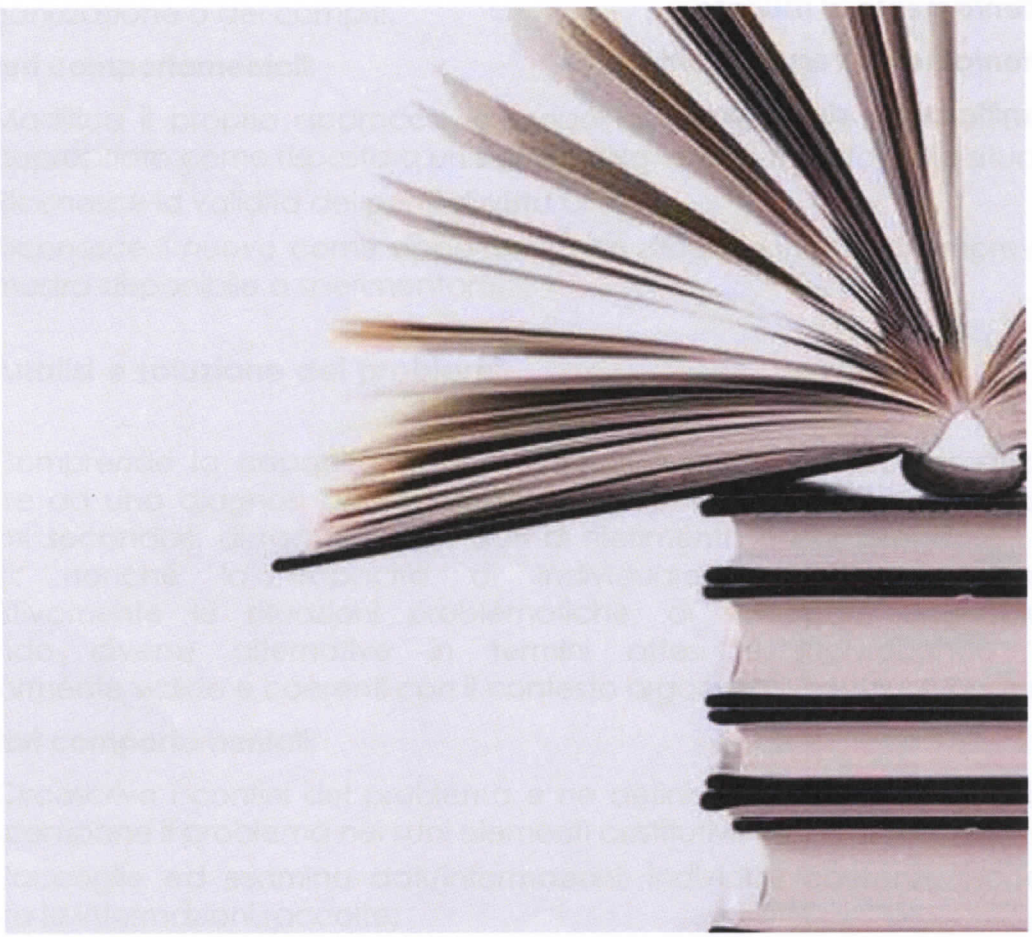
# MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

O.I.V.

*Organismo Indipendente di Valutazione della performance - OIV*



## SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE DELLE AREE

### *Dizionario delle competenze*

# SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE DELLE AREE - SI.VA.P.

## Dizionario delle Competenze

**Indice delle competenze**

## 1. Accuratezza e affidabilità

È la capacità di svolgere le attività di competenza con scrupolo e precisione, manifestando zelo ed elevato senso di responsabilità nel portare avanti i compiti assegnati, anche in assenza di indicazioni e verifiche.

**Indicatori comportamentali:**

- Controlla sistematicamente le informazioni;
- Verifica regolarmente il proprio lavoro e lo stato di avanzamento dei progetti rispetto a criticità o scadenze;
- Organizza il proprio lavoro in modo sistematico e accessibile.

## 2. Adattamento e flessibilità

È la capacità di lavorare efficacemente in un'ampia gamma di situazioni o con persone/gruppi diversi, adeguando contenuti, approccio, aspettative, linguaggio e comportamenti. E' la capacità di adattarsi ai cambiamenti dell'organizzazione o dei compiti.

**Indicatori comportamentali:**

- Modifica il proprio approccio e modo di lavorare in favore di uno più appropriato come risposta a un significativo cambiamento della situazione;
- Riconosce la validità dei punti di vista altrui;
- Riconosce il *nuovo* come opportunità; considera e accetta l'imprevisto; si mostra disponibile a sperimentare.

## 3. Analisi e soluzione dei problemi

Comprende la capacità di analizzare una situazione problematica per giungere ad una diagnosi appropriata, di scomporre il problema principale in problemi secondari, di raccogliere i dati di riferimento e comprendere i fattori rilevanti; nonché la capacità di individuare, affrontare e risolvere tempestivamente le situazioni problematiche, di sviluppare una soluzione valutando diverse alternative in termini attesi e individuando quelle maggiormente valide e coerenti con il contesto organizzativo in cui si opera.

**Indicatori comportamentali:**

- Circoscrive i confini del problema e ne definisce il contenuto e le cause; scompone il problema nei suoi elementi costitutivi;
- Raccoglie ed esamina dati/informazioni; individua coerenze/incoerenze tra le informazioni raccolte;
- Analizza e valuta le soluzioni possibili ed evidenzia la soluzione che comporta maggiori vantaggi;
- Propone le azioni da adottare per mettere in pratica la soluzione individuata.

## 4. Collaborazione e lavoro di gruppo

È la capacità di interagire costruttivamente con i diversi attori all'interno della propria area organizzativa e/o di un gruppo di lavoro, per il perseguimento dei risultati della struttura; di stimolare i colleghi o i membri del gruppo a lavorare insieme in modo efficace; di dimostrare disponibilità e reattività nell'integrare il proprio contributo e le proprie energie con quelle degli altri.

**Indicatori comportamentali:**

- Partecipa alle attività del gruppo e fa bene la propria parte di lavoro;
- Accetta il confronto ed è disponibile a riconoscere la validità delle posizioni altrui;
- Condivide tutte le informazioni rilevanti o utili;
- Contribuisce a creare e mantenere un clima favorevole al raggiungimento dei risultati del gruppo.

## 5. Comunicazione

E' la capacità di selezionare tra le diverse modalità di comunicazione scritta e/o orale quelle più opportune in relazione agli obiettivi comunicativi specifici e di utilizzarle efficacemente interagendo con i diversi interlocutori.

**Indicatori comportamentali:**

- Si esprime in modo chiaro e logico con fluidità verbale, usando un lessico accurato e appropriato;
- Presenta materiale ben organizzato (es. introduzione, messaggio o concetto centrale, sintesi);
- Scrive correttamente e con proprietà di linguaggio;
- Ha capacità di sintesi.

## 6. Costruzione e utilizzazione del capitale relazionale

E' la capacità di instaurare e mantenere rapporti, reti di contatto, per creare un proficuo clima di collaborazione finalizzato al conseguimento dei risultati della struttura.

**Indicatori comportamentali:**

- Attiva e/o utilizza reti di relazione per ottenere e scambiare informazioni e collaborazione necessarie al conseguimento dei risultati della struttura;
- Sviluppa sinergie interne ed esterne al fine di operare su progetti comuni.

## 7. Iniziativa

È la capacità di identificare problemi, ostacoli e opportunità anticipandoli, e conseguentemente di intraprendere azioni per ottenere il risultato atteso, anche senza essere sollecitato/a. Si manifesta come predisposizione ad agire allo scopo di evitare problemi o di trovare/creare nuove opportunità.

**Indicatori comportamentali:**

- Riconosce e anticipa le opportunità senza essere forzato/a dalle situazioni;
- Agisce rapidamente e con decisione in una situazione di crisi;
- Riesce a prevedere e si prepara ad affrontare problemi non evidenti agli altri.

## 8. Orientamento al risultato

È la capacità di lavorare bene e di misurarsi con standard d'eccellenza (*qualità, efficienza, efficacia*). Si manifesta attraverso l'impegno a migliorare la propria *performance* passata, la tensione al raggiungimento dei risultati prefissati, il confronto con gli altri, il tentativo di fare qualcosa di nuovo.

**Indicatori comportamentali:**

- Indirizza costantemente le proprie attività al conseguimento dei risultati della struttura, attivandosi spontaneamente senza necessità di stimoli e verifiche;
- Garantisce un costante ed elevato livello di prestazione;
- Porta a termine le attività assegnate nel rispetto delle scadenze prefissate, utilizzando in modo flessibile ed efficiente le risorse a disposizione, con atteggiamento propositivo rispetto al superamento di eventuali ostacoli o difficoltà.

## 9. Orientamento verso l'utente

E' la capacità di concentrare i propri sforzi sulla ricerca e sulla soddisfazione dei bisogni dell'utente, sia interno sia esterno all'organizzazione.

**Indicatori comportamentali:**

- Cerca di comprendere le effettive necessità dell'utente, al fine di attivarsi nel modo più idoneo per soddisfarle;
- Si mette a disposizione dell'utente in modo rapido, efficiente e cortese;
- Offre supporto all'utente in relazione a bisogni, problemi e/o opportunità.

## 10. Pianificazione del lavoro

E' la capacità di programmare e strutturare le attività in funzione dei compiti assegnati e di sviluppare le attività in base alla valutazione del grado di priorità delle stesse.

**Indicatori comportamentali:**

- Organizza il proprio lavoro secondo l'ordine delle priorità della struttura;
- Organizza cose e/o attività per svolgere un compito o raggiungere un risultato;
- Si attiva per valutare e ridurre gli eventuali ostacoli presenti in una situazione e propone come superarli.