

Manuale Organizzativo

Segreteria Operativa (1/2)

Missione

Assicurare l'interfaccia operativa con i clienti per la registrazione delle segnalazioni e la ricezione delle richieste di intervento straordinarie. Fornire supporto alle strutture di produzione per l'inserimento e la mobilità interna del personale operativo

Principali responsabilità

- ✓ Aggiorna il piano di allocazione delle risorse per ambito territoriale, secondo le indicazioni ricevute dalle strutture operative
- ✓ Distribuisce, archivia e registra la documentazione di programmazione ed esecuzione degli interventi, come da procedure del sistema di gestione integrato
- ✓ Supporta il servizio personale in fase di assunzione e ingresso del personale operativo ed effettua l'accoglienza dei neo-assunti
- ✓ Raccoglie e registra la valutazione delle performance del personale operativo in accordo con le procedure del servizio del Personale
- ✓ Supporta i Responsabili di Coordinamento e Controllo di zona nella gestione delle segnalazioni di assenza da parte del personale operativo, garantendo l'efficiente circolazione delle informazioni
- ✓ Gestisce la relazione diretta con clienti per la ricezione e registrazione delle segnalazioni e attiva le competenti strutture aziendali per i necessari interventi

Manuale Organizzativo

Segreteria Operativa (2/2)

Relazioni organizzative rilevanti

Comitati Interfunzionali:

Riporta a:

- ✓ Direttore Operativo

Principali Indicatori di Performance (KPI)

- ✓ Elenco aggiornato del personale operativo in forza per ambito territoriale
- ✓ Gestione delle segnalazioni dei clienti nel rispetto degli SLA contrattuali

Profilo e competenze professionali

CONOSCENZE TECNICHE

- ✓ Procedure interne operative e di qualità
- ✓ Tecniche di analisi statistica

CAPACITA' GESTIONALI e RELAZIONALI

- ✓ Programmazione e controllo delle attività
- ✓ Orientamento al risultato
- ✓ Problem solving
- ✓ Capacità di comunicazione