



Camera di Commercio
Reggio Calabria



Allegato A

Camera di Commercio di Reggio Calabria

PROFILI PROFESSIONALI

CATEGORIA C

PROFILO: ASSISTENTE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI, ANAGRAFICI E DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

Attività – Responsabilità

Nell'ambito degli indirizzi direzionali e delle deleghe ricevute dal responsabile della unità organizzativa, avendo responsabilità su tutta o una parte dei processi anagrafico-amministrativi, dei processi di vigilanza e controllo sul mercato, dei processi tecnici anche di sistemi informatici e delle reti di connessione, individuando tra le soluzioni possibili quelle più idonee per risolvere problemi di media complessità attraverso modelli predefiniti, al fine di ottenere la migliore qualità possibile dei risultati in base agli standard attesi per la specifica posizione di lavoro:

- svolge attività di carattere anagrafico-amministrativo ma anche tecnico-informatico, di vigilanza e controllo in tema di metrologia legale e sicurezza dei prodotti e di erogazione di servizi interni ed esterni all'ente che comportano l'uso di dati/informazioni di media complessità e l'applicazione di norme;
- istruisce procedimenti amministrativi con un significativo grado di autonomia operativa riferita alla corretta esecuzione del lavoro e all'organizzazione delle attività con relativa assunzione della responsabilità dei risultati ottenuti sulla base di procedure già definite
- predisporre atti, verbali, relazioni e documenti di diversa natura, anche attraverso l'utilizzo di adeguati strumenti tecnici ed informatici; cura la gestione di archivi e banche dati; gestisce ed elabora dati e informazioni anche di natura complessa; applica norme ai casi di interesse; svolge servizi di comunicazione con l'utenza finale interna ed esterna;
- può coordinare personale svolgendo eventuali funzioni di revisione e controllo del lavoro svolto da questo ed essere di supporto al diretto responsabile con le modalità da questi individuate per una più adeguata ed efficace azione di coordinamento e gestione delle persone che lavorano nella struttura organizzativa di riferimento;
- ha autonomia nell'ambito di specifici processi amministrativi e della propria posizione di lavoro, con relativa responsabilità di risultato e con una significativa ampiezza delle soluzioni possibili su modelli predefiniti secondo l'esperienza di settore;
- verifica che le procedure di lavoro siano sempre aggiornate al quadro normativo di riferimento e che le modalità di lavoro rispondano a criteri di efficienza;
- Collabora nella rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione dell'utenza in funzione di proposte di miglioramento del servizio e di soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza;
- garantisce un flusso continuo e preciso di informazioni/dati relativo alle attività svolte; esplica attività di segreteria di commissioni, di gruppi di lavoro e/o di progetto.

- Competenze

Approfondite conoscenze, plurispecialistiche, che vengono messe in pratica attraverso competenze con riferimento sia alle materie e alle azioni inerenti il campo giuridico, anagrafico -amministrativo e del controllo e della vigilanza sul mercato con particolare riguardo agli ambiti di competenza e con riferimento a concrete situazioni di lavoro, sia a quelle più generali di carattere comunicazionale, relazionale e d'impostazione delle attività. Conoscenze di organizzazione e di gestione archivi.

Approfondita capacità di pianificazione e organizzazione delle attività a lui affidate, individuando soluzioni a problemi di natura giuridico amministrativa anche attraverso l'orientamento alla propositività. Buone capacità relazionali con particolare riferimento all'utenza e di orientamento alla qualità dei servizi erogati.

Ha costanti rapporti con altre unità organizzative al fine di gestire processi intersettoriali; partecipa, se in linea con gli indirizzi del responsabile, a relazioni esterne con istituzioni pubbliche e private di tipo professionale e tecnico; gestisce relazioni con l'utenza di media complessità.

Approfondita conoscenza degli strumenti informatici e telematici necessari allo svolgimento delle attività e dei pacchetti applicativi per l'automazione dell'ufficio. Approfondita conoscenza dei processi tecnici e di erogazione dei servizi sui quali si interviene per l'adozione degli atti amministrativi di competenza e per lo svolgimento delle attività relative al proprio ruolo e della posizione di lavoro.

Capacità di individuare soluzioni a problemi tecnici professionali di media complessità. Approfondita capacità di applicazione delle norme

Precisione e accuratezza; flessibilità operativa.

Orientamento al lavoro di gruppo, all'aggiornamento professionale, alla ottimizzazione delle procedure, dei tempi e dei costi. Orientamento alla qualità del servizio.

POSIZIONI DI LAVORO ESEMPLIFICATIVE DEL PROFILO ASSISTENTE SERVIZI AMMINISTRATIVI, ANAGRAFICI E DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

ASSISTENTE AMMINISTRATIVO ED ANAGRAFICO

Attività – Responsabilità

Gestisce, nell'ambito degli indirizzi direzionali, delle deleghe ricevute dal funzionario responsabile della struttura di riferimento dell'unità organizzativa di assegnazione e delle direttive tecniche e procedurali e dei compiti attribuiti, con un significativo grado di autonomia, attività di:

- istruzione di procedimenti amministrativi e predisposizione di atti, verbali, relazioni e provvedimenti di diversa natura; di gestione giuridica, economica e formativa del personale;
- sportello, dirette al ricevimento delle istanze e delle denunce provvedendo alla loro piena verifica ed istruttoria, con competenza in ordine alla predisposizione degli inviti relativi alla loro eventuale regolarizzazione; fornisce agli utenti assistenza e consulenza relativamente alla predisposizione delle pratiche di competenza e all'uso dei prodotti informatici; provvede al rilascio di elenchi, certificati, attestati e di ogni dato presente negli archivi del Registro delle Imprese e degli altri albi, elenchi, registri e ruoli camerali e cura l'attività istruttoria delle pratiche anche telematiche preordinata alla registrazione informatica negli stessi; effettua, altresì, accertamenti, verifiche e controlli e sorveglia l'esecuzione del lavoro svolto da eventuali altri addetti;
- supporto, anche con analisi e proposte, per la definizione dei fabbisogni informatici, la individuazione di soluzioni informatiche adeguate e la configurazione dei relativi sistemi di cui garantisce il corretto uso; cura gli aspetti attuativi e di ottimizzazione dei processi IT, definendo le specifiche tecniche e funzionali relative al software, al sistema e alla rete, all'hardware, valutandone soluzioni e prodotti, controlla gli standard di funzionamento, affianca la pianificazione delle attività di sviluppo;
- protocollazione, catalogazione, e archiviazione del materiale documentale, anche attraverso l'utilizzo di strumenti e sistemi propri informatici;
- segreteria tecnica delle commissioni di conciliazione e di arbitrato;
- accertamento e notificazione laddove prevista dalla legislazione vigente;
- controllo amministrativo e tecnico di attività svolte da soggetti esterni e nell'ambito sicurezza anche informatica e della privacy;
- collabora, svolgendo attività istruttoria e di supporto, con il dirigente e/o responsabile della struttura in materia di depenalizzazione;
- collabora, svolgendo attività istruttoria e di supporto, con la segreteria della Presidenza e della Direzione anche provvedendo al coordinamento di tutte le attività ausiliarie di supporto.
- segreteria anche complessa (commissioni, gruppi di lavoro);
- proposta in ordine alle specifiche tematiche della posizione di lavoro e di controllo e revisione del lavoro svolto da altri addetti.

Competenze

Fra le competenze previste per il profilo professionale assumono particolare e specifica rilevanza quelle relative alla conoscenza della legislazione sui procedimenti amministrativi, delle Camere di Commercio, delle norme e dei regolamenti inerenti il servizio di riferimento e così le conoscenze di base del diritto commerciale e societario ed in materia ambientale, conoscenze di gestione del personale e relativi contratti di lavoro ed anche di organizzazione; il tutto associato alla capacità professionale di istruire atti e procedimenti amministrativi, redigere atti e relazioni, predisporre provvedimenti.

Conoscenze approfondite, per i sistemi informatici e telematici, relative a: nozioni principali di hardware; principali sistemi operativi, principali sistemi di telecomunicazioni; principali architetture di rete; logica di programmazione; gestione dei dati; diagnostica di reti di comunicazione e della loro interconnessione; sicurezza di reti e applicazioni.

Conoscenza teorica e capacità professionale nell'utilizzo dei sistemi e degli applicativi informatici in dotazione alla posizione di lavoro, comprese procedure informatiche complesse e specifiche anche per quanto riguarda la protocollazione, i trattamenti e flussi documentali e di gestione degli archivi (protocollo informatico, gestione informatica del personale, software di rilevazione dati, CRM e workflow system, ecc.); delle tecniche e dei prodotti per sistemi di comunicazione su reti informatiche e telematiche (siti web, Intranet e Internet); della configurazione di un sistema di personal computer; dei sistemi operativi in esercizio e tecnologie delle reti locali.

Capacità di relazionarsi con altre persone e di coordinare gruppi di lavoro e/o di progetto.

Capacità di orientamento alla qualità dei servizi, di ascolto e risoluzione delle problematiche poste dall'utente interno/esterno.

Capacità di proposta e di individuare soluzioni a problemi tecnici professionali di media complessità. Approfondita capacità di applicazione delle norme.

Precisione e accuratezza; flessibilità operativa.

Orientamento al lavoro di gruppo, all'aggiornamento professionale, alla ottimizzazione delle procedure, dei tempi e dei costi.

PROFILO: ASSISTENTE DEI SERVIZI STATISTICI , PROMOZIONALI E DI SVILUPPO

Attività – Responsabilità

Nell'ambito degli indirizzi direzionali e delle deleghe ricevute dal responsabile della unità organizzativa, avendo responsabilità su tutta o una parte dei processi promozionali ed economico-statistici, individuando tra le soluzioni possibili quelle più idonee per risolvere problemi di media complessità attraverso modelli predefiniti al fine di ottenere la migliore qualità possibile dei risultati in base agli standard attesi per la specifica posizione di lavoro:

- svolge attività di carattere economico-statistico , promozionale e di erogazione di servizi interni ed esterni all'ente che comportano l'uso di dati/informazioni di media complessità e l'applicazione di norme;
- predispone atti e documenti di diversa natura attraverso l'utilizzo di adeguati strumenti informatici; cura la gestione di archivi e banche dati; gestisce ed elabora dati e informazioni anche di natura complessa; applica norme ai casi di interesse; svolge servizi di comunicazione con l'utenza finale interna ed esterna;
- può coordinare personale ed essere di supporto al diretto responsabile con le modalità da lui individuate per una più adeguata ed efficace azione di coordinamento e gestione delle persone che lavorano nella struttura organizzativa di riferimento;
- ha autonomia nell'ambito di specifici processi amministrativi e della propria posizione di lavoro, con relativa responsabilità di risultato e con una significativa ampiezza delle soluzioni possibili su modelli predefiniti secondo l'esperienza di settore;
- verifica che le procedure di lavoro siano sempre aggiornate al quadro normativo di riferimento e che le modalità di lavoro rispondano a criteri di efficienza;
- Collabora nella rilevazione delle esigenze e del grado di soddisfazione dell'utenza in funzione di proposte di miglioramento del servizio e di soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza;
- garantisce un flusso continuo e preciso di informazioni/dati relativo alle attività svolte.

Competenze

Approfondite conoscenze, plurispecialistiche, che vengono messe in pratica attraverso competenze con riferimento sia alle materie e alle azioni inerenti il campo economico-statistico,promozionale ma anche amministrativo e della comunicazione con particolare riguardo agli ambiti di competenza e con riferimento a concrete situazioni di lavoro, sia a quelle più generali di carattere relazionale. Conoscenza di gestione archivi.

Approfondita capacità di pianificazione e organizzazione delle attività a lui affidate, individuando soluzioni a problemi di natura amministrativa ed organizzativa anche attraverso l'orientamento alla propositività. Buone capacità relazionali, utilizzando nella maniera più adeguata una comunicazione efficace. Con particolare riferimento ai servizi all'esterno, conoscenza di tecniche di comunicazione.

Ha costanti rapporti con altre unità organizzative al fine di gestire processi intersettoriali; partecipa, se in linea con gli indirizzi del responsabile, a relazioni esterne con istituzioni pubbliche e private di tipo professionale e tecnico; gestisce relazioni con l'utenza di media complessità.

Approfondita conoscenza degli strumenti informatici e telematici necessari allo svolgimento delle attività.

Approfondita conoscenza dei processi tecnici e di erogazione dei servizi sui quali si interviene per l'adozione degli atti amministrativi di competenza e per lo svolgimento delle attività relative al proprio ruolo e della posizione di lavoro. Capacità di individuare soluzioni a problemi tecnici professionali di media complessità. Approfondita capacità di applicazione delle norme.

Precisione e accuratezza;flessibilità operativa.

Orientamento al lavoro di gruppo, all'aggiornamento professionale, alla ottimizzazione delle procedure, dei tempi e dei costi. Orientamento alla qualità del servizio.

POSIZIONI DI LAVORO ESEMPLIFICATIVE DEL PROFILO ASSISTENTE DEI SERVIZI ECONOMICO STATISTICI E PROMOZIONALI

ASSISTENTE ECONOMICO STATISTICO E DEI SERVIZI PROMOZIONALI E DI COMUNICAZIONE

Attività – Responsabilità

Gestisce, nell'ambito degli indirizzi direzionali, delle deleghe ricevute dal funzionario responsabile della struttura di riferimento dell'unità organizzativa di assegnazione e delle direttive tecniche e procedurali e dei compiti attribuiti, con un significativo grado di autonomia, attività di:

- ricerca, analisi ed elaborazione di dati, indagini; imputazione ed elaborazione, catalogazione e classificazione di dati economico statistici;
- gestione di servizi front-office diretti a fornire informazioni economiche statistiche, sui servizi promozionali ma anche per il ricevimento delle istanze relativamente ai servizi erogati provvedendo alla loro piena verifica ed istruttoria, con competenza in ordine alla predisposizione degli inviti relativi alla loro eventuale regolarizzazione di comunicazione sia esterna che interna, collaborando alla cura dell'immagine dell'ente attraverso iniziative di comunicazione, informazione e marketing dei servizi;
- assistenza e consulenza all'utenza nelle materie di competenza; effettua, altresì, accertamenti, verifiche e controlli e sorveglia l'esecuzione del lavoro svolto da eventuali altri addetti;
- supporto al responsabile della struttura, anche con analisi e proposte, per la definizione dei fabbisogni informativi e formativi, di assistenza e consulenza sulla creazione e la crescita e lo sviluppo delle imprese; cura gli aspetti attuativi e di ottimizzazione dei processi IT, definendo le specifiche tecniche e funzionali relative al software, al sistema e alla rete, all'hardware, valutandone soluzioni e prodotti, controlla gli standard di funzionamento, affianca la pianificazione delle attività di sviluppo funzionali alla elaborazione di dati e gestisce la comunicazione personalizzata ed aggiornata dei servizi accessibili dagli utenti interni ed esterni attraverso reti informatiche e tematiche (siti web, Intranet e Internet, etc.);
- istruzione di procedimenti amministrativi e predisposizione di atti, verbali, relazioni e provvedimenti di diversa natura;
- protocollazione, catalogazione, e archiviazione del materiale documentale e bibliografico, anche attraverso l'utilizzo di strumenti e sistemi propri informatici; accertamento e notificazione laddove prevista dalla legislazione vigente
- controllo amministrativo e tecnico di attività svolte da soggetti esterni e nell'ambito sicurezza anche informatica e della privacy;
- istruttoria e di supporto collaborativo al dirigente e/o responsabile della struttura alle iniziative di osservazione e monitoraggio della struttura economico e sociale del territorio, delle tendenze e scenari previsionali, in materia di interventi promozionali e di servizi per la crescita e la competitività delle imprese;
- istruttoria e di supporto alla segreteria della Presidenza e della Direzione anche provvedendo al coordinamento di tutte le attività ausiliarie.
- segreteria anche complessa (commissioni, gruppi di lavoro e di progetto);
- proposta in ordine alle specifiche tematiche della posizione di lavoro e di controllo e revisione del lavoro svolto da altri addetti.

Competenze

Fra le competenze previste per il profilo professionale assumono particolare e specifica rilevanza quelle di carattere economico e statistico, in materia di tecniche di comunicazione e pubblicità, quelle di base di carattere giuridico ed economico aziendale. Si aggiungono le conoscenze della legislazione sui procedimenti amministrativi, delle Camere di Commercio, delle norme e dei regolamenti inerenti il servizio di riferimento e così le conoscenze di base del diritto commerciale e societario ed in materia ambientale; il tutto associato alla capacità professionale di istruire atti e procedimenti amministrativi, redigere atti e relazioni, predisporre provvedimenti.

Conoscenza teorica e capacità professionale nell'utilizzo dei sistemi e degli applicativi informatici in dotazione alla posizione di lavoro, comprese procedure informatiche complesse e specifiche anche per quanto riguarda la protocollazione, i trattamenti e flussi documentali e di gestione degli archivi(software di rilevazione dati, CRM e workflow system, ecc.); delle tecniche e dei prodotti per sistemi di comunicazione su reti informatiche e telematiche (siti web, Intranet e Internet);

Capacità di relazionarsi con altre persone e di coordinare gruppi di lavoro e/o di progetto.

Capacità di orientamento alla qualità dei servizi, di ascolto e risoluzione delle problematiche poste dall'utente interno/esterno.

Capacità di proposta e di individuare soluzioni a problemi tecnici professionali di media complessità. Approfondita capacità di applicazione delle norme

Precisione e accuratezza; flessibilità operativa.

Orientamento al lavoro di gruppo, all'aggiornamento professionale, alla ottimizzazione delle procedure, dei tempi e dei costi.