

## **DIMENSIONI PER LA VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI E DEL LORO PROGRESSIVO SVILUPPO**

### Nota

La valutazione viene effettuata tenendo conto, nella diversità di contesto, degli specifici compiti assegnati e delle situazioni in cui sono svolti, ed è ancorata a tre dimensioni: impegno lavorativo, sviluppo del saper fare, soluzione dei problemi. Ciascuna dimensione è corredata di esempi dell'agire lavorativo che richiamano sia aspetti di qualità della prestazione lavorativa che aspetti di quantità del rendimento. Gli esempi riportati nell'allegato evidenziano caratteristiche di spicco, caratteristiche in linea con quanto richiesto dall'organizzazione ed elementi di criticità.

## **IMPEGNO LAVORATIVO:**

### **Definizione generale**

**Capacità di impiegare efficacemente il tempo e le altre risorse disponibili per eseguire con accuratezza e costante impegno i compiti assegnati, raggiungendo i risultati prefissati tenendo conto delle priorità.**

- E' tra le persone cui solitamente si affidano i lavori più impegnativi e complessi e che sanno dare impulso al lavoro di squadra per l'impegno che mettono nelle cose che fanno. Nei momenti di bisogno è in prima fila a rimboccarsi le maniche. Rappresenta un sicuro punto di riferimento per i colleghi.
- E' capace di svolgere lavori particolarmente gravosi, dimostrando un'accuratezza e una rapidità fuori dal comune.
- E' una persona affidabile, sulla cui professionalità si può contare. Di fronte a scadenze non lesina di impegnarsi anche a ritmi sostenuti.
- Lavora assiduamente portando a termine il compito nei tempi previsti.
- Ha difficoltà a portare a termine il lavoro assegnato. La tensione al risultato è bassa e scema ancor di più di fronte a ostacoli e imprevisti. Lavora lentamente e l'impegno è discontinuo.
- Non riesce quasi mai ad eseguire tutto il carico di lavoro assegnato. I prodotti del suo lavoro denotano approssimazione e superficialità e richiedono quasi sempre ricicli di lavorazione.

## **SVILUPPO DEL SAPER FARE:**

### **Definizione generale**

**Capacità di applicarsi in maniera proficua utilizzando lo studio e l'esperienza per accrescere le proprie conoscenze e sviluppare la propria professionalità in prospettiva di un miglioramento organizzativo.**

- Dimostra conoscenze tecniche e capacità di apprendimento non comuni. Spicca per l'impegno e i risultati conseguiti in ambiti specialistici o nello sviluppo della polivalenza professionale.
- Tende ad ampliare il raggio delle proprie nozioni e a dare prova di versatilità, interessandosi a tutto ciò che può portare innovazione e miglioramento non solo al campo specifico delle proprie attività, ma, direttamente o indirettamente, anche agli altri ambiti di operatività dell'ufficio.
- Possiede conoscenze e capacità adeguate allo svolgimento del proprio lavoro. Capitalizza l'esperienza e apprende dagli errori, dimostrandosi capace di acquisire nuove competenze.
- Sfrutta le occasioni di apprendimento e partecipa proficuamente alle iniziative di formazione.
- La preparazione è insufficiente. La qualità e la quantità di ciò che produce dimostra scarsa propensione ad approfondire o ampliare le proprie conoscenze e ad acquisire nuove modalità di lavoro, anche nel caso in cui potrebbero servire a semplificare il lavoro e a renderlo più produttivo.
- La preparazione è molto carente. Non mette alcun impegno nel compito di utilizzare meglio gli strumenti informatici. Non trae benefici dalle attività di formazione.

## **SOLUZIONE DEI PROBLEMI:**

### **Definizione generale**

**Orientamento a ricercare risposte più adatte alle situazioni difficili, definendo o proponendo le alternative in un'ottica di collaborazione e di orientamento al contribuente.**

- Dimostra una capacità non comune di elaborazione e sistematizzazione delle informazioni grazie alla quale è in grado di effettuare, anche nelle situazioni più complesse per il numero e la portata delle variabili in gioco, un'analisi chiara e completa dei pro e contro delle possibili soluzioni.
- E' un punto di riferimento sicuro per i colleghi e per il dirigente, che può sempre contare sul suo contributo nella ricerca delle soluzioni migliori, specie quando i problemi da affrontare presentano aspetti inediti.
- Dà prova di saper svolgere l'attività di assistenza, consulenza e controllo secondo criteri di trasparente ed equanime valutazione delle ragioni dei contribuenti rispetto a quelle poste a fondamento della pretesa erariale, in modo da favorire l'adesione spontanea dei contribuenti agli obblighi fiscali e rafforzarne la fiducia nell'operato dell'Agenzia.
- Sa inquadrare correttamente i problemi e impostare la soluzione, senza necessità di continue e dettagliate istruzioni su come operare.
- Non sa cogliere il nocciolo dei problemi e si concentra in genere su aspetti secondari.
- Incontra serie difficoltà anche nella trattazione di questioni che potrebbero essere risolte con marginali adattamenti rispetto a precedenti consolidati. Utilizza senza discernimento le informazioni di cui dispone.