

Dizionario delle conoscenze

Conoscenze generali

Conoscenze specialistiche

Indice

CONOSCENZE GENERALI.....	1#
PROFILI DI GESTORE – ESPERTO - SPECIALISTA	1#
Conoscenze giuridiche	1#
Conoscenze economiche	1#
Conoscenze di organizzazione del lavoro	1#
Conoscenze informatiche.....	2#
CONOSCENZE GENERALI.....	2#
PROFILO DI OPERATORE	2#
Conoscenze del funzionamento dell’ente camerale	2#
Conoscenze informatiche.....	2#
Conoscenze dei sistemi di comunicazione	2#
CONOSCENZE SPECIALISTICHE.....	4#
AREA GIURIDICO-AMMINISTRATIVA	4#
Codice amministrativo digitale.....	4#
Diritto commerciale.....	4#
Diritto comunitario	4#
Diritto del lavoro	4#
Normativa specifica di settore (registri, ruoli, albi ed elenchi e altre attività regolamentate per legge)	5#
Diritto amministrativo	5#
Diritto e procedura civile.....	5#
Diritto dei consumatori	6#
Normativa privacy	6#
Codice degli appalti.....	6#
AREA CONTABILE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	6#
Analisi economica patrimoniale e finanziaria.....	7#
Bilancio e programmazione economica	7#
Contabilità e ragioneria	7#
Controllo di gestione.....	7#
Gestione diritto annuale e procedimento sanzionatorio.....	8#
Programmazione e gestione acquisti beni e servizi con procedure in economia.....	8#
Programmazione e controllo strategico	8#
Trattamento economico e previdenziale	9#
Gestione cassa contanti	9#
AREA ORGANIZZAZIONE SVILUPPO E GESTIONE DEL PERSONALE	10#
Analisi dei dati e reportistica.....	10#
Sviluppo organizzativo e del personale.....	10#
Gestione formazione	10#
Gestione amministrativa del personale	11#
Organizzazione, ruoli, funzioni e legislazione dell’Ente camerale	11#
Relazioni sindacali e contrattazione collettiva	11#
Segreteria	12#
Sicurezza ambienti di lavoro	12#
Sistemi di valutazione del personale	12#
Selezione del personale e procedure concorsuali	12#
AREA TECNICO-TECNOLOGICA	14#
Gestione impianti.....	14#
Patrimonio immobiliare	14#
Metrologia legale	15#
Sorveglianza sui prodotti.....	15#
AREA SISTEMI INFORMATIVI	17#
Sistemi operativi e office automation	17#
Programmazione e sviluppo applicativi.....	17#

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

Applicativi specifici di processo	17#
Gestione server e reti	17#
Hardware	18#
AREA SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO	19#
Accreditamento strutture formative	19#
Credito e finanza alle imprese	19#
Economia del territorio	19#
Economia e gestione di impresa	19#
Economia e tecnica degli scambi internazionali	20#
Finanziamenti pubblici	20#
Lingua inglese	20#
Altra lingua straniera	21#
Orientamento al lavoro e all'imprenditorialità	21#
Statistica	21#
Sviluppo sostenibile	21#
Sviluppo tecnologico	21#
COMUNICAZIONE E MARKETING	23#
Ufficio stampa	23#
Comunicazione istituzionale	23#
Progettazione grafica	23#
Progettazione web/multimediale	23#
Promozione e marketing operativo	24#

CONOSCENZE GENERALI

PROFILI DI GESTORE – ESPERTO - SPECIALISTA

Conoscenze giuridiche

Conoscenza delle normative di riferimento (sia generale delle amministrazioni pubbliche che specifico delle CCIAA) e dell'assetto giuridico e istituzionale delle CCIAA.

Conoscenza in particolare di diritto civile, fondamenti di diritto commerciale, diritto amministrativo, principi generali normativa sulla privacy. Ha la capacità di interpretare i principi normativi e applicarli correttamente nel proprio contesto lavorativo.

Indicatori:

- Conosce il quadro normativo generale relativo alle pubbliche amministrazioni (diritto pubblico, diritto costituzionale)
- Conosce il sistema camerale nazionale e normativa delle Camere di Commercio. Conosce lo statuto camerale, la legge di riordino delle Camere di Commercio e i relativi regolamenti di attuazione;
- conosce l'organizzazione del sistema camerale nazionale, delle agenzie di sistema, delle aziende speciali e delle sue articolazioni regionali;
- ha la capacità di interpretare e applicare al proprio lavoro le norme di diritto amministrativo; conosce il procedimento amministrativo e la normativa di riferimento;
- redige atti con motivazione adeguata, con logica sequenziale, con linguaggio coerente ed appropriato a seconda del destinatario di riferimento;
- conosce il quadro normativo di riferimento del diritto civile (codice civile e leggi complementari);
- conoscenza della normativa in materia di digitalizzazione;
- analizza un contratto e ne interpreta i contenuti;
- conosce il quadro normativo di riferimento dalla legge 675/96 (privacy) alla normativa sul testo unico, gli obiettivi e le finalità.

Conoscenze economiche

Conoscenze dei principi degli strumenti di contabilità economica, del bilancio, della normativa di riferimento. Capacità di utilizzare gli strumenti della pianificazione, programmazione e controllo, reporting.

Indicatori:

ha la capacità di analizzare i risultati economici.

- conosce i principi contabili delle Camere di Commercio;
- raccoglie le informazioni e i dati necessari ai fini della redazione del preventivo economico, e degli aggiornamenti periodici;
- contribuisce ad elaborare report, e prospetti di budget e reporting;
- ha la capacità di utilizzare gli strumenti e le metodologie attraverso cui i dati sono tradotti in informazioni ed indicatori che consentono di realizzare budget di previsione e reporting finali;
- rileva i dati e li elabora al fine di renderli omogenei e paragonabili;
- elabora dati e indicatori, e analizza gli scostamenti;
- utilizza la contabilità analitica per centri di responsabilità;
- elabora le informazioni indispensabili al processo di programmazione.

Conoscenze di organizzazione del lavoro

Conoscenza dei principi fondamentali della normativa sul pubblico impiego, dei principali istituti contrattuali, dei diritti e doveri del lavoratore. Conoscenza dei principali sistemi e strumenti di gestione e valutazione del personale, degli strumenti di valutazione del personale. Conoscenza dei principi di organizzazione del lavoro, dei sistemi di comunicazione con l'utente interno ed esterno.

Indicatori:

- Conosce la normativa di riferimento del pubblico impiego (Dlgs.165/2001, leggi finanziarie, ecc.), dei contratti collettivi di lavoro e del settore privato applicabile in ambito pubblico;
- conosce i regolamenti interni che disciplinano il rapporto di lavoro;
- conosce la struttura organizzativa interna (aree, funzioni, ruoli, organigramma, dislocazione geografica, servizi offerti, ecc.) e il suo funzionamento;
- conosce i principali sistemi e strumenti di gestione del personale adottati dall'ente, conosce le metodologie adottate dall'ente e le finalità della valutazione del personale.

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- conosce le strategie e gli obiettivi attuali dell'ente;
- conosce le principali tecniche di comunicazione, sia interne che esterne e le traduce in azioni coerenti con il proprio ruolo;
- conosce operativamente la normativa di riferimento per la sicurezza negli ambienti di lavoro;

Conoscenze informatiche

Conoscenze e capacità di utilizzo delle apparecchiature informatiche d'ufficio (Personal computer, Periferiche varie), dei principali applicativi di automazione d'ufficio (scrittura, presentazione, fogli di calcolo, database relazionali, Intranet, posta elettronica certificata) e del portale intranet e internet. Conoscenze degli applicativi utilizzati nell'area professionale di riferimento

Indicatori:

- utilizza le periferiche standard collegate al PC o disponibili come risorsa di rete (stampante, mouse, CD/DVD, scanner, masterizzatore, ecc);
- utilizza le funzionalità del sistema operativo;
- sceglie e utilizza le funzioni degli applicativi d'automazione d'ufficio d'uso corrente (scrittura, presentazione, fogli di calcolo, database relazionali, navigazione internet, intranet, gestione progetti);
- utilizza le funzioni correnti degli applicativi di posta elettronica;
- utilizza i software specifici dell'area professionale di riferimento;
- è allineato sulle versioni aggiornate dei vari applicativi e sulle innovazioni e sugli sviluppi del mercato dell'informatica (HW e SW).
- Conosce in modo generale gli sviluppi del mercato.

CONOSCENZE GENERALI

PROFILO DI OPERATORE

Conoscenze del funzionamento dell'ente camerale

Conoscenza dell'organizzazione e dei servizi erogati dall'ente camerale in cui si opera e del sistema camerale.

Indicatori:

- Conosce le finalità istituzionali della Camera, i servizi erogati verso gli utenti, i referenti pubblici e privati che interagiscono con l'ente.
- Conosce la struttura organizzativa dell'ente, la sua articolazione in unità e uffici, le principali funzioni svolte e responsabilità.
- Conosce la logistica dell'ente, gli orari di funzionamento, le informazioni principali relative all'ente (sito internet, numeri di telefono, e-mail.).
- rispetta le procedura di sicurezza tenendo comportamenti idonei con la garanzia di sicurezza per sé e altre persone;

Conoscenze informatiche

Conoscenze di base e capacità di utilizzo delle apparecchiature informatiche d'ufficio (Personal computer, Periferiche varie), dei principali applicativi di automazione d'ufficio (scrittura, presentazione, fogli di calcolo, database relazionali) e del portale intranet e internet. Conoscenze degli applicativi utilizzati nell'area professionale di riferimento

Indicatori:

- utilizza le periferiche standard collegate al PC o disponibili come risorsa di rete (stampante, mouse, CD/DVD, scanner, masterizzatore, ecc);
- utilizza le funzionalità del sistema operativo;
- sceglie e utilizza le funzioni degli applicativi d'automazione d'ufficio d'uso corrente (scrittura, presentazione, fogli di calcolo, database relazionali, navigazione internet, intranet, gestione progetti);
- utilizza le funzioni correnti degli applicativi di posta elettronica;
- utilizza i software specifici dell'area professionale di riferimento;
-

Conoscenze dei sistemi di comunicazione

Capacità di gestire le relazioni e le comunicazioni con i colleghi, gli utenti interni ed esterni.

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

Capacità di utilizzare efficacemente il linguaggio verbale e l'espressione non verbale (gestualità, tono della voce, ecc.) rispetto alle diverse situazioni di lavoro.

Indicatori:

- Ha una conoscenza adeguata della comunicazione verbale e scritta.
- Ha la capacità di interpretare e utilizzare nel lavoro documenti di varia natura (lettere, e-mail, comunicati, manuali, relazioni, presentazioni, ecc.);
- riconosce i propri clienti interni ed esterni (utenti, colleghi ...);
- ascolta, approfondisce e analizza le esigenze del cliente interno ed esterno e adatta le proprie decisioni di lavoro in relazione alle esigenze dell'utente-cliente, in ottica di customer satisfaction;

CONOSCENZE SPECIALISTICHE

AREA GIURIDICO-AMMINISTRATIVA

Codice amministrazione digitale

Capacità di interpretare e applicare le norme sull'amministrazione digitale, tenendo sempre presenti l'interesse pubblico e il principio della semplificazione dell'attività amministrativa

Indicatori:

- Conosce la normativa di riferimento (codice amministrazione digitale, ecc) e la applica, laddove possibile, in tutti i processi di scambio di informazioni sia all'interno che all'esterno dell'ente;
- applica i decreti ministeriali in vigore (codice amministrazione digitale, ecc) concernenti le regole tecniche sulla interoperabilità dei sistemi informatici delle PP.AA., sulla firma elettronica, i documenti informatici e la posta elettronica certificata;
- promuove e organizza l'utilizzo delle tecnologie telematiche per lo scambio di informazioni tra PP.AA. e tra queste e i cittadini e le imprese;
- diffonde in modo semplice e chiaro sia all'utenza interna che esterna le caratteristiche dei diversi dispositivi di firma digitale e la valenza giuridica della firma digitale;
- applica le regole tecniche sulla creazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

Diritto commerciale

Capacità di interpretare e applicare, tenendo sempre presente l'interesse pubblico, le norme di diritto commerciale ai fini sia della tenuta di albi, ruoli e registri, sia del corretto esercizio dell'attività commerciale dell'ente nonché dell'attività di regolazione del mercato e della concorrenza.

Indicatori:

- conosce il quadro normativo di riferimento in materia di: impresa, contratti, titoli di credito, marchi e brevetti (dal codice civile alle leggi speciali) e applica le relative procedure verificandone la regolarità tecnica e formale;
- conosce e applica la normativa sul fallimento e sulle altre procedure concorsuali;
- redige informative e comunicazioni per una corretta applicazione delle norme nel rispetto dei principi di semplificazione del linguaggio e delle procedure;
- redige provvedimenti e contratti regolati dalle norme di diritto commerciale;
- coordina l'applicazione delle norme di diritto commerciale con quelle di settore;
- fornisce assistenza tecnica e normativa agli utenti (professionisti, imprese, pubbliche amministrazioni);
- gestisce le relazioni con le istituzioni nazionali preposte alla gestione del sistema normativo della proprietà industriale.

Diritto comunitario

Capacità di interpretare e applicare le norme di diritto comunitario in coerenza con le attività e le azioni progettuali individuate dall'ente.

Indicatori:

- conosce le principali istituzioni comunitarie, organi e organismi ed il loro funzionamento;
- conosce e interpreta le politiche e i programmi comunitari in funzione e nell'ottica di sviluppo del sistema imprenditoriale locale;
- monitora le fonti del diritto comunitario (primarie e derivate);
- utilizza la normativa comunitaria funzionale alla presentazione di progetti riferiti a bandi comunitari;
- redige informative, comunicazioni e fornisce una prima assistenza tecnica agli utenti esterni;
- conosce il sistema delle reti istituzionali e private presenti nel panorama europeo e si interfaccia con esse per meglio attuare gli indirizzi e le dinamiche di sviluppo locale.

Diritto del lavoro

Capacità di utilizzare la normativa sul pubblico impiego che regola la relazione fra l'ente e i lavoratori e gestire l'eventuale contenzioso.

Indicatori:

- Conosce ed applica la normativa di riferimento del pubblico impiego (Dlgs.165/2001, leggi finanziarie, ecc.) e del settore privato applicabile in ambito pubblico (tempo determinato, contratti di formazione e

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

lavoro, somministrazione, collaborazioni coordinate e continuative, tempo indeterminato, part time, collaborazioni occasionali, mobilità interna ed esterna, lavoro interinale, incarichi professionali, ecc.) curando la predisposizione degli atti ed ogni adempimento connesso;

- predispone e gestisce le procedure e gli atti necessari per le assunzioni presso l'ente (concorsuali, selettive, di avviamento tramite il centro per l'impiego, di inserimento dei disabili);
- gestisce la raccolta e la gestione dei curriculum vitae pervenuti all'ente;
- gestisce tutte le attività connesse alla realizzazione di periodi di stage e tirocinio formativo e di orientamento professionale svolti presso l'ente, curando i rapporti con i soggetti promotori;
- conosce, modifica ed applica i regolamenti interni che disciplinano il rapporto di lavoro;
- applica la normativa in materia di responsabilità disciplinare gestendo i procedimenti disciplinari e i relativi atti amministrativi;
- applica la normativa sul contenzioso del lavoro istruendo atti, istruttorie e relazionandosi con le parti interessate;

Normativa specifica di settore (registri, ruoli, albi ed elenchi e altre attività regolamentate per legge)

Capacità di interpretare ed applicare le norme nazionali, regionali e comunitarie riferite alla tenuta e aggiornamento di registri, ruoli, albi ed elenchi e per l'esercizio di altre attività regolamentate.

Indicatori:

- conosce il quadro normativo di riferimento;
- accerta il possesso dei requisiti richiesti (tecnici, economici, professionali, morali, personali, ecc);
- verifica la conformità della documentazione presentata;
- redige provvedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione;
- redige informative e comunicazioni e fornisce prima assistenza all'utenza esterna sulle norme in oggetto;
- gestisce la documentazione e i processi amministrativi richiesti;
- gestisce i rapporti con gli enti e le istituzioni preposte.
- conosce la normativa specifica legata alle attività anagrafiche (normativa sull'artigianato, sulle attività regolate, marchi e brevetti, albo gestori ambientali, sui cittadini extracomunitari);

Diritto amministrativo

Capacità di interpretare e applicare le norme di diritto amministrativo, con particolare riferimento al diritto di accesso agli atti e alla corretta redazione degli atti amministrativi, in modo coerente con le finalità dell'ente per perseguire l'interesse pubblico.

Indicatori:

- conosce il procedimento amministrativo e la normativa di riferimento;
- redige deliberazioni e determinazioni e altri atti amministrativi (provvedimenti di accoglimento e rifiuto istanze, protocolli d'intesa, ecc);
- redige informative e comunicazioni coerenti con le norme;
- conosce e applica i principi di trasparenza, efficienza e semplificazione del linguaggio e delle procedure;
- redige atti con motivazione adeguata, con logica sequenziale, con linguaggio coerente ed appropriato a seconda del destinatario di riferimento;
- rispetta i termini dei procedimenti amministrativi;
- valuta la legittimità e l'opportunità dell'azione amministrativa;
- gestisce gli atti e le relazioni connesse al diritto di accesso presidiando la materia;
- gestisce gli atti e le attività in qualità di responsabile del procedimento;
- predispone gli atti in coerenza ai regolamenti e agli ordini di servizio, nel rispetto della tempistica e delle modalità richieste;
- cura la trasmissione e la comunicazione degli atti e dei documenti, con i relativi allegati e ne gestisce la necessaria conservazione nel tempo.

Diritto e procedura civile

Capacità di interpretare e applicare le norme giuridiche che regolano i rapporti patrimoniali tra soggetti, il processo civile e le procedure di risoluzione delle controversie alternative alla giustizia ordinaria.

Indicatori:

- conosce il quadro normativo di riferimento del diritto civile (codice civile e leggi complementari);
- conosce il quadro normativo e il funzionamento del diritto processuale civile;

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- analizza un contratto e ne interpreta i contenuti individuando i diritti e gli obblighi dei contraenti in conformità alle norme di legge (controllo delle clausole vessatorie, caparra confirmatoria, clausole penali, ecc);
- conosce gli istituti della risoluzione e della rescissione del contratto;
- redige gli atti giudiziali per conto dell'ente (atti di citazione, memorie istruttorie, memorie conclusionali, atti di insinuazione al fallimento, ecc);
- partecipa alle udienze in cui è chiamato in causa l'Ente;
- definisce i contratti tipo principalmente a supporto dell'utenza esterna;
- redige testi contrattuali funzionali alle necessità e al funzionamento dell'Ente;
- conosce e promuove l'utilizzo degli strumenti alternativi alla giustizia ordinaria per la risoluzione delle controversie (conciliazione, arbitrato, ecc);
- gestisce la procedura di competenza relative agli strumenti alternativi alla giustizia ordinaria;
- gestisce l'iter di notifica dei provvedimenti dell'Ente.

Diritto dei consumatori

Capacità di interpretare e applicare le norme giuridiche che tutelano i consumatori.

Indicatori:

- conosce il codice del consumo (le norme che regolano i contratti a distanza, i contratti conclusi fuori dai locali commerciali, la multiproprietà, ecc);
- riconosce e individua le clausole vessatorie se presenti nei contratti;
- fornisce una prima assistenza al consumatore per la tutela dei suoi diritti;
- redige informative e comunicazioni inerenti la tematica.

Normativa privacy

Capacità di utilizzare la legislazione in materia di "diritto alla riservatezza" e di gestire le problematiche connesse sia agli aspetti applicativi sia a quelli sanzionatori della normativa in materia di privacy, al fine di proteggere e tutelare tutti i dati personali presenti nell'Ente.

Indicatori:

- conosce il quadro normativo di riferimento dalla legge 675/96 alla normativa sul testo unico, gli obiettivi e le finalità;
- identifica gli obblighi di chi effettua la raccolta dati, i diritti e doveri degli interessati, degli incaricati al trattamento dei dati, dei responsabili privacy e le funzioni del garante;
- riconosce le diverse tipologie di dati (dato personale, neutro e sensibile, dato anonimo) e le relative modalità di accesso e raccolta (cartaceo, video, web, ecc) e conservazione;
- adempie agli obblighi formali previsti dalla normativa inerente la tutela dati personali;
- adotta le idonee misure di sicurezza e garanzia previste dalla normativa privacy;
- analizza i sistemi di autenticazione e autorizzazione;
- applica le misure di garanzia e le prescrizioni specifiche per il trattamento di dati.

Codice degli appalti

Capacità di utilizzare la normativa in materia di codice degli appalti al fine di selezionare l'operatore economico in grado di garantire il massimo livello di qualità delle opere e lavori, e delle forniture di beni e servizi nel rispetto delle tempistiche e dell'economicità di esecuzione.

Indicatori:

- conosce, la normativa di riferimento, il codice degli appalti e i suoi riflessi applicativi;
- analizza, valuta ed utilizza le convenzioni attive sul mercato della P.A. – CONSIP
- conosce ed utilizza il Mercato Elettronico della P.A.;
- definisce le procedure e i criteri tecnici/economici di selezione dei fornitori, con particolare attenzione all'applicazione del GPP;
- promuove interventi di miglioramento dei beni e servizi in uso, anche nell'ottica della sostenibilità ambientale.

AREA CONTABILE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
--

Analisi economica patrimoniale e finanziaria

Capacità di analizzare i risultati economici e patrimoniali di bilancio nonché la consistenza dei flussi di cassa, nel rispetto della normativa di riferimento (specifica di settore e civilistica) e dei principi di finanza aziendale.

Indicatori:

- conosce il regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle camere di commercio (Dpr 254/2005), nonché la normativa specifica applicabile a tali enti;
- conosce le tecniche di redazione del preventivo economico e del bilancio d'esercizio, nonché i metodi di riclassificazione delle voci contabili;
- applica i principi di finanza aziendale (con particolare riferimento alle metodologie di analisi di bilancio per indici e alle metodologie di analisi della consistenza dei cash flow);
- elabora report, indici e prospetti finanziari per valutare le scelte strategiche di investimento da parte degli organi politici dell'ente;
- effettua il monitoraggio periodico dei risultati economici e patrimoniali di bilancio nonché della consistenza dei flussi di cassa, analizzando gli scostamenti e predisponendo la reportistica necessaria alla valutazione e all'interpretazione degli stessi.

Bilancio e programmazione economica

Capacità di gestire il processo di redazione del bilancio preventivo e consuntivo dei principi contabili nazionali e internazionali, secondo le indicazioni fornite dagli organi politici dell'ente e dai revisori dei conti.

Indicatori:

- conosce i principi contabili nazionali, internazionali e specifici delle Camere di Commercio;
- raccoglie le informazioni e i dati necessari e li elabora ai fini della redazione del preventivo economico, dell'aggiornamento e del bilancio d'esercizio;
- redige il preventivo economico, l'aggiornamento e il bilancio d'esercizio con i relativi allegati;
- predisporre la reportistica necessaria all'analisi e all'interpretazione degli scostamenti;
- analizza gli scostamenti, ne ricerca le cause e propone interventi correttivi.

Contabilità e ragioneria

Capacità di applicare le tecniche di gestione della contabilità generale nel rispetto dei principi contabili fondamentali e della normativa di riferimento.

Indicatori:

- conosce la partita doppia, il piano dei conti aziendale e le regole di confluenza verso le voci del bilancio d'esercizio,
- conosce ed applica la normativa relativa a IRES, IRAP ed IVA;
- controlla i registri iva e provvede alle relative liquidazioni;
- gestisce le dichiarazioni annuali in materia di imposte sui redditi;
- gestisce la rilevazione contabile delle operazioni di gestione (ciclo attivo e passivo);
- gestisce la rilevazione contabile delle operazioni di assestamento;
- gestisce l'emissione degli ordinativi di pagamento e delle reversali d'incasso, verificando periodicamente la corrispondenza tra il saldo risultante all'istituto cassiere e quello derivante dalle scritture contabili;
- gestisce le attività amministrative e all'elaborazione dei dati amministrativi/contabili e delle informazioni richieste dal collegio dei revisori;
- analizza situazioni contabili infra-annuali ed effettua la relativa quadratura (controllo delle differenze fra crediti/debiti e costi/ricavi, controllo tra partitari e voci di saldo attivo e debiti, controllo dei ratei e dei risconti).

Controllo di gestione

Capacità di utilizzare gli strumenti e le metodologie attraverso cui i dati sono tradotti in informazioni ed indicatori che consentono di verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e il processo di acquisizione ed utilizzo delle risorse.

Indicatori:

- conosce la normativa specifica di settore;
- analizza e definisce le attività oggetto di misura;
- rileva i dati e li elabora al fine di renderli omogenei e paragonabili;
- elabora gli indicatori, anche avvalendosi di metodi statistici, e analizza gli scostamenti;
- controlla il corretto utilizzo del Budget Direzionale e ne verifica lo stato di avanzamento;

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- elabora adeguate misure correttive e di miglioramento;
- calcola gli indicatori di bilancio;
- conosce, imposta e utilizza la contabilità analitica per centri di responsabilità;
- elabora gli strumenti capaci di misurare la performance organizzativa;
- elabora le informazioni indispensabili al processo di programmazione.

Gestione diritto annuale e procedimento sanzionatorio

Capacità di applicare la normativa di riferimento, la procedura informatica e la prassi consolidata al fine della gestione del ciclo amministrativo e contabile di riscossione del diritto annuale e del procedimento sanzionatorio connesso.

Indicatori:

- conosce ed applica la normativa di riferimento specifica, nonché le leggi quadro e generali che disciplinano la materia;
- gestisce le comunicazioni annuali relative alla scadenza fiscale ordinaria;
- effettua gli opportuni adempimenti amministrativi al fine della corretta registrazione del diritto annuale dell'anno di competenza;
- effettua le rilevazioni contabili relative alle riscossioni, sia del diritto annuale dell'anno di competenza che delle somme incassate al dopo ruolo e/o post emissione atti;
- aggiorna e monitora periodicamente lo stato dei crediti del diritto annuale;
- gestisce il procedimento sanzionatorio;
- cura i rapporti con Equitalia, con il consorzio nazionale concessionari e con l'utenza interessata;
- gestisce la fase del contenzioso tributario mediante presentazione di memorie di costituzione e difesa in giudizio presso gli organi competenti (commissioni tributarie provinciali e regionali).

Programmazione e gestione acquisti beni e servizi con procedure in economia

Capacità di programmare e gestire gli approvvigionamenti dei beni e dei servizi necessari all'ente e di analizzare il mercato delle forniture, nel rispetto della normativa vigente.

Indicatori:

- conosce e applica i regolamenti interni relativi alla materia;
- adegua le clausole contrattuali alla evoluzione normativa;
- analizza le necessità di acquisto dei beni e dei servizi dell'ente e valuta le procedure applicabili;
- valuta la corrispondenza del bene/servizio necessario all'ente con quanto offerto dal mercato delle forniture;
- valuta le offerte sulla base delle caratteristiche qualitative definite e del prezzo;
- esplica la procedura e redige gli atti e le informative relative al procedimento di affidamento;
- stipula il contratto di fornitura con l'impresa nel rispetto della normativa;
- verifica l'esecuzione dei contratti monitorando le scadenze e le altre condizioni contrattuali relative alle diverse forniture.

Programmazione e controllo strategico

Capacità di sviluppare sistemi in grado di garantire e promuovere la coerenza tra l'indirizzo strategico e l'azione amministrativa, sia a livello direzionale che a livello operativo, tramite analisi preventive nonché il monitoraggio e la valutazione dell'attività dell'Ente e dei risultati ottenuti in corso d'opera ed a consuntivo.

Indicatori:

- organizza e garantisce il coordinamento della raccolta degli atti e dei documenti necessari all'elaborazione degli atti di programmazione
- elabora i principali atti di programmazione (programma pluriennale, relazione previsionale e programmatica, budget direzionale, relazione a consuntivo, relazioni per il sistema camerale, ecc.), garantendo il coordinamento tra i vari uffici e provvede al loro aggiornamento;
- monitora, verifica e segnala, anche tramite appositi report, lo stato di andamento del programma evidenziando eventuali discordanze rispetto agli obiettivi assegnati, individuando eventuali criticità, responsabilità e possibili rimedi;
- elabora dati/documenti e provvede alle attività amministrative al fine di garantire un corretto processo informativo per l'organo di valutazione strategica e l'organismo indipendente di valutazione finalizzati all'applicazione dei sistemi di valutazione della dirigenza e del personale
- gestisce e rielabora i dati strategici necessari per la redazione del bilancio sociale/di sostenibilità, valutando, se necessario, nuove metodologie di rilevazione degli stessi;

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- utilizza i dati derivanti da indagini di customer satisfaction per alimentare il processo di programmazione e controllo strategico.

Trattamento economico e previdenziale

Capacità di gestire gli adempimenti retributivi, fiscali e contributivi connessi alle differenti tipologie di rapporto di lavoro subordinato e/o parasubordinato applicando le norme di legge e di contratto.

Indicatori:

- gestisce gli aspetti tecnici e contabili degli stipendi, dei contributi previdenziali e assistenziali, delle ritenute fiscali e delle scritture di fine anno relative al personale dipendente;
- conosce ed applica la normativa in materia di redditi da lavoro
- gestisce gli aspetti tecnici e contabili dei compensi, dei contributi previdenziali e assistenziali, delle ritenute fiscali e delle scritture di fine anno relative ai collaboratori e agli organi politici;
- provvede all'emissione dei relativi ordinativi di pagamento;
- effettua le denunce periodiche agli enti previdenziali e assistenziali;
- emette le certificazioni relative alla dichiarazione dei redditi e redige il modello 770;
- controlla le note spese relative alle missioni;
- gestisce i rapporti con gli enti previdenziali in materia di riscatti, ricongiunzioni di contributi, richieste di credito, ecc;
- predispone tutta la documentazione necessaria da trasmettere all'Inpdap per il collocamento a riposo;
- calcola e liquida l'indennità di anzianità e/o TFR ai dipendenti.
- conosce la normativa previdenziale.

Gestione cassa

Capacità di gestire i movimenti di contanti, producendo i report di controllo e le opportune verifiche secondo quanto previsto dal regolamento;.

Indicatori:

- effettua la raccolta degli incassi giornalieri ed il successivo versamento
- paga in contanti alcune fatture;
- effettua il cambio moneta;
- effettua la registrazione delle entrate e delle uscite;
- tiene il registro valori;
- predispone il rendiconto mensile dei movimenti di cassa;
- effettua la verifica mensile delle uscite/entrate di cassa;
- effettua la verifica periodica della dotazione di cassa.

AREA ORGANIZZAZIONE SVILUPPO E GESTIONE DEL PERSONALE

Analisi dei dati e reportistica

Capacità di strutturare una raccolta dati e/o gestire i dati disponibili.

Indicatori:

- compila i documenti di registrazione interna e archivia i dati in appositi database;
- imposta raccolte di dati ovvero reperisce informazioni da database già esistenti;
- analizza e stratifica i dati raccolti in funzione delle informazioni necessarie;
- formalizza l'analisi dei dati in modo chiaro, comprensibile ed efficace per il destinatario di volta in volta interessato all'informazione;
- definisce quali siano i campi di informazione utili che servono a caratterizzare un dato;
- gestisce l'integrazione di dati complessi anche quando reperibili da fonti diverse.

Sviluppo organizzativo e del personale

Capacità di analizzare il sistema organizzativo della camera di commercio per identificarne i punti di forza e le criticità e determinare le relative misure organizzative, con l'obiettivo di ottimizzare le strutture, i processi e l'utilizzo delle risorse.

Indicatori:

- analizza l'organizzazione e propone soluzioni migliorative ed efficaci, tenendo conto dei vincoli esistenti;
- elabora proposte e politiche di sviluppo organizzativo;
- elabora il piano dei fabbisogni del personale;
- elabora i documenti e gli atti relativi alla dotazione organica dell'Ente;
- elabora i regolamenti interni concernenti la gestione del rapporto di lavoro;
- predisponde informative/comunicazioni per il personale dell'Ente;
- traduce in linee operative quanto deciso in termini di politiche di sviluppo;
- elabora proposte al fine di definire le strutture organizzative (funzioni, servizi, ruoli), idonee ed adeguate alle attività/funzioni dell'Ente anche in termini di pianificazione e controllo degli organici, tempi di lavoro, volumi di attività;
- rileva e definisce le fasi di un processo di lavoro tramite tecniche adeguate;
- osserva e descrive una posizione di lavoro in termini di contenuti (responsabilità, attività, competenze richieste, ecc.);
- verifica la coerenza delle procedure interne rispetto alle scelte direzionali;
- identifica e propone azioni per lo sviluppo del benessere organizzativo.

Gestione formazione

Capacità di organizzare e realizzare le attività connesse alle varie fasi del processo formativo, finalizzato a sviluppare le competenze tecniche e/o comportamentali necessarie per rivestire un determinato profilo di ruolo.

Indicatori:

- ascolta il proprio cliente (interno o esterno) e interpreta con metodo tutte le informazioni relative alle sue esigenze e problematiche, al fine di definire un quadro completo e attendibile dei fabbisogni formativi;
- definisce il piano e/o i progetti di formazione;
- raccoglie proposte formative dagli utenti interni;
- coordina gli interventi formativi con le iniziative adottate a livello di sviluppo organizzativo;
- assicura il raccordo tra le iniziative camerali e quelle delle sue aziende speciali;
- supporta dal punto di vista metodologico il docente nella stesura della progettazione didattica di un evento formativo;
- organizza e coordina un evento formativo (aspetti logistici, rapporti con docenti e partecipanti, materiali didattici e attrezzature);
- si avvale della metodologia di valutazione dei risultati della formazione in termini di gradimento dei partecipanti, incremento dell'apprendimento e trasferibilità nel lavoro;
- prepara e conduce una docenza su un tema di propria competenza, definendo i contenuti, le eventuali esercitazioni e i materiali didattici;
- utilizza le metodologie e le tecniche didattiche per stimolare, facilitare e guidare l'apprendimento di un adulto o di gruppi di adulti;

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- mantiene le relazioni con i propri clienti (interni o esterni) per informarli delle iniziative formative in programma al fine di sostenere lo sviluppo delle loro competenze tecniche e/o comportamentali.

Gestione amministrativa del personale

Capacità di gestire tutti gli adempimenti amministrativi concernenti il rapporto di lavoro del personale del sistema camerale.

Indicatori:

- verifica e gestisce le presenze, i permessi, le ferie, gli straordinari, la malattia, ecc., del personale del sistema camerale
- effettua i controlli sulla presenza in servizio;
- organizza le visite mediche, curando e gestendo i rapporti con il medico competente;
- gestisce gli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa in materia di collocamento obbligatorio (invio prospetti informativi agli organi competenti, visite commissioni mediche, ecc.);
- gestisce i rapporti con le strutture territoriali competenti in materia di lavoro (centri per l'impiego, Inps, Inail direzione del lavoro, questura, prefettura, ASUR ...) conoscendone ruoli, prerogative e poteri;
- ottempera agli adempimenti obbligatori relativi alla gestione del personale (comunicazioni, conto annuale, anagrafe delle prestazioni, ecc.);
- gestisce i fascicoli personali dei dipendenti;
- gestisce le attività amministrative per l'attribuzione dei contributi di natura assistenziale e/o previdenziale applicate dall'ente a favore dei dipendenti;
- elabora prospetti relativi al personale in servizio.
- gestisce gli adempimenti connessi con il regime di incompatibilità dei dipendenti pubblici, realizzando i relativi controlli ispettivi.

Organizzazione, ruoli, funzioni e legislazione dell'Ente camerale

Capacità di applicare efficacemente nel proprio lavoro la conoscenza dell'organizzazione dell'Ente, del sistema camerale nazionale e della normativa delle Camere di Commercio.

Indicatori:

- conosce l'evoluzione storica della Camera, la vision, la mission e i valori;
- conosce lo statuto camerale, la legge di riordino delle Camere di Commercio e i relativi regolamenti di attuazione;
- conosce e applica i regolamenti che disciplinano l'attività delle Camere di Commercio e il regolamento di contabilità camerale;
- conosce la struttura organizzativa interna (aree, funzioni, ruoli, organigramma, dislocazione geografica, servizi offerti, ecc.);
- conosce le strategie e gli obiettivi attuali;
- conosce il funzionamento delle aziende speciali e le relative interazioni con l'Ente camerale;
- conosce l'organizzazione del sistema camerale nazionale, delle agenzie di sistema e delle sue articolazioni regionali;

Relazioni sindacali e contrattazione collettiva

Capacità di interpretare e applicare la normativa relativa ai contratti nazionali e integrativi e alle relazioni sindacali e di gestire il rapporto con le organizzazioni e le rappresentanze sindacali nel rispetto degli obiettivi strategici dell'ente.

Indicatori:

- interpreta e applica il CCNL e gli accordi integrativi;
- individua le diverse tipologie di relazioni sindacali da applicare ai singoli casi concreti;
- applica la normativa in materia di relazioni sindacali con particolare riferimento al pubblico impiego.
- elabora le comunicazioni rivolte alle organizzazioni sindacali coerentemente alle indicazioni della direzione;
- elabora verbali di delegazione trattante e di incontri con la R.S.U.;
- partecipa alla redazione dei contratti decentrati integrativi e alla stesura di accordi sindacali;
- gestisce le procedure relative alle elezioni della R.S.U.;
- presidia, nella gestione della trattativa, le politiche di gestione dei lavoratori definite dal sistema camerale e dall'Ente.

Segreteria

Capacità di organizzare e gestire la segreteria, pianificando le agende e le riunioni e garantendo adeguate relazioni con gli stakeholder.

Indicatori:

- gestisce le agende del referente gerarchico evidenziando eventuali criticità
- organizza le riunioni interne ed esterne, curandone le comunicazioni agli interlocutori;
- conosce ed applica le tecniche per “filtrare” i contatti del referente gerarchico;
- cura, a nome del referente gerarchico, il primo contatto con gli stakeholder, gestendo i rapporti con le relative segreterie;
- gestisce le attività amministrative e le comunicazioni rivolte ai componenti degli organi camerali;
- gestisce le richieste e le prenotazioni delle sale adibite a riunioni e convegni;
- assicura l'accoglienza degli ospiti e degli interlocutori del referente gerarchico;
- archivia e conserva gli atti e i documenti;
- elabora il verbale delle riunioni.

Sicurezza ambienti di lavoro

Capacità di applicare le procedure interne di sicurezza sul lavoro e di garantirne il rispetto.

Indicatori:

- conosce ed applica coerentemente la normativa di riferimento per la sicurezza negli ambienti di lavoro;
- rispetta la procedura di sicurezza tenendo comportamenti idonei con la garanzia di sicurezza per sé e altre persone;
- evita i rischi alla fonte proponendo modifiche di carattere progettuale, ambientale, ergonomico, ecc. sull'ambiente di lavoro;
- identifica i principali rischi correlati;
- si attiva per il miglioramento continuo della sicurezza degli ambienti e degli impianti;
- redige, in prima persona o in collaborazione con consulenti specifici Documenti di Valutazione del Rischio, procedure ed istruzioni;
- definisce la consistenza, identifica e gestisce le squadre di addetti alla vigilanza;
- forma e informa, attraverso azioni mirate, il personale interno e gli specialisti aziendali, eventualmente in collaborazione con consulenti specifici;
- analizza i processi al fine di migliorare le condizioni lavorative di sicurezza, igiene e ambientali;
- effettua verifiche interne sulla corretta applicazione dei comportamenti prescritti e delle procedure;
- conosce ed applica procedure di auditing sugli ambiente di lavoro per la tematica in oggetto.

Sistemi di valutazione del personale

Capacità di elaborare, applicare, monitorare e implementare le metodologie e gli strumenti di valutazione delle prestazioni, del potenziale e delle competenze garantendo equità, trasparenza ed efficacia alle politiche di gestione del personale.

Indicatori:

- utilizza le analisi del potenziale a fini di crescita individuale e di sviluppo organizzativo;
- elabora ed implementa il sistema di valutazione del personale, nelle sue varie fasi, predisponendo tutti gli strumenti necessari (schede, conteggi, ecc.) ed individuando eventuali integrazioni e/o correttivi;
- applica, monitora il sistema di valutazione del personale, nelle sue varie fasi, predisponendo tutti gli strumenti necessari (schede, conteggi, ecc.) ed individuando eventuali integrazioni e/o correttivi;
- si avvale delle tecniche di valutazione della prestazione (per competenze e per obiettivi) per la gestione delle risorse umane;
- propone piani di sviluppo individuali ricorrendo a diversi strumenti (formazione, affiancamento, ...).
- monitora e verifica la coerenza degli obiettivi assegnati al personale e delle valutazioni dei singoli dirigenti rispetto al sistema di valutazione sia nella fase intermedia che in quella conclusiva;
- effettua ed implementa la redazione del performance plan e del performance report sia a livello individuale che organizzativo;
- individua le risorse critiche valutando e gestendo le politiche e le azioni di sviluppo e/o di riorganizzazione.

Selezione del personale e procedure concorsuali

Capacità di definire, realizzare e gestire il processo di selezione di nuove risorse e/o la procedura concorsuale in coerenza con le normative, le politiche, i valori e la cultura dell'ente.

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

Indicatori:

- definisce i requisiti e le caratteristiche della posizione da ricoprire in termini di competenze ed esperienze richieste acquisendo informazioni dal responsabile dell'area in cui la persona dovrà essere inserita;
- applica le procedure per la verifica della possibilità di un trasferimento interno (mobilità);
- individua il canale di reclutamento più efficace per la specifica posizione ricercata (società di selezione, agenzie di lavoro interinale, inserzioni su media, università, ecc.);
- utilizza le tecniche di selezione coerenti con il tipo e la rilevanza del ruolo (intervista individuale, assessment, test specifici, ecc.);
- sintetizza le caratteristiche dei singoli candidati in modo da renderli confrontabili;
- valuta e propone i candidati migliori, in coerenza con il profilo richiesto dai dirigenti, anche in relazione alla cultura dell'ente;
- pianifica, assiste e valuta l'inserimento delle risorse nella struttura;
- verifica l'efficacia della propria attività di selezione tramite riscontro dal responsabile della risorse inserita;
- predispone e gestisce le procedure e gli atti necessari per le assunzioni presso l'ente (concorsuali, selettive, di avviamento tramite il centro per l'impiego, di inserimento dei disabili).

AREA TECNICO-TECNOLOGICA

Gestione impianti

Capacità di definire, gestire e implementare la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, anche nell'ottica della sostenibilità ambientale.

Indicatori:

- conosce gli impianti (antincendio, antintrusione, termico, idraulico, elettrico, ecc), il loro funzionamento e la normativa di riferimento;
- definisce i programmi di manutenzione degli impianti e dei relativi contratti;
- elabora una diagnosi di massima in caso di guasto e si attiva per la risoluzione definendo modalità, tempistiche e priorità degli interventi;
- supervisiona i lavori;
- valuta lo stato avanzamento lavori e la coerenza fra progetto e risultato;
- valuta eventuali interventi di miglioramento, anche in ottica di sostenibilità ambientale.

Patrimonio immobiliare

Capacità di definire, gestire e implementare opere di manutenzione ordinaria e straordinaria, restauri e risanamenti conservativi ed eventuali opere al fine di migliorare la funzionalità degli immobili, anche nell'ottica della sostenibilità ambientale, in materia di interventi edilizi.

Indicatori:

- conosce le varie tecniche costruttive impiegate, i materiali da costruzione e la normativa di riferimento;
- redige progetti di manutenzione straordinaria, restauro e risanamento conservativo degli edifici;
- redige tutta la documentazione necessaria all'ottenimento delle autorizzazioni per la realizzazione dei lavori da parte degli enti preposti;
- supervisiona i lavori;
- valuta eventuali opere di miglioramento, anche in ottica di sostenibilità ambientale.

Gestione accoglienza, sale, attrezzature e logistica di base

Capacità di accogliere l'utenza, di gestire la disponibilità e l'utilizzo delle sale dell'Ente e delle attrezzature, garantendo un supporto logistico di base per le attività dell'Ente.

Indicatori:

- conosce tutti i dipendenti e collaboratori dell'Ente e le loro funzioni al fine di gestire la prima accoglienza dell'utenza, anche a livello telefonico;
- gestisce la disponibilità, l'utilizzo e l'allestimento delle sale dell'ente;
- utilizza e gestisce le attrezzature dell'ente (centralino, fax, fotocopiatrici, videoproiettore, rilegatrice, impianti di registrazione ed amplificazione, timbratrice, ecc) garantendone il funzionamento e la prima manutenzione;
- controlla lo stato degli arredi e delle pulizie;
- gestisce la distribuzione/consegna della posta e della documentazione, secondo le indicazioni dei referenti gerarchici, sia internamente che esternamente all'Ente;
- cura la logistica di base dell'ente (piccoli arredi, piccole attrezzature, documentazione dei vari uffici, ecc.) e di specifici progetti garantendo le necessarie movimentazioni;
- gestisce il controllo e la prima manutenzione delle autovetture dell'Ente;
- conduce gli automezzi dell'Ente.

Sistema e certificazioni di qualità integrata (ISO 9001, ISO 14001, EMAS)

Capacità di sostenere, sviluppare e applicare i sistemi di gestione dell'Ente (qualità, EMAS, ISO 14001) al fine di perseguire il miglioramento continuo, supportando gli organi di vertice e direzionali nei processi relativi al mantenimento dei sistemi di gestione e rendicontazione interni (Sistema di gestione ambientale EMAS e bilancio di sostenibilità).

Indicatori:

- conosce le normative di riferimento;
- ricerca ed applica soluzioni volte al miglioramento delle prestazioni ambientali per contribuire al contenimento dei consumi dell'Ente;

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- promuove l'impegno ambientale attraverso azioni di informazione, formazione e sensibilizzazione rivolte al personale e a tutti gli stakeholder di riferimento (incontri, convegni, ecc).
diffonde la politica ambientale, gli obiettivi e il programma ambientale tramite la dichiarazione ambientale alle imprese locali ed a tutti i contatti di carattere nazionale ed internazionale realizzati nell'ambito delle attività realizzate dall'ente;
implementa il sistema di gestione ambientale e qualità attraverso il monitoraggio e mantenimento delle procedure attive;
diffonde gli obiettivi dei sistemi di gestione, attraverso la progettazione e la gestione attiva di Piani per la Qualità, al fine di ottimizzare i processi organizzativi e decisionali con un approccio al miglioramento continuo;
individua gli scostamenti con quanto definito nei piani, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di analisi della customer satisfaction;
progetta e realizza azioni preventive o correttive, in caso di non conformità;
gestisce, pianifica e coordina gli incontri previsti dai sistemi di gestione ambientale e qualità (audit interni e riesami della direzione) nonché dei gruppi di lavoro dedicati alla qualità e ambiente;
gestisce i rapporti con i verificatori finali e gli organismi di accreditamento.

Metrologia legale

Capacità di applicare le procedure al fine di assicurare la veridicità degli strumenti di misura.

Indicatori:

- conosce e applica la normativa di riferimento
- valuta la conformità di uno strumento rispetto ai requisiti essenziali;
- valuta i requisiti e le condizioni per il rilascio della concessione di conformità metrologica ai fabbricanti di strumenti metrici;
- valuta le incertezze nel processo di misurazione incluse quelle attribuibili agli apparecchi di misurazione, al personale, alle procedure ed ai fattori ambientali;
- esegue direttamente sul luogo di funzionamento o presso il fabbricante le prove destinate ad accertare le proprietà metrologiche degli strumenti di misura;
- riconosce l'idoneità dei laboratori all'esecuzione della verifica periodica;
- cura la redazione e gestione dell'elenco degli utenti metrici le cui informazioni sono a disposizione della pubblica amministrazione e di altre autorità;
- accerta che gli strumenti metrici mantengano nel tempo l'affidabilità metrologica e l'integrità dei sigilli di protezione, attesta l'esito positivo della verifica periodica o in caso contrario emette un ordine di aggiustamento;
- valuta se il centro tecnico dispone dei requisiti necessari per operare correttamente sui tachigrafi digitali;
- esercita azioni di sorveglianza presso gli utenti metrici ad intervalli casuali e senza preavviso ed in caso di inosservanza alle disposizioni vigenti applica le sanzioni amministrative previste;
- esegue i sequestri degli strumenti di misura non conformi.

Sorveglianza sui prodotti

Capacità di individuare, correggere e prevenire gli illeciti nella produzione e commercio di articoli al consumo finale (oro, giocattoli, tessili, imballaggi, ecc.).

Indicatori:

- conosce e applica la normativa di riferimento;
- possiede le competenze tecnico-specialistiche necessarie per lo svolgimento delle funzioni di sorveglianza (chimiche, fisiche, ingegneristiche ecc);
- definisce le procedure e le attrezzature per il controllo e la sorveglianza;
- assegna, rinnova e ritira il marchio di identificazione per metalli preziosi;
- dispone la realizzazione e la conservazione delle matrici del marchio;
- cura l'allestimento, l'autenticazione e la deformazione dei punzoni riconsegnati dai fabbricanti o importatori di oggetti in metallo prezioso o di materie prime;
- vigila sull'attività dei fabbricanti di oggetti in metallo prezioso e dei laboratori abilitati ad effettuare i saggi, attraverso controlli ispettivi;
- vigila sulla sicurezza e sulla conformità dei prodotti elettrici a bassa tensione, dei giocattoli, dispositivi di protezione individuale e, in caso di irregolarità, richiede la documentazione tecnica, intima di conformare i prodotti alla normativa vigente e informa il MSE per i successivi provvedimenti;
- controlla la conformità delle etichettature nei prodotti tessili e calzature e ordina di sanare le eventuali irregolarità;

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- effettua presso il fabbricante il controllo per campionamento del contenuto effettivo di un imballaggio confezionato in termini di volume o di massa;
- esercita azioni di sorveglianza presso produttori e commercianti ad intervalli casuali e senza preavviso ed in caso di inosservanza alle disposizioni vigenti applica le sanzioni amministrative previste;
- esegue i sequestri dei prodotti non conformi.

AREA SISTEMI INFORMATIVI

Sistemi operativi e office automation

Capacità di utilizzo delle apparecchiature informatiche d'ufficio (Personal computer, Periferiche varie), dei principali applicativi di automazione d'ufficio (scrittura, presentazione, fogli di calcolo, database relazionali) e del portale intranet e internet.

Indicatori:

- utilizza le periferiche standard collegate al PC o disponibili come risorsa di rete (stampante, mouse, CD/DVD, scanner, masterizzatore, ecc);
- utilizza le funzionalità del sistema operativo;
- sceglie e utilizza le funzioni degli applicativi d'automazione d'ufficio d'uso corrente (scrittura, presentazione, fogli di calcolo, database relazionali, navigazione internet, gestione progetti);
- utilizza le funzioni correnti degli applicativi di posta elettronica;
- configura le macchine;
- installa nuovi applicativi;
- supporta l'utilizzo del SW;
- conosce gli sviluppi del mercato e suggerisce nuove soluzioni.

Programmazione e sviluppo applicativi

Capacità di integrare funzionalità standard dei package aziendali con lo sviluppo di applicazioni informatiche.

Indicatori:

- valuta la problematica presentata dall'utente in termini di fattibilità da parte del package con impostazioni ad hoc vs uno sviluppo di una soluzione dedicata;
- imposta l'analisi dei fabbisogni informativi;
- applica le tecniche di programmazione strutturata;
- sviluppa gli applicativi utilizzando i linguaggi di programmazione;
- valuta la migliore piattaforma di sviluppo client/server o web oriented;
- controlla le attività di programmazione sviluppate da terzi;
- sviluppa ed effettua test dell'applicazione informatica;
- forma gli utenti finali sull'utilizzo degli sviluppi/impostazioni effettuate;
- conosce gli sviluppi del mercato e suggerisce nuove soluzioni.

Applicativi specifici di processo

Capacità di utilizzare gli applicativi specifici per la gestione delle procedure dell'Ente.

Indicatori:

- conosce le funzionalità del sistema e i processi supportati;
- conosce l'interfaccia utente e le modalità di utilizzo delle funzionalità del sistema;
- inserisce, consulta ed elabora le informazioni in relazione al proprio ruolo;
- individua il malfunzionamento dell'applicativo e segnala a chi di dovere;
- interviene in caso di malfunzionamento o direttamente o interfacciandosi con chi ha realizzato l'applicativo;
- suggerisce le modifiche utili a migliorare la performance degli applicativi disponibili;
- conosce gli sviluppi del mercato e suggerisce nuove soluzioni;
- fornisce assistenza.

Gestione server e reti

Capacità di gestire e implementare le principali componenti di un'infrastruttura tecnologica, hardware e software connessi (router, switch, hub e centralini, ecc).

Indicatori:

- conosce la dislocazione geografica delle sedi da connettere e l'offerta di connettività presente sul mercato;
- analizza la struttura fisica e i relativi vincoli di ogni sede nella quale è da gestire una rete locale;
- valuta e gestisce la relazione dati e voce in termini tecnici, economici e di servizio all'utilizzatore finale;

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- analizza e definisce la distribuzione dei data center;
- gestisce gli applicativi per il monitoraggio del buon funzionamento della rete;
- gestisce la dislocazione delle apparecchiature di rete presenti in azienda;
- garantisce il funzionamento degli apparati di rete in termini di configurazione, diagnostica e manutenzione di primo livello;
- garantisce l'applicazione delle procedure relative all'utilizzo, alla gestione, al controllo, allo sviluppo e al supporto esterno per la manutenzione specialistica di tutti gli apparati di rete utilizzati;
- gestisce gli utenti e controlla gli accessi;
- gestisce il backup e gli altri adempimenti in materia di privacy;
- conosce gli sviluppi del mercato e suggerisce nuove soluzioni.

Hardware

Capacità di definire e gestire programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ed eventuali interventi di miglioramento anche nell'ottica della sostenibilità ambientale, in materia di hardware.

Indicatori:

- conosce le apparecchiature informatiche (PC stampanti server scanner);
- elabora una diagnosi di massima in caso di guasto e si attiva per la loro risoluzione (o direttamente o indirettamente) definendo modalità, tempistiche e priorità degli interventi;
- configura le periferiche;
- consiglia sul corretto utilizzo delle apparecchiature;
- conosce gli sviluppi del mercato e suggerisce nuove soluzioni.

AREA SVILUPPO ECONOMICO DEL TERRITORIO

Accreditamento strutture formative

Capacità di gestire l'accreditamento dell'ente per la formazione finanziata e/o autorizzata.

Indicatori:

- conosce e applica il regolamento istitutivo del dispositivo di accreditamento delle strutture formative della Regione e le relative delibere di attuazione;
- gestisce i rapporti con il referente regionale, i referenti delle reti, gli ispettori e cura le relative comunicazioni;
- gestisce le varie fasi tecniche e amministrative richieste dalla procedura;
- utilizza i sistemi regionali nella gestione dell'accreditamento.

Credito e finanza alle imprese

Capacità di interpretare e diffondere l'informazione sul sistema creditizio e finanziario al fine di agevolare l'accesso al credito delle PMI del territorio anche mediante la collaborazione con i soggetti associativi.

Indicatori:

- conosce il credito e la finanza aziendale ed il funzionamento del sistema monetario e creditizio;
- conosce il sistema monetario e creditizio locale ed il sistema dei Consorzi di Garanzia collettiva, nonché il loro funzionamento;
- diffonde l'informazione sul credito e sugli strumenti finanziari a disposizione delle imprese locali;
- sviluppa, ricorrendo alla creatività, proposte di iniziative e progetti volti ad agevolare l'accesso al credito delle PMI e lo sviluppo della relazione tra banche e imprese;
- fornisce assistenza di base ed orientamento alle imprese (comprese quelle in start-up) per il reperimento di risorse finanziarie.

Economia del territorio

Capacità di analizzare e individuare opportunità di sviluppo per il sistema economico locale, sulla base della conoscenza del territorio e delle sue istituzioni, del mercato del lavoro, delle eccellenze produttive, dei principali trend di ricerca e sviluppo.

Indicatori:

- conosce il territorio e il suo assetto socio-economico e istituzionale, nonché i vari livelli di programmazione;
- legge e interpreta coerentemente analisi economico-statistiche, rapporti tematici locali, nazionali ed internazionali;
- elabora rapporti tematici locali, nazionali e internazionali;
- propone e gestisce iniziative e progetti sui principali asset di sviluppo (turismo, trasporti, infrastrutture, credito, settore agroalimentare, distretti industriali, ecc.);
- individua gli interlocutori istituzionali e non con cui cooperare e gestisce il partenariato.

Economia e gestione di impresa

Capacità di analizzare ed interpretare i vari campi dell'economia e della gestione delle aziende, degli accadimenti economici rilevanti e delle loro implicazioni sulle strutture d'impresa al fine di progettare e realizzare interventi efficaci nei loro confronti.

Indicatori:

- conosce le procedure giuridiche/burocratiche/amministrative per lo start up e la gestione dell'azienda e gli elementi fondamentali della finanza aziendale;
- individua e fornisce informazioni per la nascita e lo sviluppo d'impresa;
- conosce i principi dei processi e delle modalità di gestione e di organizzazione dell'innovazione in azienda;
- analizza i diversi settori produttivi, il contesto organizzativo ed in particolare i processi aziendali;
- individua gli stakeholder di riferimento (aziende, enti ed istituzioni, associazioni di categoria ecc.);
- redige, interpreta e assiste l'utente nella redazione del business plan;
- elabora proposte per l'erogazione di servizi per lo start up ed il consolidamento e sviluppo delle imprese.

Economia e tecnica degli scambi internazionali

Capacità di analizzare e individuare opportunità di sviluppo per il sistema economico locale utilizzando conoscenze e strumenti dell'economia e delle tecniche degli scambi internazionali.

Indicatori:

- conosce le fonti da cui trarre e rielaborare le informazioni necessarie;
- informa e fornisce assistenza su normative e tematiche doganali, pagamenti internazionali, gare d'appalto comunitarie e internazionali;
- informa e fornisce assistenza sulle certificazioni obbligatorie e volontarie di prodotto e di sistema, etichettatura dei prodotti, origine delle merci/made in Italy, marcatura CE;
- gestisce i rapporti con i punti Relay della Rete EEN;
- gestisce i rapporti con le Camere di Commercio Italiane all'estero, gli uffici ICE, le Ambasciate e le Camere di Commercio e Istituzioni estere, per la promozione del sistema economico locale;
- interpreta e diffonde le opportunità commerciali e di collaborazione;
- ricerca partner per i mercati esteri, favorendo l'incrocio domanda e offerta;
- conosce la normativa nazionale e comunitaria relativa al commercio estero e ne gestisce le relative pratiche amministrative (certificati di origine, carnet ATA, ecc);
- individua e promuove azioni di sostegno all'internazionalità del sistema economico provinciale sulla base degli orientamenti dei mercati internazionali.

Finanziamenti pubblici

Capacità di analizzare, utilizzare, diffondere e gestire le opportunità offerte dalle normative e dalle misure comunitarie, nazionali e regionali al fine di favorire lo sviluppo economico locale attraverso il reperimento di risorse finanziarie.

Indicatori:

- conosce l'insieme delle norme (regionali, nazionali e comunitarie), degli obiettivi, delle linee di azione e dei programmi promossi dagli enti finanziatori (regionali, nazionali e comunitari), incluso l'acquis comunitario, a sostegno delle imprese e delle pubbliche amministrazioni e per lo sviluppo locale, regionale e transnazionale del territorio;
- comprende i prerequisiti d'accesso alle differenti tipologie di finanziamento (locali, nazionali o comunitarie), dei potenziali beneficiari e il ruolo del partenariato (locale, nazionale e transnazionale) nell'elaborazione delle proposte progettuali;
- monitora e identifica le opportunità direttamente o con il supporto della rete e dei rapporti di network (camerale e non), attraverso la conoscenza degli strumenti informativi e i punti di contatto presso le Istituzioni preposte;
- gestisce tecnicamente le relazioni con gli attori interessati (partner, enti finanziatori, ecc) a livello locale, nazionale e comunitario;
- diffonde in maniera coerente le opportunità al sistema delle imprese, fornendo anche assistenza di base;
- valuta, predispone, gestisce e monitora proposte di progetto secondo le necessità espresse dall'Ente e dai partner del progetto (aziende, amministrazioni pubbliche, centri di ricerca, ecc.) in funzione della linea di sostegno comunitaria e degli obiettivi di sviluppo prescelti;
- applica le idonee tecniche di pianificazione progettuale (Project Cycle Management, Logical Framework Approach, ecc);
- applica e presidia le tecniche di gestione amministrativa e operativa;
- presidia e applica le tecniche di rendicontazione dei progetti (locali, nazionali ed internazionali) approvati.

Lingua inglese

Capacità di comunicare in modo grammaticalmente corretto ed efficace in inglese allo scopo di interagire professionalmente con le diverse tipologie di interlocutori stranieri.

Indicatori:

- legge una comunicazione di difficoltà variabile (testi vari, contratti, documenti, presentazioni, riviste, ecc);
 - ascolta e comprende comunicazioni di varia complessità sia in presenza che al telefono;
 - scrive comunicazioni (composizione di testi come presentazioni, lettere, report, discorsi, contratti, ecc);
 - sostiene una conversazione a due, riunioni, colloqui telefonici, ecc;
- parla in pubblico nella lingua straniera.

Altra lingua straniera

Capacità di comunicare in modo grammaticalmente corretto ed efficace in una lingua straniera (non Inglese) allo scopo di interagire professionalmente con le diverse tipologie di interlocutori stranieri.

Indicatori:

- legge una comunicazione di difficoltà variabile (testi vari, contratti, documenti, presentazioni, riviste, ...);
- ascolta e comprende comunicazioni di varia complessità sia in presenza che al telefono;
- scrive autonomamente comunicazioni (composizione di testi come presentazioni, lettere, report, discorsi, contratti, ecc.);
- sostiene una conversazione a due, riunioni, colloqui telefonici, ecc.;
- parla in pubblico nella lingua straniera.

Orientamento al lavoro e all'imprenditorialità

Capacità di orientare l'utente nella scelta dell'obiettivo professionale (lavoro dipendente, libera professione, impresa).

Indicatori:

- progetta e gestisce percorsi di orientamento individuale e di gruppo;
- monitora il percorso dell'utente nel perseguire l'obiettivo e lo accompagna nella realizzazione del progetto professionale/imprenditoriale;
- conosce il sistema della formazione e istruzione, il mercato del lavoro e le tendenze occupazionali del territorio e dei servizi a supporto del lavoro e dell'imprenditorialità;
- applica le procedure per l'incrocio domanda/offerta di lavoro/tirocini;
- conosce e utilizza i principali profili professionali;
- utilizza canali di comunicazione diversificati in relazione ai diversi target di utenza (diplomandi, disoccupati, immigrati, ecc);
- conosce ed applica le tecniche volte a condurre colloqui di orientamento individuali e di gruppo.

Statistica

Capacità di conoscere, interpretare, elaborare e diffondere l'informazione economico statistica in coerenza con le competenze e gli obiettivi dell'ente.

Indicatori:

- conosce e utilizza gli strumenti dell'analisi statistica;
- conosce il sistema statistico nazionale, le altre fonti statistiche di riferimento, comprese quelle del Sistema Camerale, e le utilizza in maniera coerente agli obiettivi dell'Ente;
- elabora analisi economico-statistiche, rapporti tematici locali, nazionali ed internazionali;
- supporta i processi decisionali e di programmazione degli organi sulla base della documentazione prodotta;
- diffonde l'informazione economico-statistica in relazione ai vari target di riferimento.

Sviluppo sostenibile

Capacità di conoscere, interpretare e diffondere le opportunità offerte dai processi e dagli strumenti per lo sviluppo sostenibile delle imprese e del territorio.

Indicatori:

- conosce il quadro di riferimento e gli orientamenti comunitari e internazionali ed i principali strumenti di gestione, rendicontazione e comunicazione delle performance delle imprese e delle organizzazioni;
- conosce la normativa in materia ambientale (testo unico ambientale, Dlgs 152/2006 e normative correlate);
- elabora e sviluppa, ricorrendo alla creatività, proposte di iniziative e progetti sui principali asset dello sviluppo sostenibile;
- diffonde l'informazione e la formazione sui temi di sviluppo sostenibile alle imprese del territorio e fornisce assistenza;
- monitora ed identifica le opportunità offerte dall'incentivazione pubblica su questi temi direttamente o con il supporto della rete e dei rapporti di network;
- individua le "best practice" territoriali e ne promuove la diffusione.

Sviluppo tecnologico

Capacità di interpretare l'evoluzione del sistema tecnologico e dei fabbisogni delle imprese al fine di sviluppare un'adeguata azione di informazione e supporto allo sviluppo dell'innovazione in azienda.

Indicatori:

- assiste l'utenza nel deposito di marchi e brevetti, supportandola anche con ricerche specifiche (Pat Lib).

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- elabora, valuta e monitora la domanda e l'offerta di ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico, con particolare riferimento ai bisogni connessi alle vocazioni territoriali, alle filiere produttive tipiche, alle tematiche ambientali e alla società dell'informazione;
- cura le relazioni con gli organismi internazionali di riferimento (UAMI, OMPI, EPO, ecc).
- promuove la diffusione dell'innovazione nei processi, nei prodotti e nell'organizzazione aziendale, al fine di valorizzare economicamente l'attività di ricerca ed incrementare la competitività del sistema produttivo, anche attraverso l'utilizzo delle banche dati specialistiche, nazionali, europee ed internazionali, e siti dedicati;
- favorisce il collegamento tra il mondo della ricerca e le imprese, per creare e sviluppare nuove imprese ad alta intensità di conoscenza;
- realizza audit tecnologici ed energetici presso le imprese, e suggerisce gli strumenti operativi necessari ad un migliore e costante recepimento delle innovazioni da parte delle PMI e dei sistemi locali;

COMUNICAZIONE E MARKETING

Ufficio stampa

Capacità di definire i contenuti, le tipologie dei mezzi di comunicazione attivando i mezzi necessari, selezionando, filtrando e veicolando il flusso delle informazioni provenienti dall'interno della Camera verso gli organi di informazione esterni, nonché misurandone la riuscita ed efficacia.

Indicatori:

- organizza la raccolta e l'archiviazione della documentazione di base inerente l'organizzazione e le informazioni sui servizi erogati;
- cura la rassegna stampa quotidiana e l'elaborazione di dossier tematici;
- cura i rapporti personali con persone, gruppi, istituzioni e organizzazioni (giornalisti, addetti stampa, attori della politica, della vita economica, del sindacato, della cultura, ecc) quali destinatari dell'informazione;
- organizza e promuove eventi stampa a sostegno del lancio di nuovi servizi, eventi, manifestazioni;
- individua e suggerisce i punti di forza dell'organizzazione utili alla promozione dell'immagine della Camera di Commercio;
- elabora comunicati stampa;
- supporta gli organi politici istituzionali nei rapporti con la stampa;
- misura i risultati dell'azione di comunicazione sulle riviste di settore, sui magazine e sui quotidiani d'interesse.

Comunicazione istituzionale

Capacità di definire un piano di comunicazione integrata e di individuare, progettare ed elaborare materiale promozionale e pubblicazioni.

- gestisce la comunicazione integrata dell'ente, individuando i canali di comunicazione opportuni e innovativi;
- svolge l'editing dei testi declinando le conoscenze in documenti originali, chiari e comprensibili al target di riferimento;
- elabora la newsletter camerale;
- elabora testi ed articoli per le pubblicazioni camerali e per il materiale promozionale relativo a servizi ed iniziative dell'Ente;
- gestisce i rapporti con gli organi politici ed istituzionali dell'ente per la messa a punto delle strategie di comunicazione;
- individua ricorrendo alla creatività e alle conoscenze il materiale/la pubblicazione da realizzare;
- cura la realizzazione del materiale promozionale e delle pubblicazioni coordinandosi con i necessari fornitori interni/esterni (Uffici camerali, sistemi informativi, grafici interni ed esterni dell'ente, ecc).

Progettazione grafica

Capacità di tradurre in segno grafico le informazioni provenienti dall'interno della Camera di Commercio verso l'esterno dando omogeneità a tutta la comunicazione dell'ente per diffondere una precisa cifra identitaria, riconoscibile e coerente.

Indicatori:

- elabora e realizza format per tutto il materiale dell'Ente, istituzionale, promozionale e destinato alla stampa, sotto un segno grafico comune e tenendo conto delle specificità dei diversi oggetti e contesti da comunicare;
- elabora e realizza soluzioni grafiche per le pubblicazioni;
- impagina le pubblicazioni camerali prima del passaggio in tipografia;
- gestisce le relazioni per la grafica tra i soggetti esterni (del sistema camerale, professionalità esterne, ecc) coinvolti e gli uffici interni interessati.

Progettazione web/multimediale

Capacità di progettare e realizzare i contenuti web e i prodotti multimediali.

Indicatori:

- gestisce i contenuti dei diversi prodotti multimediali;
- implementa i contenuti del sito web per l'ufficio di propria competenza;

Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

- gestisce (tecnicamente) la newsletter camerale;
- cura il costante aggiornamento su nuove vie di comunicazione via web;
- gestisce l'implementazione e gli aspetti tecnici legati alla comunicazione attraverso la Web TV;
- effettua riprese audio-video;
- effettua montaggi audio-video;
- realizza grafiche multimediali;
- realizza animazioni flash;
- progetta e realizza CD/DVD e li riproduce attraverso il masterizzatore.

Promozione e marketing operativo

Capacità di individuare, progettare, organizzare e gestire eventi, fiere ed altre attività promozionali, in base agli obiettivi da raggiungere.

Indicatori:

- individua ricorrendo alla creatività e alle conoscenze l'evento, la fiera o le attività promozionali da realizzare;
- conosce i meccanismi di funzionamento delle fiere e le logiche di gestione e progettazione di uno stand;
- definisce gli standard di risultato e gli obiettivi che intende raggiungere con l'evento o l'attività promozionale;
- progetta l'evento o l'attività dal punto di vista dell'organizzazione, del budget, delle modalità di pubblicizzazione/promozione, delle risorse interne ed esterne da attivare (collegli, mezzi, sponsor, relatori, rappresentanti istituzionali, ecc);
- individua e coordina i fornitori e sceglie le location adatte;
- progetta e gestisce incontri B to B;
- valuta i risultati dell'evento in relazione agli obiettivi definiti anche mediante analisi di customer satisfaction ed elabora report;
- realizza le attività progettate e ne monitora i risultati anche mediante analisi di report periodici.