preferenza di cui all'articolo 5 del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 1994, n. 487, come modificato dal decreto del Presidente della Repubblica 16 giugno 2023, n. 82, da far valere a parità di punteggio.

3. Delle riserve e dei titoli di preferenza di cui al punto precedente si terrà conto soltanto se dichiarati nella domanda di partecipazione alla procedura concorsuale.

4. La graduatoria finale di merito sarà pubblicata nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e sul Portale "inPA". Tale pubblicazione avrà valore di notifica a tutti gli effetti.

5. I primi classificati nell'ambito della graduatoria finale di merito, approvata, ai sensi del comma 2, dal Dirigente del Servizio Risorse Umane, in numero pari ai posti messi a concorso e tenuto conto delle riserve dei posti di cui al precedente articolo 10, saranno nominati vincitori e assunti a tempo indeterminato presso il Comune di Trani, secondo quanto previsto dal successivo articolo 12 del presente bando.

6. La graduatoria avrà la validità prevista dalla normativa vigente al momento dell'approvazione e potrà essere utilizzata, per la durata della stessa, per la copertura di ulteriori posti, anche a tempo determinato, del medesimo profilo professionale di Assistente Sociale - Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione, in base alle necessità assunzionali dell'Amministrazione.

7. Avverso la graduatoria finale di merito è ammesso ricorso in sede giurisdizionale al Tribunale Amministrativo Regionale per la Puglia – sede di Bari entro sessanta giorni dalla data di pubblicazione o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro centoventi giorni dalla stessa data.

Articolo 12

Assunzione in servizio

1. Ai candidati vincitori è data comunicazione dell'esito del concorso attraverso la pubblicazione della graduatoria finale di merito nella sezione Amministrazione Trasparente – Bandi di concorso e sul Portale "inPA". L'assunzione dei vincitori avviene compatibilmente ai limiti imposti dalla vigente normativa in materia di vincoli finanziari e regime delle assunzioni.

2. I candidati dichiarati vincitori del concorso oggetto del presente bando e gli idonei in caso di scorrimento della graduatoria saranno invitati dal Comune di Trani ad assumere servizio con riserva dell'Amministrazione di accertare il possesso dei requisiti e dei titoli dichiarati nella domanda di partecipazione e di quelli prescritti per l'assunzione, secondo la disciplina vigente al momento dell'immissione in servizio, e sono assunti in prova, la cui durata è definita in sede di contrattazione collettiva.

3. Il vincitore o l'idoneo che non assume servizio senza giustificato motivo entro il termine stabilito, decade dalla assunzione e dalla graduatoria. Qualora il vincitore o l'idoneo assuma servizio, per giustificato motivo, con ritardo sul termine prefissato, gli effetti economici decorrono dal giorno di presa di servizio.

4. Il rapporto di lavoro a tempo indeterminato viene instaurato mediante la stipula di contratto individuale di lavoro. Non si procede all'instaurazione del rapporto di lavoro nei confronti dei candidati che abbiano superato il limite di età previsto dalla vigente normativa in materia.

5. Il trattamento economico iniziale annuo lordo è quello previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Comparto Funzioni Locali per il personale dell'Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione – profilo professionale "Assistente Sociale", costituito dallo stipendio tabellare, dall'indennità di comparto, dalla tredicesima mensilità, dal trattamento economico accessorio, se dovuto, e da altri compensi o indennità contrattualmente previsti connessi alle specifiche caratteristiche della prestazione lavorativa. Tutti i compensi sono soggetti alle ritenute fiscali, previdenziali e assistenziali a norma di legge.

6. L'Amministrazione ha facoltà di sottoporre a visita medica di controllo i vincitori del concorso per accertarne l'idoneità fisica all'impiego. I candidati non in possesso dell'idoneità fisica all'impiego decadranno dalla graduatoria di merito.

Articolo 13

Accesso agli atti

1. I candidati possono esercitare il diritto di accesso agli atti della procedura concorsuale ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

2. Durante lo svolgimento della procedura concorsuale, l'accesso agli atti è differito al termine del procedimento, salvo che questo costituisca pregiudizio per la tutela di posizioni giuridicamente rilevanti.

3. Con la presentazione della domanda di partecipazione al concorso, il candidato dichiara di essere consapevole che eventuali richieste di accesso agli atti da parte dei partecipanti saranno evase dal Comune di Trani, previa informativa ai titolari degli atti oggetto delle richieste e facenti parte del fascicolo concorsuale del candidato. A tal fine, i candidati, nel caso di legittimo esercizio del diritto di accesso, autorizzano la visione e l'estrazione di copie degli atti inerenti alla procedura concorsuale.

4. Per le spese di segreteria e/o di riproduzione degli atti non consultabili online, i candidati sono tenuti a versare la quota prevista e specificata dal soggetto incaricato.

Articolo 14

Trattamento dei dati personali

1. L'informativa sul trattamento dei dati personali nelle procedure concorsuali, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, è consultabile sul sito istituzionale del Comune di Trani all'indirizzo:

<https://www.comune.trani.bt.it/ocmultibinary/download/894/13435/8/3002d476c94d159f75b3116f3e593605.pdf/file/Informativa-Concorsi-aggiornata.pdf>.

Articolo 15

Norme di salvaguardia

1. Per quanto non previsto dal presente bando trovano applicazione il Regolamento di disciplina delle procedure per l'accesso agli impieghi presso il Comune di Trani e, in quanto compatibile, la normativa nazionale vigente in materia.
2. Avverso il presente bando è ammesso ricorso in sede giurisdizionale al Tribunale Amministrativo Regionale per la Puglia – sede di Bari entro sessanta giorni dalla data di pubblicazione o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro centoventi giorni dalla stessa data.
3. Il Comune di Trani si riserva, in qualunque fase della procedura, la facoltà insindacabile di sospendere, modificare o annullare il presente bando di concorso.
4. Il comune di Trani ha facoltà di prorogare o riaprire i termini della procedura concorsuale per sopravvenute esigenze di pubblico interesse. Parimenti per motivate ragioni di pubblico interesse, il Comune di Trani può revocare il presente bando di concorso.
5. Resta ferma la facoltà del Comune di Trani di disporre con provvedimento motivato, in qualsiasi momento della procedura concorsuale, l'esclusione dal concorso per difetto dei requisiti prescritti, per la mancata o incompleta presentazione della documentazione prevista o in esito alle verifiche disposte.

Il Responsabile del procedimento è il Dirigente del Servizio Risorse Umane.

Per ulteriori informazioni o chiarimenti sulla procedura concorsuale è possibile rivolgersi al Servizio Risorse Umane ai seguenti recapiti: tel. 0883581220 - PEC: protocollo@cert.comune.trani.bt.it

Trani, 12 dicembre 2024

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO RISORSE UMANE

dott. Alessandro Nicola Attolico

DIZIONARIO Competenze professionali e trasversali ASSISTENTE SOCIALE

	Fattore	Grading atteso	descrizione
AREA CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO	<i>Consapevolezza del contesto</i>	2	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<i>Soluzione dei problemi</i>	2	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<i>Consapevolezza digitale</i>	2	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<i>Orientamento apprendimento</i>	2	<ul style="list-style-type: none"> • 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
AREA INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO	<i>Comunicazione</i>	2	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<i>Collaborazione</i>	3	<ul style="list-style-type: none"> • Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi • Incoraggia il contributo dei colleghi e ne valorizza l'apporto al lavoro comune • Ricerca e promuove sinergie per individuare soluzioni comuni e condivise • Si adopera per il superamento delle divergenze e delle conflittualità, facilitando l'integrazione dei diversi punti di vista
	<i>Orientamento al servizio</i>	3	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende ed anticipa le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti, immedesimandosi nella loro situazione • Si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente • Monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente • Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela
	<i>Gestione delle emozioni</i>	2	<ul style="list-style-type: none"> • 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

AREA REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO	Affidabilità	3	<ul style="list-style-type: none"> Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori Opera in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi
	Accuratezza	3	<ul style="list-style-type: none"> Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
	Iniziativa	2	<ul style="list-style-type: none"> 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	2	<ul style="list-style-type: none"> 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
AREA GESTIRE LE RISORSE PUBBLICHE	Gestione dei processi	2	<ul style="list-style-type: none"> 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	2	<ul style="list-style-type: none"> 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	2	<ul style="list-style-type: none"> 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	2	<ul style="list-style-type: none"> 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