

PROFILO PROFESSIONALE
ADDETTO AL CENTRALINO
Categoria B

AREA PROFESSIONALE
SERVIZI DI INFORMAZIONE AL CITTADINO

COMPITI PRINCIPALI

- Assicura il corretto funzionamento del sistema di comunicazione telefonica dell'Ente, effettuando lo smistamento delle chiamate telefoniche verso i canali di diretta competenza e la ricerca del personale nelle varie sedi di lavoro
- Assiste gli utenti esterni, in caso di richieste insolite orientandoli all'utilizzo dei sistemi automatici (segreteria telefonica, risponditori, ecc.) in uso presso il Comune
- Raccoglie gli aggiornamenti relativi agli indirizzi/recapiti telefonici interni del personale del Comune e provvede alla redazione periodica degli elenchi telefonici degli utenti interni per uso esclusivo dell'Ente
- Verifica il normale funzionamento delle apparecchiature e richiede tempestivamente assistenza tecnica in caso di guasti
- Fornisce informazioni di base relative alle attività svolte dal Comune agli utenti interni ed esterni
- Effettua servizio di segreteria per i numeri di emergenza e di utilità Telecom e servizio di ricerca per conto del personale dipendente di numeri telefonici nazionali e internazionali
- Fornisce supporto agli utenti interni per l'uso corretto delle apparecchiature telefoniche (memorizzazione numeri, ascolto messaggi, ecc.) e dei sistemi automatici (segreterie telefoniche, risponditori, ecc.)

RELAZIONI INTERNE/ESTERNE

- Gestisce le relazioni con gli utenti interni
- Gestisce le relazioni con gli utenti esterni
- Mantiene i rapporti con i fornitori di assistenza tecnica

COMPETENZE PROFESSIONALI

Conoscenze teoriche (saperi e discipline di riferimento dell'attività professionale)

Norme, regolamenti, procedure del Comune; struttura organizzativa del Comune (unità organizzative, finalità e ruoli); leggi e regolamenti relativi al servizio specifico (diritto di accesso, tutela della privacy, ecc.); inglese parlato (base)

Conoscenze tecniche (metodologie, tecniche e modalità di esercizio dell'attività professionale)

Tecniche di comunicazione verbale; metodologie del controllo qualità nella comunicazione al cittadino; tecniche di utilizzo delle apparecchiature telefoniche; tecniche di definizione, alimentazione, gestione degli indirizzari; tecniche di comunicazione telefonica; Sw applicativi in uso

Capacità (orientamento, capacità cognitive e relazionali)

Orientamento al servizio e alla sua qualità; attitudine all'ascolto e alla comunicazione; attenzione alla promozione dell'immagine dell'Ente