



## DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

N. 5 DEL 29.01.2025

L'anno 2025 il giorno 29 gennaio 2025 alle ore 15.00 presso la sede di Via dell'Artigliere n. 9 a seguito di regolare convocazione si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'ESU di Verona

**OGGETTO:**

**CCNL Funzioni locali 2019-2021 del comparto.  
Individuazione dei nuovi profili professionali.**

**CONSIGLIERI**

		P	A
1	Cau Sergio	X	
2	Gottin Leonardo	X	
3	Miceli Sopo Francesco	X	
4	Valente Claudio	X	
5	----- *		

\* il consigliere Facci Daniele in data 7.01.2025 ha rassegnato le dimissioni ed è in corso la procedura di nomina del nuovo rappresentante del Consiglio Regionale

**PRESIDENTE**

Valente Claudio

**DIRETTORE**

Gugole Giorgio

**COLLEGIO DEI  
REVISORI CONTI**

Dal Dosso Davide Tommaso  
Gambaretto Nicola  
Simonato Flavio

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Sentita la relazione del Presidente che illustra l'argomento posto all'ordine del giorno:

PREMESSO che Il CCNL Funzioni locali 2019-2021 del comparto, sottoscritto il 16/11/2022, ha introdotto e disciplinato il nuovo sistema di classificazione del personale.

CONSIDERATO, in particolare, che l'art. 12 ha previsto l'articolazione in quattro aree, corrispondenti a quattro differenti livelli richiesti di conoscenze, abilità e competenze professionali denominate, rispettivamente:

- Area degli Operatori;
- Area degli Operatori esperti;
- Area degli Istruttori;
- Area dei Funzionari e dell'Elevata Qualificazione.

CONSIDERATO che in sede di prima applicazione, con Decreto del Direttore n. 79 del 11.04.2023 è stato recepito quanto riportato all'art. 13, commi 2 e 3 del CCNL 2019 – 2021, ovvero che il personale in servizio alla data del 1/04/2023 venga inquadrato nel nuovo sistema di classificazione con effetto automatico dalla medesima data, secondo la Tabella B allegata al CCNL Funzioni locali 2019-2021, denominata "Tabella di trasposizione automatica nel sistema di classificazione".

RICHIAMATE le "Linee di indirizzo per l'individuazione dei nuovi fabbisogni professionali da parte delle amministrazioni pubbliche", emanate con Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, del 22-07-2022, pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale del 14-09-2022, che promuovono una gestione del pubblico impiego basata sulle competenze, definendone il glossario:

- Area/categoria di inquadramento: è il contenitore giuridico definito dai CCNL a cui corrisponde un livello omogeneo di conoscenze e capacità necessarie per l'espletamento di una vasta e diversificata gamma di attività lavorative.
- Famiglia professionale: è un ambito professionale omogeneo caratterizzato da competenze simili o da una base professionale e di conoscenze comune.
- Profilo professionale: è l'insieme delle attività e caratteristiche che riempiono di contenuto la definizione di una figura professionale.
- Profilo di ruolo: è la descrizione delle finalità, responsabilità e competenze che caratterizzano un determinato ruolo.
- Profilo di competenza: insieme delle competenze necessarie per svolgere un determinato ruolo, descritte rispetto ad un modello di riferimento.
- Compito: singola attività svolta per il raggiungimento di un risultato;
- Mansione: insieme di compiti (più o meno omogenei) che connotano lo spazio organizzativo affidato ad una persona;
- Posizione: il punto occupato dal titolare di una mansione nella struttura organizzativa;
- Ruolo: il comportamento atteso dalla persona cui è affidata una posizione;
- Struttura: insieme delle posizioni contenute nell'organizzazione;
- Competenze: è l'insieme di conoscenze, capacità tecniche e capacità comportamentali.

## ATTESO CHE

- Le Aree di inquadramento corrispondono a livelli omogenei di competenze, conoscenze e capacità necessarie all'espletamento di una vasta e diversificata gamma di attività lavorative, che il nuovo CCNL qualifica come declaratorie.
- Pertanto, il CCNL individua le declaratorie per ciascuna delle quattro Aree di inquadramento previste, definendo a livello generale le mansioni, le specifiche professionali e i requisiti per l'accesso, mentre demanda a ciascuna Amministrazione l'individuazione, in relazione al proprio modello organizzativo, dei profili professionali specifici da collocare nelle corrispondenti citate Aree, nel rispetto delle relative declaratorie.
- I profili professionali sono identificati dagli enti in relazione al proprio modello organizzativo, avuta quindi ragione delle diverse figure presenti al suo interno e di quelle di cui ne prevede l'inserimento in considerazione delle proprie autonome scelte organizzative, collocandoli nelle corrispondenti Aree nel rispetto delle relative declaratorie previste dal CCNL.
- La revisione dei profili professionali, anche alla luce delle previsioni di cui all'articolo 6 ter del D.Lgs. n. 165/2001, per come applicate dalle "Linee di indirizzo per l'individuazione dei nuovi fabbisogni professionali da parte delle amministrazioni pubbliche", pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale del 14/09/2022, è stata condotta in considerazione delle diverse competenze professionali richieste per lo sviluppo delle attività istituzionali dell'Ente.

DATO ATTO che con nota del 03-12-2024 prot. n.2974, è stata inviata alle parti sindacali informativa ai sensi degli artt. 4,5 del CCNL 2019 – 2021 e che a seguito della predetta comunicazione non è stato richiesto da parte delle OO.SS. nessun confronto ai sensi dell'art. 5 del CCNL vigente.

VISTA la L.R. n. 8 del 7 aprile 1998, recante Norme per il diritto allo studio universitario, che prevede l'istituzione dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario – ESU;

VISTO il Decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni";

VISTO il CCNL relativo al personale del comparto funzioni locali triennio 2019-2021;

Sottoposta a votazione la presente deliberazione risulta così approvata:

- Consiglieri presenti	N. 4
- Consiglieri votanti	N. 4
- Voti favorevoli	N. 4
- Voti contrari	N. =
- Astenuti	N. =

## **DELIBERA**

1. di dare atto che le premesse sono parte integrante del presente provvedimento;
2. di approvare l'Allegato A al presente provvedimento, parte integrante e sostanziale dello stesso, avente ad oggetto l'individuazione dei profili professionali, ricollocati nelle corrispondenti Aree di inquadramento così come individuate dal nuovo CCNL, con indicazione tra l'altro dei macroprofili professionali, ambito prevalente, mansioni di riferimento;
3. di attribuire ai dipendenti dell'ESU di Verona le nuove posizioni di lavoro, in relazione al loro profilo professionale;
4. di dare atto che il presente provvedimento non necessita di registrazione della spesa;
5. di trasmettere il presente provvedimento al responsabile del servizio finanziario per i provvedimenti di competenza;
6. di trasmettere il presente provvedimento al responsabile del servizio "Albo on line" per i provvedimenti di competenza;

**IL DIRETTORE**  
(Dott. Giorgio Gugole)

**IL PRESIDENTE**  
(Dott. Paolo Valente)

**UFFICIO  
RAGIONERIA**

Visto ed assunto l'impegno di €. \_\_\_\_\_ sul cap. \_\_\_\_\_

del Conto  R /  C del Bilancio \_\_\_\_\_

al n. \_\_\_\_\_ ai sensi dell'art. 43 L.R. 29.11.2001 n.39

Verona, \_\_\_\_\_

IL RAGIONIERE

\_\_\_\_\_

**SEGRETERIA**

Si attesta che la presente delibera, di cui questa è copia conforme all'originale per uso amministrativo, è stata trasmessa in data odierna all'Amministrazione Regionale.

Verona, \_\_\_\_\_

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

La presente delibera è divenuta esecutiva a seguito di controllo da parte della Giunta Regionale in data \_\_\_\_\_.

Verona, \_\_\_\_\_

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

La presente delibera è pubblicata all'albo ufficiale dell'Ente dal giorno

\_\_\_\_\_.

IL DIRETTORE

\_\_\_\_\_

AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

---

## DECLARATORIE DELLE AREE PROFESSIONALI CCNL FUNZIONI LOCALI DEL 16.11.2022

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

**[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)**

## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
1 AREA PROFESSIONALE: FUNZIONARI ED ELEVATA QUALIFICAZIONE .....	6
<b>1.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: AMMINISTRATIVA - ECONOMICA – SERVIZI AGLI STUDENTI</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO ECONOMICO</b> .....	<b>6</b>
2 AREA PROFESSIONALE: ISTRUTTORI .....	8
<b>2.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: AMMINISTRATIVA – ECONOMICA – SERVIZI AGLI STUDENTI</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO – ECONOMICO</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: TECNICA</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE TECNICO</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3 FAMIGLIA PROFESSIONALE: INFORMATICA - TELEMATICA</b> .....	<b>11</b>
<b>2.3.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE INFORMATICO</b> .....	<b>11</b>
3 AREA PROFESSIONALE: OPERATORI ESPERTI.....	12
<b>3.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: SERVIZI OPERATIVI TECNICI – MANUTENTIVI E DI SUPPORTO</b> .	<b>12</b>
<b>3.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: OPERATORE ESPERTO TECNICO</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: SERVIZI OPERATIVI AMMINISTRATIVI</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1.2. PROFILO PROFESSIONALE: OPERATORE ESPERTO AMMINISTRATIVO</b> .....	<b>13</b>

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

**[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)**

## INTRODUZIONE

Il nuovo Sistema di Classificazione del personale, introdotto con il Contratto Collettivo Nazionale del Comparto Funzioni Locali del 16.11.2022, definisce uno schema molto ampio e generale di classificazione del personale definendo solo alcuni elementi essenziali del sistema. In particolare, esso:

- propone una flessibilità interna del lavoro, definendo quattro ampie aree professionali e rendendo così omogenei i sistemi di classificazione di tutte le pubbliche amministrazioni italiane;
- rappresenta uno strumento innovativo ed efficace di gestione del personale, contestualmente offre ai dipendenti un percorso agevole e incentivante di sviluppo professionale sia orizzontale che verticale;
- vuole aggiornare le declaratorie delle aree professionali adattandole ai nuovi contesti organizzativi, anche al fine di facilitare il riconoscimento delle competenze delle risorse umane e valorizzare i nuovi profili professionali che nel tempo si sono affermati.

Nel loro insieme le regole contrattuali sono comunque piuttosto generali e quindi si rende necessario che l'Ente descriva le declaratorie contrattuali, adottando strumentazioni di analisi, descrizione e classificazione del lavoro il più possibile chiare e coerenti con l'organizzazione, in modo da coniugare chiarezza delle regole e flessibilità nella gestione del personale.

I principi di base in relazione ai quali si individuano i profili professionali dipendono dal fatto che contengano all'interno un'ampia gamma di mansioni tra loro equivalenti e siano il più possibile congruenti con gli specifici ruoli organizzativi presenti all'interno dell'ente.

L'elevata dinamicità del contesto normativo, la forte interconnessione tra lavoro e tecnologia informatica che potenzia le possibilità in funzione del contributo e delle competenze della persona, la necessità di definire mansioni sempre più flessibili ed in evoluzione per gestire la complessità delle organizzazioni moderne, la rilevanza sempre maggiore dell'apprendimento e della formazione continua sul lavoro, la rilevanza sempre maggiore dell'utente finale nella definizione degli standard e dei livelli di qualità ed efficienza dei servizi erogati, le nuove strutture dei flussi di lavoro imperniate sui gruppi sono alcuni dei fattori che hanno determinato la trasformazione della natura del lavoro e la sua organizzazione.

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

**[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)**

In questo contesto le competenze, vale a dire l'insieme di conoscenze, capacità legate alle esperienze vissute e i comportamenti legati alle proprie attitudini che la persona possiede, diventano l'aspetto fondamentale su cui incentrare la gestione del personale e la definizione di ciò che è atteso dal lavoratore.

L'Ente deve quindi analizzare il contesto sia interno che esterno in cui è collocato, le proprie specificità organizzative e affrontare in modo nuovo la definizione di ciò che ci si attende dal lavoratore in termini di prestazione, inteso come non più un insieme di compiti definiti e descritti in modo preciso, costante nel tempo, connessi a posizioni stabili, ma sempre più performance che evolvono nel tempo, che variano in funzione dei diversi ruoli che la persona si trova a ricoprire e connesse con risultati complessivi raggiungibili dal singolo, o dal gruppo, attraverso elevati gradi di autonomia e responsabilità.

I modelli di analisi e catalogazione delle competenze si basano sulla scomposizione della singola competenza nelle varie componenti che la costituiscono, ovvero conoscenze, capacità e comportamenti. Queste tre componenti essenziali contraddistinguono la competenza distintiva di un soggetto o di una particolare posizione lavorativa.

Diventano quindi fondamentali le definizioni contenute nel CCNL che descrivono gli inquadramenti all'interno dei quali le risorse umane vanno classificate, ovvero i concetti di:

1. Area – è il contenitore giuridico definito dal CCNL a cui corrisponde un livello omogeneo di conoscenze e capacità necessarie per l'espletamento di una vasta e diversificata gamma di attività lavorative;
2. Famiglia – è un ambito professionale omogeneo caratterizzato da competenze simili o da una base professionale e di conoscenze comune;
3. Profilo – è l'insieme delle attività e caratteristiche che riempiono di contenuto la definizione di una figura professionale.

E altrettanto fondamentali sono le definizioni delle leve con le quali vengono costruite e disciplinate le declaratorie contrattuali, ovvero i concetti di:

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

**[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)**

- a. **Mansione** – insieme di compiti più o meno omogenei che connotano lo spazio organizzativo affidato a una persona;
- b. **Ruolo** – la posizione che occupa la persona all'interno del contesto organizzativo;
- c. **Competenze** – è l'insieme di conoscenze, capacità e comportamenti attesi per il ruolo ricoperto;
- d. **Relazioni** – l'insieme dei rapporti interni ed esterni che caratterizzano il ruolo ricoperto;
- e. **Accesso** – titoli di studio richiesti per l'accesso al profilo professionale.

Un aspetto rilevante e delicato è quello dell'esigibilità delle mansioni, vale a dire della possibilità, da parte del datore di lavoro, di modificare in un dato momento la mansione del lavoratore. L'equivalenza delle mansioni non è definita da norme, in quanto né il codice civile, né lo statuto dei lavoratori precisano il concetto, è quindi la giurisprudenza che ha definito il concetto di equivalenza portandolo nel tempo verso una tutela della professionalità del lavoratore ponderata con le esigenze organizzative e operative dell'Ente.

Ogni dipendente è tenuto a svolgere le mansioni per le quali è stato assunto e le mansioni equivalenti nell'ambito dell'area di inquadramento, fatte salve quelle per il cui espletamento siano richieste specifiche abilitazioni professionali, in altri termini si ottiene l'equivalenza delle mansioni all'interno dell'area che vengono caratterizzate a seconda del profilo professionale ricoperto, che può essere modificato nel tempo a seconda delle esigenze. Ciò esprime in sostanza l'esigenza di disegnare profili professionali ampi, tesi ad individuare un ruolo, basati sulla descrizione delle competenze necessarie per svolgere le mansioni previste.

Attraverso questo modello complessivo e integrato si potranno così gestire i diversi aspetti gestionali, quali:

- la flessibilità della mansione sarà gestita all'interno del singolo profilo o dello stesso profilo;
- la progressione economica orizzontale avviene all'interno della stessa area;
- le progressioni verticali tra le aree valorizzano le esperienze maturate all'interno della stessa famiglia professionale;
- i processi di cambiamento del profilo professionale e di rotazione delle mansioni viene gestito all'interno della stessa famiglia professionale.

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)

## 1 AREA PROFESSIONALE: FUNZIONARI ED ELEVATA QUALIFICAZIONE

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili, tecnici-informatici e nei sistemi di erogazione dei servizi che nel quadro di indirizzi generali, assicurano il presidio di importanti e diversi processi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, assicurando la qualità dei servizi e dei risultati, la circolarità delle comunicazioni, l'integrazione/facilitazione dei processi, la consulenza, il coordinamento delle eventuali risorse affidate, anche attraverso la responsabilità diretta di moduli e strutture organizzative.

### 1.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: AMMINISTRATIVA - ECONOMICA – SERVIZI AGLI STUDENTI

#### 1.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO ECONOMICO

**Mansioni:** Programmazione, gestione e controllo di processi amministrativi e/o economici finanziari anche complessi, nei diversi ambiti di intervento dell'Ente con relativa cura e predisposizione di atti e provvedimenti. Studio delle problematiche di applicazione delle norme ai casi di interesse, standardizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi e/o economico-finanziari, individuazione dei percorsi per la formalizzazione di atti e decisioni. Può coordinare e avere la responsabilità dei processi complessivi dell'unità organizzativa di competenza, garantendo adeguati livelli di qualità dei servizi erogati. È responsabile della correttezza sia formale che sostanziale dell'attività complessiva svolta dall'unità organizzativa e della integrazione dello stesso nei processi complessivi dell'Ente.

**Ruolo:** Nel quadro di indirizzi generali, autonomia nell'ambito di importanti e differenti processi di lavoro, con relativa responsabilità di risultato e con un'elevata ampiezza delle soluzioni tecnico amministrative possibili, nell'applicazione di modelli teorici e fattispecie disciplinate del diritto. Responsabilità e gestione completa dei processi e attività di competenza, dalla fase di istruttoria alla produzione di decisioni e proposte di atti finali, dei risultati delle attività svolte direttamente o dal personale coordinato, dei risultati e degli obiettivi assegnati. Garantire la pianificazione complessiva, il monitoraggio e il controllo delle attività del servizio di riferimento e partecipare alla progettazione e adeguamento dei processi complessivi dell'ente. Attuare iniziative innovative e migliorative sviluppando le procedure di lavoro verso un continuo aggiornamento delle stesse, nonché l'integrazione dei processi con le altre unità organizzative dell'Ente. Garantire l'elaborazione e la corretta protezione di dati e informazioni relativamente ai processi di

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)

competenza. Garantire la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, e la trasparenza dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Conoscenze altamente specialistiche di carattere giuridico amministrativo e/o economico finanziario, con particolare riguardo agli ambiti di competenza. Conoscenza approfondita dei processi tecnici e di erogazione dei servizi sui quali si interviene per l'adozione degli atti amministrativi e di natura economico finanziaria di competenza. Conoscenza elevata degli strumenti informatici e telematici. Competenze gestionali e socio-relazionali adeguate ad affrontare, con elevata consapevolezza critica, problemi di notevole complessità. Capacità di lavoro in autonomia accompagnata da un grado elevato di capacità gestionale, organizzativa, professionale atta a consentire lo svolgimento di attività di conduzione, coordinamento e gestione di funzioni organizzativamente articolate di significativa importanza e responsabilità nonché di funzioni ad elevato contenuto professionale e specialistico implicanti anche attività progettuali, pianificatorie e di ricerca e sviluppo. Responsabilità amministrative e di risultato a diversi livelli, in ordine alle funzioni specialistiche e organizzative affidate, inclusa la responsabilità di unità organizzativa. Responsabilità amministrative e contabili derivanti dalle funzioni organizzate affidate o conseguenti ad espressa delega di funzioni in conformità all'ordinamento dell'Ente. Capacità di ottimizzare, semplificare e velocizzare i processi di lavoro nell'ottica del contenimento dei costi e al raggiungimento degli obiettivi. Capacità d'intercettare e soddisfare efficacemente le esigenze e le richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative interne di natura negoziale e complessa. Costanti rapporti con altri uffici e unità organizzative al fine di gestire processi amministrativi intersettoriali. Relazioni esterne dirette, con altre istituzioni private e pubbliche nonché in particolare con gli utenti, anche con funzioni di rappresentanza istituzionale.

**Requisiti di accesso:** Laurea, triennale o magistrale, con indirizzo coerente con il ruolo da ricoprire.

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

**[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)**

## 2 AREA PROFESSIONALE: ISTRUTTORI

Appartengono a quest'area i lavoratori strutturalmente inseriti nei processi amministrativi-contabili, tecnici-informatici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche. Tale personale è chiamato a valutare nel merito i casi concreti e ad interpretare le istruzioni operative. Risponde, inoltre, dei risultati nel proprio contesto di lavoro.

### 2.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: AMMINISTRATIVA – ECONOMICA – SERVIZI AGLI STUDENTI

#### 2.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO – ECONOMICO

**Mansioni:** Gestione di processi amministrativi e contabili anche complessi, nei diversi ambiti di intervento dell'Ente, con relativa predisposizione di atti e provvedimenti, e attuazione fasi di erogazione dei servizi. Capacità di lettura e applicazione delle norme ai casi di interesse, risoluzione di problemi nella formalizzazione degli atti e delle decisioni, nell'ambito dei processi definiti, applicazione anche di tecniche contabili e di analisi economico finanziarie. Può coordinare e avere la responsabilità di singoli processi, garantendo adeguati livelli di qualità dei servizi erogati. È responsabile della correttezza sia formale che sostanziale dell'attività svolta relativamente ai servizi gestiti e della integrazione degli stessi nei processi complessivi dell'Ente.

**Ruolo:** Autonomia nell'ambito di specifici processi amministrativi, contabili e delle fasi di erogazione dei servizi, con relativa responsabilità di risultato e con una significativa ampiezza delle soluzioni possibili su modelli predefiniti secondo l'esperienza di settore. Responsabilità delle attività assegnate, dei risultati relativi a specifici processi produttivi, amministrativi e di erogazione di servizi. Responsabilità nel garantire adeguati livelli di prestazione in termini di qualità e di celerità di esecuzione. 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. Propone soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza. Garantisce il corretto trattamento dei dati personali. Garantisce la trasparenza e la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'Ente alle normative in vigore.

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)

**Competenze:** Conoscenze teoriche esaurienti di tipo giuridico, amministrativo e contabile, con particolare riguardo agli ambiti di competenza e con riferimento a concrete situazioni di lavoro. Conoscenza di tecniche di comunicazione e buona conoscenza della lingua italiana. Buona conoscenza degli strumenti informatici e telematici necessari allo svolgimento delle attività. Conoscenza dei processi tecnici e di erogazione dei servizi sui quali si interviene per l'adozione degli atti amministrativi di competenza anche per lo svolgimento delle attività contabili e di gestione economico finanziaria. Capacità di individuare soluzioni a problemi giuridico amministrativi di media complessità. Buona capacità di applicazione delle norme e di utilizzazione delle tecniche anche contabili e di gestione economico finanziaria. Responsabilità di procedimento o infraprocedimentale, con eventuale responsabilità di coordinare il lavoro dei colleghi. Orientamento alla corretta ed efficiente applicazione e semplificazione delle procedure, alla ottimizzazione dei tempi e dei costi, all'attenzione e al soddisfacimento delle esigenze e richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni interne all'unità organizzativa di appartenenza. Costanti rapporti con altre unità organizzative al fine di gestire processi intersettoriali. Relazioni esterne con istituzioni pubbliche e private. Relazioni con l'utenza.

**Requisiti di accesso esterno:** Diploma di scuola media superiore con indirizzo coerente con il ruolo.

## 2.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: TECNICA

### 2.2.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE TECNICO

**Mansioni:** Svolgimento di attività di natura tecnica nell'ambito della collaborazione alla pianificazione, progettazione, gestione e controllo di Lavori Pubblici, d'interventi finalizzati alla sicurezza, alla manutenzione e controllo e al miglioramento delle condizioni di sicurezza degli immobili. Può gestire e controllare lavori, nel rispetto delle norme vigenti, pianificare lavori e coordinare le operazioni relative all'avanzamento degli stessi. Partecipazione alle attività di progettazione delle opere pubbliche e di predisposizione dei relativi elaborati tecnici, nonché alle attività di analisi e valutazione, anche economica, connesse con la progettazione e individuazione delle soluzioni tecnico amministrative più adeguate. Elaborazione di pratiche edilizie. Predisposizione degli atti amministrativi relativi ai processi di competenza.

**Ruolo:** Autonomia nell'ambito delle attività svolte sia amministrative che tecniche, con relativa responsabilità di risultato rispetto agli interventi realizzati e all'eventuale coordinamento di gruppi di lavoro. L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)

operatori. Responsabilità delle attività assegnate, dei risultati relativi a specifici processi produttivi, amministrativi e di erogazione di servizi. Responsabilità nel garantire adeguati livelli di prestazione in termini di qualità e di celerità di esecuzione. 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. Propone soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza. Garantire un flusso continuo e preciso di informazioni e dati relativi alle attività svolte. Garantisce il corretto trattamento dei dati personali. Garantisce la trasparenza e la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'Ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Approfondite conoscenze dei sistemi costruttivi architettonici, stilistici, topografici, urbanistici. Conoscenza di regolamenti, norme tecniche, metodologiche. Elevata conoscenza di strumenti di pianificazione e controllo e di organizzazione del lavoro. Elevate conoscenze degli strumenti informatici, delle tecniche di grafica computerizzata. Conoscenza delle norme che regolano il proprio settore di attività, con particolare riferimento ai lavori pubblici, all'urbanistica, all'edilizia privata, all'ambiente ed alla sicurezza del lavoro. Elevate capacità tecniche specialistiche relative al settore e richieste dalla tipologia delle attività svolte e dai risultati da raggiungere. Capacità di pianificazione, programmazione e organizzazione dell'attività. Responsabilità di procedimento o infraprocedimentale, con eventuale responsabilità di coordinare il lavoro dei colleghi. Orientamento alla corretta ed efficiente applicazione e semplificazione delle procedure, alla ottimizzazione dei tempi e dei costi, all'attenzione e al soddisfacimento delle esigenze e richieste dell'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni interne all'unità organizzativa di appartenenza. Costanti rapporti con altre unità organizzative al fine di gestire processi intersettoriali. Relazioni esterne con istituzioni pubbliche e private. Relazioni con l'utenza.

**Requisiti di accesso:** Diploma di scuola media superiore con indirizzo coerente con il ruolo.

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

**[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)**

## 2.3 FAMIGLIA PROFESSIONALE: INFORMATICA - TELEMATICA

### 2.3.1 PROFILO PROFESSIONALE: ISTRUTTORE INFORMATICO

**Mansioni:** Gestione di specifici processi relativi ai sistemi informatici e di reti, rilevazione e rimozione di malfunzionamenti hardware e software. Esecuzione di procedure ed elaborazioni informatiche e telematiche, realizzazione e aggiornamento dei programmi secondo gli standard definiti. Installazione e personalizzazione di prodotti e soluzioni applicative. Gestione delle configurazioni dei sistemi installati. Gestione dei servizi della rete locale, nonché dei sistemi di elaborazione e le applicazioni informatiche in uso. Amministrazione degli utenti e delle sicurezze della rete e delle applicazioni. Conservazione, ripristino e mantenimento degli archivi di dati e dei software. Assicurare i livelli di sicurezza per la protezione della rete, degli elaboratori e delle banche dati gestiti. Assicurare l'assistenza tecnica agli utenti interni. Predisposizione degli atti amministrativi relativi ai processi di competenza.

**Ruolo:** Autonomia nella gestione delle specifiche attività e degli specifici processi di competenza con relativa responsabilità di risultato e con una significativa ampiezza delle soluzioni possibili su modelli predefiniti. Verificare che le procedure di lavoro siano sempre aggiornate. Proporre soluzioni operative nella realizzazione delle attività di competenza. Garantire l'elaborazione e la corretta protezione di dati e informazioni relativamente ai processi di competenza. Garantire la correttezza, anche ai fini dell'anticorruzione, e la trasparenza dell'attività amministrativa di propria competenza e il continuo aggiornamento dell'ente alle normative in vigore.

**Competenze:** Conoscenze approfondite, per i sistemi informatici e telematici, relative a nozioni di hardware, principali sistemi operativi, principali sistemi di telecomunicazioni, principali architetture di rete, logica di programmazione, gestione e conservazione di dati, diagnostica di reti di comunicazione e della loro interconnessione, sicurezza di reti e applicazioni. Conoscenza dei pacchetti applicativi per l'automazione d'ufficio, dei prodotti per sistemi di comunicazioni su reti telematiche interne ed esterne, della configurazione di personal computer e dei sistemi operativi. Capacità di gestire progetti nelle attività di competenza, capacità d'individuare soluzioni a processi di natura organizzativa attraverso l'ausilio di applicazioni informatiche e telematiche. Orientamento all'ottimizzazione dei processi lavorativi. Attitudine all'innovazione. Capacità di ottimizzare, semplificare e velocizzare i processi di lavoro nell'ottica del contenimento dei costi e al raggiungimento degli obiettivi. Capacità d'intercettare e soddisfare efficacemente le esigenze e le richieste dell'utenza interna.

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni interne di natura complessa con gli altri uffici della struttura di appartenenza. Relazioni interne con altre strutture, relazioni esterne di tipo diretto al fine di garantire un efficace funzionamento degli strumenti informatici e telematici.

**Requisiti di accesso:** Diploma di scuola media superiore con indirizzo coerente con il ruolo. Può essere richiesto il possesso di particolari abilitazioni, iscrizione ad albi o requisiti professionali. In particolare attestati di partecipazione a corsi di formazione in materie informatiche e telematiche.

### 3 AREA PROFESSIONALE: OPERATORI ESPERTI

Appartengono a quest'area i lavoratori inseriti nei processi amministrativi-contabili, tecnici e nei sistemi di erogazione dei servizi e che ne svolgono fasi di processo e/o processi, nell'ambito di direttive di massima e di procedure predeterminate, anche attraverso la gestione di strumentazioni tecnologiche che presuppongono conoscenze specifiche e/o qualificazioni professionali.

#### 3.1 FAMIGLIA PROFESSIONALE: SERVIZI OPERATIVI TECNICI – MANUTENTIVI E DI SUPPORTO

##### 3.1.1 PROFILO PROFESSIONALE: OPERATORE ESPERTO TECNICO

**Mansioni:** Attività di tipo specialistico nel campo tecnico e della manutenzione nei diversi settori di attività, degli edifici, degli impianti, degli arredi e del verde pubblico; attività di tipo specialistico, prevalentemente operativo, di supporto nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi, esercitate mediante l'utilizzo di apparecchiature tecniche, automezzi e/o apparecchiature informatiche, ovvero svolgendo attività di tipo strumentale. Presidia parti specifiche di carattere operativo dei processi all'interno di direttive specifiche di indirizzo. Valuta nel merito i singoli casi concreti ed applica le istruzioni operative.

**Ruolo:** Autonomia operativa nell'ambito di istruzioni e prescrizioni di massima con relativa responsabilità per la corretta esecuzione dell'attività direttamente svolta. Responsabilità nella gestione efficiente delle risorse materiali ed eventualmente umane affidate.

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)

**Competenze:** Conoscenze delle norme e dei regolamenti riguardanti il servizio. Conoscenze operative di discipline specialistiche relative alla tipologia dei servizi erogati dall'unità di appartenenza. Buona capacità di utilizzo degli strumenti tecnici ed automezzi necessari al corretto svolgimento dell'attività. Capacità di risolvere problemi operativi. Orientamento al lavoro di gruppo e alla collaborazione. Orientamento alla flessibilità dei processi di lavoro. Attitudine al rapporto con l'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative semplici di tipo interno ed esterno.

**Requisiti di accesso:** assolvimento dell'obbligo scolastico accompagnato da una specifica qualificazione professionale.

### 3.2 FAMIGLIA PROFESSIONALE: SERVIZI OPERATIVI AMMINISTRATIVI

#### 3.1.2. PROFILO PROFESSIONALE: OPERATORE ESPERTO AMMINISTRATIVO

**Mansioni:** Attività di tipo amministrativo e contabile di supporto nel processo produttivo e nei sistemi di erogazione dei servizi. Presidia parti specifiche di carattere operativo dei processi all'interno di direttive specifiche di indirizzo. Valuta nel merito i singoli casi concreti ed applica le istruzioni operative.

**Ruolo:** Autonomia operativa nell'ambito di istruzioni e prescrizioni di massima con relativa responsabilità per la corretta esecuzione dell'attività direttamente svolta. Responsabilità nella gestione efficiente delle risorse materiali ed eventualmente umane affidate.

**Competenze:** Conoscenze delle norme e dei regolamenti riguardanti il servizio. Conoscenze operative di discipline specialistiche relative alla tipologia dei servizi erogati dall'unità di appartenenza. Buona capacità di utilizzo degli strumenti informatici necessari al corretto svolgimento dell'attività. Capacità di risolvere problemi operativi. Orientamento al lavoro di gruppo e alla collaborazione. Orientamento alla flessibilità dei processi di lavoro. Attitudine al rapporto con l'utenza.

**Relazioni interne ed esterne:** Relazioni organizzative semplici di tipo interno ed esterno.

**Requisiti di accesso:** assolvimento dell'obbligo scolastico accompagnato da una specifica qualificazione professionale

L'informativa privacy è presente su <http://www.esu.vr.it/amm-trasparente/privacy/>



**ESU DI VERONA**  
AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO  
ALLO STUDIO UNIVERSITARIO  
Via dell'Artigliere, 9  
37129 - Verona, ITALY  
P.IVA: 01527330235

**Ufficio Segreteria del Direttore**  
T. +39 045 8052811  
segreteria@esu.vr.it  
protocollo.esuverona@pecveneto.it

[WWW.ESU.VR.IT](http://WWW.ESU.VR.IT)