



**BANDO DI CONCORSO PER ESAMI PER ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO  
RISERVATO AGLI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE DI CUI ALL'ART. 18 – C. 2 – DELLA  
LEGGE N. 68/1999**

n. posti	categoria	Profilo
1	B3	Applicato amministrativo

**IL DIRETTORE**

In esecuzione del vigente piano triennale dei fabbisogni di personale per il triennio 2019-2021, approvato, contestualmente al Documento Unico di Programmazione e al Bilancio di previsione 2019-2021, con delibera di Consiglio Comunale n. 63 del 10/12/2018 e del relativo piano delle assunzioni e della determinazione n. 514 del 27/06/2019 di indizione del concorso per la copertura a tempo pieno ed indeterminato di n. 1 posto di Applicato amministrativo - cat. B3 – riservato alle persone in possesso dei requisiti di cui all'art. 18 – c.2 – della legge n. 68/1999;

Visto lo Statuto e il vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi della Città di Paderno Dugnano;

Vista la normativa vigente in materia;

Visto il D.Lgs 30/03/2001 n.165 e s.m.i. che garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro;

**COMUNICA**

che è indetto il concorso specificato in oggetto con le modalità sotto riportate.

Il rapporto di lavoro di cui al presente bando potrà essere attuato soltanto qualora le disposizioni di legge consentano al Comune di Paderno Dugnano di procedere alle assunzioni a tempo indeterminato

**TRATTAMENTO ECONOMICO**

Il trattamento economico annuo al lordo è così composto:

stipendio tabellare	€ 19.063,80
indennità di comparto	€ 549,60
tredicesima mensilità, indennità di vacanza contrattuale e assegno per nucleo familiare se ed in quanto dovuti.	
A tale trattamento fondamentale si aggiunge il trattamento economico accessorio, previsto dal contratto nazionale e decentrato, se ed in quanto dovuto.	
<b>TITOLI DI PREFERENZA E RISERVE</b>	
Nel redigere la graduatoria finale la Commissione Esaminatrice terrà conto dei titoli di preferenza, nell'ordine in cui sono elencati dall'art. 5 del D.P.R. n. 487/94 e s.m.i..	
Coloro che vorranno avvalersi del diritto alle preferenze/precedenza/riserve dovranno dichiarare di possederne i requisiti nella domanda di partecipazione	

**Partecipazione di persone con disabilità** (art 20 della L. n. 104/5.2.1992 e art. 16 della L. n.68/12.3.1999)

Nella domanda di partecipazione al concorso il candidato deve specificare l'ausilio necessario in relazione al proprio handicap, nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi. Tale richiesta dovrà essere sostenuta da idonea certificazione medica, rilasciata dalla commissione medica prevista all'art. 4 della suddetta L. n. 68

**REQUISITI MINIMI**

Possesso del seguente titolo di studio:

**diploma o attestato di qualifica** rilasciato da istituti professionali pubblici o legalmente riconosciuti **di durata almeno biennale con indirizzo economico-aziendale**. Tale indirizzo sarà valutato dalla commissione sulla base del contenuto delle materie scolastiche.

Sono ammessi alla selezione i candidati in possesso di titoli di istruzione superiore (diploma di istruzione secondaria o diploma di maturità o laurea)

È requisito minimo l'appartenenza alle categorie di cui all'art. 18 – c. 2 – della L. n. 68/1999 e s.m.i..

Sono inoltre richiesti:

1. Cittadinanza italiana, o equiparati dalla legge ai cittadini italiani. Tale requisito non è richiesto per gli appartenenti all'Unione Europea, fatte salve le eccezioni previste dal D.P.C.M. 7 febbraio 1994, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 15.2.1994, serie generale n. 61. Sono equiparati ai cittadini italiani gli italiani non appartenenti alla Repubblica;

2. Godimento dei diritti politici;
3. Servizio militare: i soli cittadini italiani soggetti all'obbligo di leva devono comprovare di essere in posizione regolare nei confronti di tale obbligo;
4. Non aver subito condanna a pena detentiva per delitto non colposo, non essere stato sottoposto a misura di prevenzione, non avere procedimenti penali in corso che impediscono ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, la costituzione del rapporto di impiego con la Pubblica Amministrazione;
5. Non essere stato destituito da altro impiego presso Pubbliche Amministrazioni;
6. I cittadini degli Stati membri della Comunità Economica Europea devono godere dei diritti civili e politici negli Stati d'appartenenza o provenienza;

**Idoneità Psicofisica all'impiego:** per la verifica dell'idoneità alla mansione l'Amministrazione sottoporrà a visita medica di controllo il candidato, prima della presa del servizio e per verificare la sola idoneità alla mansione offerta. Data la particolare natura dei compiti che la posizione di lavoro implica, la condizione di privo della vista comporta inidoneità fisica al posto messo a concorso;

**ATTENZIONE:** detti requisiti dovranno essere posseduti alla data di scadenza del bando di concorso.

Nel caso in cui i requisiti venissero meno prima della data di sottoscrizione del contratto di lavoro, lo stesso non potrà essere stipulato e l'amministrazione procederà ad assumere il candidato che segue in graduatoria.

Non possono accedere al concorso coloro che siano esclusi dall'elettorato politico attivo e coloro che siano stati destituiti dall'impiego presso una pubblica amministrazione.

## PROFILO DEI CANDIDATI

Il candidato a ricoprire il ruolo oggetto di selezione possiede una preparazione specialistica in alcune materie e un'elevata disponibilità all'apprendimento ed ai cambiamenti. Le principali competenze richieste sono:

- flessibilità
- autonomia decisionale nelle attività di propria competenza
- orientamento all'ascolto
- buon orientamento al cittadino e al servizio, che comporta l'assunzione di responsabilità in prima persona per rimediare a problemi riguardanti il cittadino o il cliente interno
- capacità di lavorare in *team*, lavorando in modo cooperativo insieme ad altri, integrandosi nel gruppo e non comportandosi in modo individualistico o competitivo
- capacità intellettuale che consenta di far fronte alle situazioni problematiche pratiche, proprie del ruolo, con soluzioni appropriate basate su processi logici, sostenute in ciò da adeguate capacità di percezione, attenzione, memorizzazione ed esecuzione

- capacità di predefinire le azioni operative con le risorse disponibili nel tempo definito e nel pieno rispetto degli indirizzi impartiti
- capacità di saper organizzare il proprio lavoro
- individuazione di modalità efficaci di comunicazione
- puntualità e precisione.

Ha attitudine ad operare su applicativi e gestionali informatici.

### **MOBILITA'**

Non sarà possibile essere trasferiti per mobilità presso altri enti per un periodo di anni cinque, come previsto dalla vigente normativa e dalla disciplina regolamentare. La mobilità è comunque subordinata all'assenso dell'amministrazione.

### **DOCUMENTI NECESSARI**

Per partecipare al concorso si deve presentare domanda di partecipazione in carta semplice **REDDATA OBBLIGATORIAMENTE SECONDO LO SCHEMA ALLEGATO AL PRESENTE BANDO.**

E' **obbligatorio** allegare alla domanda la seguente documentazione:

- **certificazione di appartenenza** a una delle **categorie** di cui all'art. **18 – c. 2** – della **legge n. 68/1999** e s.m.i. (o apposita autocertificazione);
- **curriculum vitae** in formato europeo;
- **documento di identità** in corso di validità

**Non è sanabile e comporta l'esclusione dal concorso l'omissione nella domanda della firma** del candidato, a sottoscrizione della domanda stessa. ,

L'ammissione dei candidati alle prove concorsuali è effettuata sulla base dei dati dichiarati nella domanda di partecipazione. La nomina dei vincitori è subordinata alla successiva verifica da parte dell'Amministrazione dell'effettivo possesso dei requisiti.

NESSUN ALTRO DOCUMENTO E' RICHIESTO.

**FALSE DICHIARAZIONI DA PARTE DEL CANDIDATO COMPORTERANNO L'ESCLUSIONE DAL CONCORSO E LA DENUNCIA ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA.**

**ATTENZIONE:** Laddove la domanda di partecipazione non sia consegnata direttamente al protocollo dell'ente (in questo caso il documento di riconoscimento dovrà essere mostrato all'operatore delle sportello) o tramite PEC dovrà essere allegata copia di un documento di riconoscimento.

## LA DOMANDA DEVE PERVENIRE ENTRO

Le ore 12.15 del giorno **12/08/2019** all'Ufficio Protocollo del Comune, oppure tramite servizio postale con raccomandata A/R di cui farà fede la data del timbro postale in partenza.

Verranno accettate le domande che, inviate con raccomandata A/R entro tale termine, perverranno al protocollo del Comune almeno prima dell'istruttoria delle domande pervenute e comunque entro le ore 12.15 del giorno **14/08/2019**.

L'invio delle domande e dei curriculum, oltre a quanto sopra previsto, potrà essere effettuato anche tramite invio alla seguente casella di posta elettronica certificata: [comune.paderno-dugnano@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.paderno-dugnano@pec.regione.lombardia.it) purché la richiesta sia firmata digitalmente o pervenga da una casella di posta elettronica certificata intestata al richiedente.

L'amministrazione comunale non assume responsabilità per la dispersione delle domande o di comunicazioni dipendenti da inesatta indicazione del recapito da parte del concorrente oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda né per eventuali disguidi postali o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

## MATERIE D'ESAME

- Elementi di diritto amministrativo e ordinamento degli Enti Locali, nonché elementi di contabilità pubblica;
- Principali nozioni sulla Privacy con particolare riferimento al nuovo Regolamento.

L'AMMISSIONE alle prove concorsuali, anche a seguito dell'espletamento dell'eventuale fase di preselezione, verrà effettuata esclusivamente con comunicazione collettiva mediante pubblicazione all'albo e su sito internet del Comune ([www.comune.paderno-dugnano.mi.it](http://www.comune.paderno-dugnano.mi.it)). E' quindi onere del candidato verificare la propria ammissione al concorso per la presentazione alle prestabilite date delle sessioni di esame, come sotto indicate.

## PROGRAMMA DELLE PROVE

Durante le prove non sarà possibile consultare alcun testo, fatta salva diversa valutazione della commissione esaminatrice in relazione all'eventuale specificità della prova estratta.

Non sarà possibile accedere nelle sedi delle prove con telefonini cellulari o qualsiasi altro strumento di comunicazione o registrazione. Chiunque verrà sorpreso ad utilizzare tali strumenti verrà immediatamente escluso dalle prove concorsuali e segnalato alla competente Autorità Giudiziaria.

Qualora i candidati ammessi alla procedura concorsuale, a seguito del favorevole esame delle domande di partecipazione, risultino essere in numero pari o superiore a 50, sarà attuata una procedura preselettiva volta a selezionare i 30 candidati da ammettere alle successive prove d'esame. Dal giorno **09/08/2019** sul sito *internet* del Comune ([www.comune.paderno-dugnano.mi.it](http://www.comune.paderno-dugnano.mi.it)) sarà data comunicazione dell'eventuale svolgimento della preselezione. Questa modalità di comunicazione costituisce comunicazione ufficiale ai candidati. E' possibile tuttavia acquisire informazioni in merito anche telefonicamente.

I candidati che non ricevono la comunicazione di esclusione dal concorso dovranno presentarsi alle date e ore previste per la preselezione. L'arrivo in aula dopo l'inizio delle prove comporterà l'esclusione dal concorso.

Le prove si effettueranno con il seguente calendario:

### EVENTUALE PRESELEZIONE

Giorno e ora	<b>03/09/2019</b> alle ore 9.30
Presso	Palazzo comunale di via Grandi n. 15 Paderno Dugnano (MI)
tipo di prova	Quesiti a risposta multipla e/o sintetica sulle materie d'esame

Saranno ammessi alla sessione scritta i primi 30 candidati inseriti nell'apposita graduatoria della fase preselettiva e, ad integrazione degli stessi, tutti quelli che, pur in numero superiore, abbiano conseguito un punteggio pari a quello ottenuto dal trentesimo candidato. L'ammissione sarà COMUNICATA esclusivamente tramite affissione all'albo pretorio e pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune, almeno 24 ore prima della sessione scritta.

Le prove si effettueranno con il seguente calendario:

### SESSIONE SCRITTA

Giorno ed ora	<b>05/09/2019</b> ore 9.30
Presso	Palazzo comunale di via Grandi n. 15 Paderno Dugnano (MI)
Tipo di prova	Quesiti a risposta sintetica ovvero elaborato sulle materie d'esame ovvero redazione di atti amministrativi

Si precisa che sarà ammesso alla sessione orale il candidato che otterrà un punteggio minimo di 12/20.

L'ammissione all'orale sarà COMUNICATA solo tramite affissione all'albo pretorio e sul sito internet del comune almeno il giorno precedente quello fissato per la sessione orale.

### SESSIONE ORALE (comprende anche la prova in lingua inglese)

Giorno ed ora	<b>10/09/2019</b> alle ore 9.30
presso	Palazzo Comunale di Via Grandi, 15 – Paderno Dugnano
Tipo di prova	La prova verterà all'approfondimento delle materie d'esame, nonché all'accertamento della conoscenza della lingua inglese e di conoscenze informatiche di base, nonché sulle motivazioni della partecipazione alla selezione e sul possesso delle competenze richieste ed all'approfondimento di elementi attitudinali rispetto al profilo per il posto messo a concorso.

Il presente calendario delle prove vale come comunicazione ai candidati. Solo in caso di cambiamenti, per cause di forza maggiore, le nuove date saranno tempestivamente comunicate ai

concorrenti mediante comunicazione sul sito internet del comune ([www.comune.paderno-dugnano.mi.it](http://www.comune.paderno-dugnano.mi.it))

### **VALUTAZIONE DELLE PROVE**

Vedi gli art. 63, 67, 68 e 69 del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi.

### **COMMISSIONE**

La commissione sarà nominata dopo la scadenza del presente bando di concorso. La pubblicizzazione della sua composizione avverrà tramite pubblicazione sul sito istituzionale.

Per garantire la regolare esecuzione del concorso tali membri possono essere sostituiti con determinazione del direttore del personale.

### **REGOLE GENERALI**

Ai candidati utilmente classificati nella graduatoria finale potranno essere proposti anche incarichi a tempo determinato.

Il comune si riserva inoltre la possibilità di utilizzare la graduatoria del presente concorso per proporre incarichi di lavoro autonomo occasionali o di collaborazione coordinata e continuativa.

Per quanto non espressamente riportato nel presente bando vale il Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, il cui testo è reperibile sul sito internet del comune ([www.comune.paderno-dugnano.mi.it](http://www.comune.paderno-dugnano.mi.it)).

L'Amministrazione comunale si riserva il diritto di modificare, prorogare o eventualmente revocare il presente bando a suo insindacabile giudizio.

L'allegato "domanda di partecipazione al concorso" è parte integrante del bando.

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELLE PERSONE FISICHE**

Il candidato risultato idoneo, una volta assunto, in attuazione del Regolamento UE 2016/n. 679 "Regolamento Generale sulla protezione dei dati"- RGPD, sarà autorizzato in qualità di dipendente al trattamento dei dati personali connessi alle attività di competenza degli uffici cui verrà assegnato e dovrà attenersi alle disposizioni della Direzione che ha la responsabilità del coordinamento delle attività di trattamento effettuate negli ambiti organizzativi gestiti.

#### **Informativa**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/n. 679 - RGPD, il Comune di Paderno Dugnano, Titolare del trattamento dei dati personali, La informa che i dati raccolti saranno trattati per scopi strettamente inerenti all'esercizio del diritto attivato, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.

I dati raccolti saranno trattati in modalità prevalentemente informatica e telematica da personale autorizzato e/o da collaboratori e imprese individuati Responsabili del trattamento dal Comune stesso; saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa; saranno soggetti a comunicazione e/o a diffusione in adempimento ad obblighi previsti dalla legge o da regolamenti e non sono soggetti a trasferimento a Paesi terzi.

Per l'esercizio dei suoi diritti potrà rivolgersi al Titolare del trattamento i cui dati di contatto sono riportati in calce al presente e potrà, altresì, contattare il Responsabile della Protezione dei Dati al seguente indirizzo di posta elettronica [rpd@comune.paderno-dugnano.mi.it](mailto:rpd@comune.paderno-dugnano.mi.it).

Per informazioni di maggiore dettaglio potrà consultare il sito istituzionale [www.comune.paderno-dugnano.mi.it](http://www.comune.paderno-dugnano.mi.it) nella home page, sezione Privacy.

**ALLEGATI:**

1. Modulo per domanda di partecipazione
2. scheda di ruolo

Paderno Dugnano, 03/07/2019

IL DIRETTORE

*Biagio Bruccoleri*

Per chiarimenti i concorrenti possono rivolgersi  
all'Ufficio "Gestione Risorse Umane" del Comune, via Grandi n. 15 - 20037 Paderno Dugnano  
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.15 alle ore 12.30  
Tel. 02.91004495-326 e-mail: [personale@comune.paderno-dugnano.mi.it](mailto:personale@comune.paderno-dugnano.mi.it)

**DOMANDA DI PARTECIPAZIONE AL CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI PER LA COPERTURA DI N.  
1 POSTO DI APPLICATO AMMINISTRATIVO – CAT. B3 - RISERVATO AGLI APPARTENENTI ALLE  
CATEGORIE DI CUI ALL'ART. 18, C. 2, DELLA LEGGE N. 68/1999**

*AL DIRETTORE DELLE RISORSE UMANE  
CITTA' DI PADERNO DUGNANO  
VIA GRANDI, 15  
20037 PADERNO DUGNANO (MI)*

.... L ..... SOTTOSCRITT .....

<i>Cognome</i>		<i>Nome</i>	
<i>Nascita a</i>		<i>il</i>	
<i>Residenza</i>		<i>via</i>	

### **CHIEDE**

- di partecipare al concorso pubblico indicato in oggetto.
- di ricevere tutte le comunicazioni relative al presente concorso al recapito seguente, con l'impegno di rendere nota tempestivamente qualsiasi variazione d'indirizzo sollevando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità in caso d'irreperibilità del destinatario:

#### *RECAPITO CORRISPONDENZA*

<i>Via</i>		<i>N.</i>	
<i>Comune</i>		<i>Prov.</i>	
<i>Cap</i>		<i>Telefono / cell.</i>	
<b><i>e-mail</i></b>			<b><i>campo obbligatorio</i></b>

A tal fine **sotto la propria responsabilità** e cosciente delle pene conseguenti a false dichiarazioni

#### **DICHIARA QUANTO SEGUE:**

- 1)** di accettare senza riserve le condizioni del presente bando e del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;

2) di

non essere in possesso di titoli che danno diritto alla riserva del posto o alla precedenza <input type="checkbox"/>	essere in possesso di titoli che danno diritto a riserva o precedenza (in questo caso precisare i titoli con dichiarazione apposita allegata); <input type="checkbox"/>
--	--

3) di essere

in possesso della cittadinanza italiana <input type="checkbox"/>	soggetto appartenente all'Unione Europea in quanto cittadino <input type="checkbox"/>	equiparato ai cittadini italiani non appartenenti alla Repubblica in quanto ..... <input type="checkbox"/>
--	---	--

4) di

essere iscritto nelle liste elettorali del comune di .....	non essere iscritto nelle liste elettorali in quanto .....
--	--

5) stato civile ..... con n. .... figli a carico;

6) di essere in regola nei riguardi degli obblighi militari;

7) di non aver riportato condanne penali né di avere procedimenti penali in corso;

8) di non aver mai subito procedimenti di destituzione da altro impiego presso pubbliche amministrazioni;

9) di avere il seguente codice fiscale

<input type="text"/>																			
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

10) di essere in possesso del seguente titolo di studio

Titolo di studio	
conseguito il	
luogo	

**ALLEGA:**

- ◆ curriculum vitae compilato su formato europeo (**obbligatorio**);
- ◆ certificazione di appartenenza a una delle categorie di cui all'art. 18 – c. 2 – della legge n. 68/1999 e s.m.i., o apposita autocertificazione (**obbligatorio**);
- ◆ dichiarazione su titoli di riserva o precedenza (**obbligatoria se si vogliono ottenere tali diritti**);
- ◆ copia del documento di identità (**obbligatoria**).

**Firma per esteso (NON autenticata)**

.....

## Addetto ai servizi amministrativi

<b>Scopo</b>	Garantire, nell'ambito delle indicazioni fornite dal responsabile e nel rispetto delle normative di legge e dei Regolamenti comunali, <b>attività di carattere tecnico e istruttorio nel campo amministrativo, contabile e autorizzativo</b> , curando la predisposizione di atti, la raccolta, l'organizzazione dei dati e la notifica degli atti nell'ambito di procedure definite.		
<b>Responsabilità principali</b>	<b>Parametri di valutazione</b>	<b>Competenze</b>	
		<b>Conoscenze</b>	<b>Capacità</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Garantire</b> adeguate relazioni con i propri colleghi <b>al fine di favorire la comunicazione e il passaggio di informazioni per un efficace raggiungimento degli obiettivi.</b></li> <li>- Assicurare <b>un'attività di tutoring</b> nei confronti dei colleghi con minore esperienza.</li> <li><b>Addetto ai servizi amministrativi: collaboratore</b></li> <li>- <b>Assicurare e/o collaborare alla redazione e predisposizione di documenti</b> amministrativi inerenti le attività seguite, inclusa anche <b>l'attività istruttorie</b> coinvolta nelle pratiche autorizzative.</li> <li>- <b>Garantire l'adeguata organizzazione dei dati e dei documenti</b> trattati .</li> <li>- <b>Garantire una corretta informazione</b> all'utenza (interna ed esterna) in merito alle attività seguite .</li> <li>- <b>Attuare le opportune verifiche (contabili, anagrafiche, tecniche ecc.)</b> previste dalla gestione della propria attività.</li> <li>- <b>Collaborare con i servizi e gli uffici, propri degli altri settori ed altri enti</b>, per la predisposizione di atti amministrativi e lo svolgimento delle attività inerenti la propria area di intervento.</li> <li><b>Addetto ai servizi amministrativi: Istruttore</b></li> </ul> <p>Ad integrazione delle precedenti responsabilità di ruolo, include anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concorrere, in collaborazione con altre figure professionali, alla programmazione dei servizi diretti all'utenza (int. e/o ext.).</li> <li>- Organizzare, dove previsto, le attività di un ufficio/unità operativa coordinandone le risorse (umane, strumentali, economiche ecc.) assegnate assicurando la funzionalità nell'ambito delle indicazioni ricevute.</li> <li>- Partecipare e promuovere attività per lo sviluppo di processi e strumenti innovativi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solleciti, reclami o note positive relative agli adempimenti e alle attività connesse al lavoro svolto.</li> <li>- Qualità della redazione dei documenti e delle pratiche, autorizzative e non, e, in generale, delle attività svolte.</li> <li>- Qualità del tutoraggio svolto .</li> <li>- Qualità nella relazione con i colleghi e i cittadini.</li> <li>- Partecipazione alle attività di programmazione dei servizi.</li> <li>- Qualità e autonomia nella organizzazione del lavoro.</li> <li>- Qualità delle proposte innovative.</li> <li>- Assiduità e continuità nelle prestazioni.</li> <li>- Qualità delle verifiche (contabili, anagrafiche, tecniche ecc...) previste dalla gestione delle proprie attività.</li> <li>- Qualità nella partecipazione alla programmazione dei servizi diretti all'utenza di riferimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione e ordinamento dell'ente locale.</li> <li>- Regolamenti interni all'amministrazione inerenti le materie trattate.</li> <li>- Normative di riferimento della materia trattata.</li> <li>- Principi di Contabilità amministrativa.</li> <li>- Conoscenza programmi informatici dedicati: protocollo, contabilità ecc...</li> <li>- Tecniche di gestione delle relazioni con l'utente.</li> <li>- Lavoro di gruppo.</li> <li>- Conoscenza del territorio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ricerca informazioni</b> (liv. 2).</li> <li>- <b>Cooperazione</b> (liv. 2).</li> <li>- <b>Orientamento al cittadino e al servizio</b> (liv. 2).</li> <li>- <b>Monitoraggio della qualità</b> (liv. 2).</li> <li>- <b>Flessibilità</b> (liv. 2).</li> </ul>