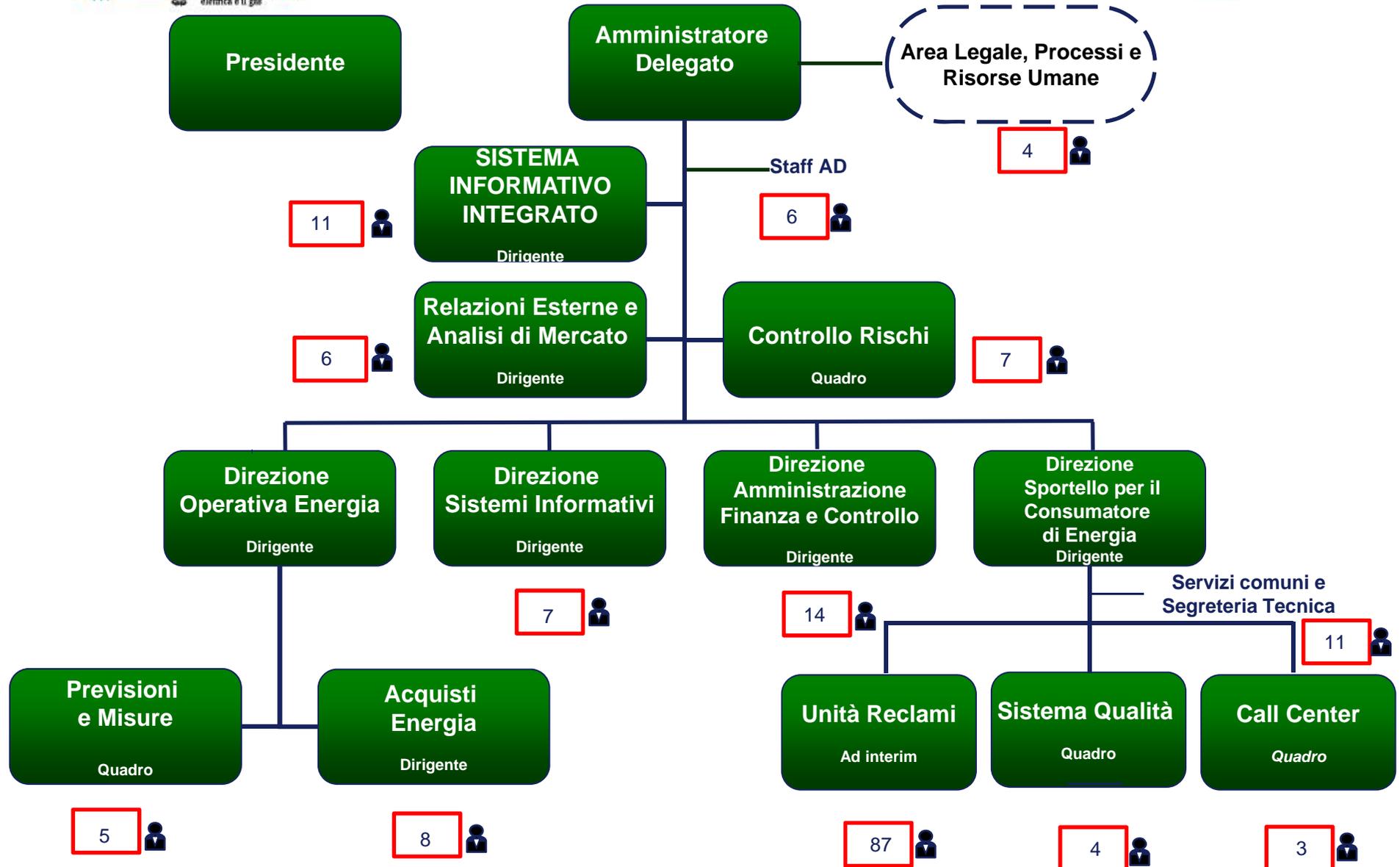


Nuova Struttura Organizzativa AU



Programma formativo 2013:

Competenze trasversali

Formazione per Referenti di Gruppo ed Esperti

- Tecniche di problem solving
- Pianificazione e scheduling
- Leadreship

Formazione per Tecnici

- Role playing

Competenze Tecnico Professionali

- Incontri formativi su argomenti oggetto di trattazione dei reclami
- Excel



Unità Reclami

❖ Livelli a regime

ASS - AS	AS - BSS	BSS - B1
Referente Gruppo	Esperto	Tecnico
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Garantisce la diffusione delle informazioni al fine di assicurare uniformità nella gestione delle lavorazioni del gruppo <input type="checkbox"/> Raccoglie e segnala tempestivamente eventuali criticità operative ed esigenze formative <input type="checkbox"/> Supporta gli Esperti nella gestione dei casi complessi e coordina la predisposizione dei documenti per la gestione di segnalazioni all'AEEG <input type="checkbox"/> Supporta gli Esperti nella definizione dei carichi di lavoro nel rispetto dei Livelli di Servizio concordati con l'AEEG <input type="checkbox"/> Garantisce la corretta applicazione delle Linee Guida e delle Procedure Operative disponibili in accordo con Sistema Qualità 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Coordina le attività dei tecnici assegnati e ne supporta lo sviluppo professionale <input type="checkbox"/> Raccoglie e segnala tempestivamente eventuali criticità operative ed esigenze formative <input type="checkbox"/> Supporta i tecnici nella gestione dei casi complessi e segnala tempestivamente al Referente eventuali criticità <input type="checkbox"/> Distribuisce i carichi di lavoro delle risorse assegnate nel rispetto dei Livelli di Servizio concordati con l'AEEG <input type="checkbox"/> Applica Linee Guida e Procedure Operative rese disponibili 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestisce tutte le richieste assegnate per l'ambito di competenza <input type="checkbox"/> Assicura la corretta gestione dei fascicoli assegnati, fornendo risposte efficaci e tempestive <input type="checkbox"/> Applica correttamente le Linee Guida e Procedure Operative rese disponibili <input type="checkbox"/> Segnala all'esperto di riferimento eventuali criticità operative e di sistema