



Comune di Parma

PROFILO DI RUOLO DIRIGENTE SETTORE SERVIZI AL CITTADINO E SPORT

Sezione	Contenuto
<u>Funzioni</u>	La figura dirigenziale assicura la direzione, il coordinamento e il presidio complessivo delle macro-funzioni assegnate al Settore, come indicate nel funzionigramma vigente, garantendo la corretta gestione delle strutture operative di competenza, il raggiungimento degli obiettivi assegnati, la qualità dei servizi erogati e l'integrazione con gli altri Settori dell'Ente. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il profilo comprende: • gestione dei servizi di polizia mortuaria e del contratto di servizio con ADE S.p.A.; • gestione dei servizi demografici, con riferimento ad anagrafe, stato civile, servizi elettorali e leva; • tenuta, aggiornamento e conservazione degli archivi elettronici e cartacei relativi ad anagrafe, stato civile, elettorale e leva; • gestione degli sportelli al cittadino e dei servizi online relativi ad anagrafe, stato civile ed elettorale, con attenzione alla semplificazione, alla digitalizzazione e all'accessibilità dei servizi; • coordinamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e collaborazione con il Contact Center per le informazioni di primo livello; • tutoraggio, orientamento e informazione ai cittadini, anche con riferimento all'utilizzo dei servizi digitali; • gestione della toponomastica e dei relativi procedimenti amministrativi; • gestione diretta, in concessione o mediante altre forme previste dall'ordinamento degli impianti sportivi al coperto, all'aperto e natatori; • programmazione, promozione e gestione di interventi, progetti e iniziative in ambito sportivo e del tempo libero; • valorizzazione dell'associazionismo sportivo e sostegno al diritto allo sport, con particolare riguardo alle categorie fragili, ai giovani, agli anziani e alle persone con disabilità; • organizzazione, coordinamento e supporto a manifestazioni sportive e iniziative di promozione della pratica motoria, anche in collaborazione con scuole, associazioni, enti e soggetti del territorio; • coordinamento delle azioni formative connesse al sistema sportivo e delle attività di front office e back office relative ai servizi sportivi; • emanazione dei provvedimenti amministrativi, sanzionatori e cautelari nelle materie assegnate al Settore;



Comune di Parma

	• presidio della qualità dei servizi, del rispetto degli standard, della trasparenza amministrativa, della tutela dei dati personali e della corretta relazione con l'utenza.
<u>Relazioni</u>	Il profilo prevede un equilibrio tra relazioni interne ed esterne, indicativamente pari al 50% interne e 50% esterne. Le relazioni interne riguardano, in particolare, il coordinamento dei collaboratori, il raccordo con gli altri Settori dell'Ente, con la Direzione Generale, con gli organi di governo e con le strutture trasversali competenti in materia di personale, bilancio, contratti, comunicazione, sistemi informativi, patrimonio e lavori pubblici. Le relazioni esterne riguardano cittadini, utenti dei servizi, associazioni sportive, società concessionarie e partecipate, enti pubblici, istituzioni scolastiche, soggetti gestori, organismi territoriali, autorità competenti e altri stakeholder coinvolti nell'erogazione dei servizi al cittadino e nella promozione dello sport.
<u>Competenze trasversali</u>	È richiesto il possesso di rilevanti competenze nell'area gestionale, realizzativa, socio-relazionale e personale-organizzativa, secondo il modello delle competenze adottato dall'Ente. La figura ricercata dovrà dimostrare particolare attenzione ai meccanismi organizzativi, alla gestione e valorizzazione dei collaboratori, alla qualità dei servizi, all'innovazione amministrativa e digitale, alla relazione con il cittadino e alla capacità di operare in contesti complessi e ad alta esposizione pubblica. In particolare, sono richieste: • <i>Pianificazione e programmazione</i>: capacità di programmare le attività, organizzare le risorse disponibili, monitorare l'avanzamento degli obiettivi, controllare i risultati e valutare l'impatto economico, organizzativo e gestionale delle scelte assunte. • <i>Coordinamento e sviluppo dei collaboratori</i>: capacità di guidare il gruppo di lavoro, assegnare obiettivi e attività, valorizzare le professionalità, esercitare la delega, motivare i collaboratori, gestire situazioni di conflitto e promuovere il benessere organizzativo. • <i>Capacità decisionale e autonomia</i>: capacità di assumere decisioni tempestive e motivate, anche in presenza di situazioni complesse, interpretando correttamente il quadro normativo e amministrativo di riferimento. • <i>Gestione efficace delle risorse</i>: capacità di utilizzare in modo efficiente le risorse economico-finanziarie, strumentali e di personale assegnate, in coerenza con gli obiettivi dell'Amministrazione. • <i>Problem solving e innovazione</i>: capacità di analizzare criticità organizzative, procedurali o di servizio, individuare soluzioni operative adeguate e proporre interventi migliorativi, anche attraverso la semplificazione e la digitalizzazione dei processi.



Comune di Parma

	• <i>Comunicazione e relazione con l'utenza</i>: capacità di ascolto, chiarezza comunicativa, adattamento ai diversi interlocutori e gestione delle relazioni con cittadini, utenti, associazioni e soggetti esterni, anche in situazioni di disagio o conflittualità. • <i>Lavoro di gruppo e integrazione organizzativa</i>: capacità di collaborare con gli altri Settori dell'Ente, condividere informazioni e competenze, contribuire a soluzioni trasversali e assicurare coerenza nell'azione amministrativa. • <i>Orientamento al cambiamento e flessibilità</i>: capacità di adattare programmi, piani e strategie ai cambiamenti del contesto normativo, organizzativo, tecnologico e sociale. • <i>Gestione delle emozioni e dello stress</i>: capacità di mantenere equilibrio, lucidità e autorevolezza anche in situazioni di pressione, urgenza, conflitto o elevata esposizione verso l'utenza e gli stakeholder.
<u>Competenze specialistiche</u>	È richiesto il possesso di competenze specialistiche coerenti con le macro-funzioni assegnate alla posizione, con particolare riferimento alle seguenti aree: Area giuridico-amministrativa generale • procedimento amministrativo; • redazione di atti amministrativi; • normativa degli enti locali, con particolare riferimento al TUEL; • anticorruzione, trasparenza, diritto di accesso e accesso civico; • privacy e trattamento dei dati personali, anche con riferimento ai dati sensibili trattati nei servizi demografici; • semplificazione amministrativa e digitalizzazione dei procedimenti; • tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Area demografica e servizi al cittadino • normativa specifica in materia di anagrafe, stato civile, elettorale e leva; • gestione degli archivi demografici cartacei e digitali; • organizzazione e gestione degli sportelli al cittadino e dei servizi online; • relazione con il pubblico e normativa relativa all'URP; • gestione della relazione con cittadini e utenti in situazione di disagio; • conoscenza dei processi di comunicazione istituzionale e informazione di primo livello. Area sport • normativa di settore in materia di sport, impiantistica sportiva, concessioni e utilizzo degli impianti; • gestione amministrativa, organizzativa ed economica degli impianti sportivi; • programmazione, gestione e promozione di eventi e manifestazioni sportive; • strumenti di sostegno all'associazionismo sportivo e alla promozione del diritto allo sport; • conoscenza delle politiche di inclusione sportiva rivolte a minori, anziani, persone



Comune di Parma

	• fragili e persone con disabilità; • capacità di raccordo con associazioni, società sportive, scuole e soggetti del territorio. Area gestionale e manageriale • project management; • leadership e gestione dei collaboratori; • gestione del conflitto e negoziazione; • valutazione della performance; • comunicazione interna, organizzativa, esterna e istituzionale; • programmazione, monitoraggio e controllo della qualità dei servizi. Area economico-finanziaria e contrattuale • elementi di ordinamento contabile e finanziario degli enti locali; • gestione delle entrate e della spesa connesse ai servizi assegnati; • affidamento di servizi, forniture e concessioni; • contratti e appalti pubblici, con particolare riferimento alla gestione di servizi e impianti. Area informatica e telematica • Codice dell'amministrazione digitale; • digitalizzazione della PA e documento informatico; • applicativi in uso nell'Ente per protocollo, PEC, firma digitale, iter atti e servizi di front office; • utilizzo degli strumenti digitali per l'erogazione dei servizi al cittadino.
<u>Titoli di studio ed</u> <u>Esperienza</u> <u>Professionale</u>	La posizione dirigenziale è inquadrabile nell'Area amministrativa. Per ricoprire tale posizione è richiesto il possesso di uno dei titoli di studio previsti, per l'area amministrativa, dall'art. 6, comma 2, lett. f), del vigente Regolamento per l'accesso alla qualifica dirigenziale. Per la posizione si richiede inoltre un'esperienza di almeno cinque anni di servizio presso pubbliche amministrazioni svolta in ambito Servizi demografici ed elettorali o Servizi di promozione dello Sport e gestione degli impianti sportivi in posizione dirigenziale o in posizioni funzionali, per le quali è richiesto il possesso del diploma di laurea.