

## **Dizionario delle conoscenze**

---

Conoscenze generali

Conoscenze specialistiche

Indice

<b>CONOSCENZE GENERALI.....</b>	<b>1#</b>
<b>PROFILI DI GESTORE – ESPERTO - SPECIALISTA .....</b>	<b>1#</b>
Conoscenze giuridiche .....	1#
Conoscenze economiche .....	1#
Conoscenze di organizzazione del lavoro .....	1#
Conoscenze informatiche.....	2#
<b>CONOSCENZE GENERALI.....</b>	<b>2#</b>
<b>PROFILO DI OPERATORE .....</b>	<b>2#</b>
Conoscenze del funzionamento dell’ente camerale .....	2#
Conoscenze informatiche.....	2#
Conoscenze dei sistemi di comunicazione .....	2#
<b>CONOSCENZE SPECIALISTICHE.....</b>	<b>4#</b>
<b>AREA GIURIDICO-AMMINISTRATIVA .....</b>	<b>4#</b>
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#
<b>AREA CONTABILE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO .....</b>	<b>6#</b>
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#
<b>AREA ORGANIZZAZIONE SVILUPPO E GESTIONE DEL PERSONALE .....</b>	<b>10#</b>
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#
<b>AREA TECNICO-TECNOLOGICA .....</b>	<b>14#</b>
Gestione impianti.....	14#
Patrimonio immobiliare .....	14#
Metrologia legale .....	15#
Sorveglianza sui prodotti.....	15#
<b>AREA SISTEMI INFORMATIVI .....</b>	<b>17#</b>
Sistemi operativi e office automation .....	17#
Programmazione e sviluppo applicativi.....	17#

## Dizionario Conoscenze generali e specialistiche

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

## 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 procedure 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.

<b>AREA CONTABILE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO</b>
--

### **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 requisiti 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 (colleghi, 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.