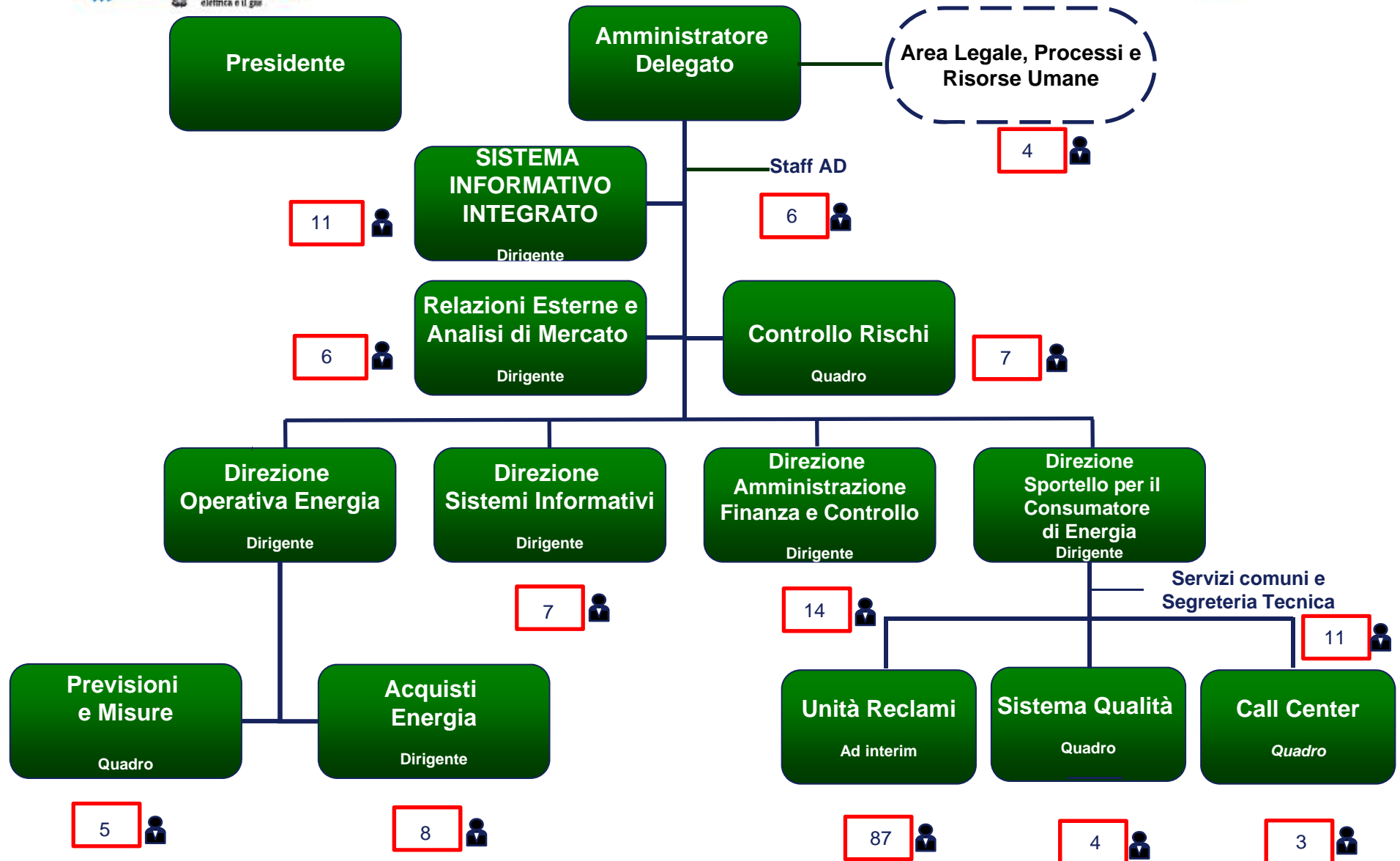


# Nuova Struttura Organizzativa AU



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