

SCHEDA INDIVIDUAZIONE PO

Sezione I – *ELEMENTI CONNOTATIVI*

Tipologia	[A] Funzioni di direzione di unità organizzativa di particolare complessità
Collocazione Organizzativa	Direzione Mobilità, infrastrutture e trasporto pubblico locale Settore Trasporto Pubblico Locale su gomma – Osservatorio mobilità
Denominazione	Rapporti con l'utenza e contact center mobilità
Livello di graduazione	3°LIVELLO: punteggio complessivo: 45
Declaratoria	Rapporti con l'utenza privata e organizzata, compresa la cura della risposta ai reclami e degli accordi con gli operatori, interni ed esterni alla regione che generano informazioni destinate agli utenti delle reti di mobilità. Attività di gestione contratto contact center. Supporto alla definizione degli interventi correttivi ed alla programmazione dei servizi di TPL.
Delega di funzioni dirigenziali (paragrafo 7 disciplinare istituto – decreto Direttore generale ex art. 10 LR n. 1/2009)	NO

A) Complessità organizzativa e gestionale	[15 punti]- medio
B) Livello di autonomia	[10 punti]- basso
C) Rilevanza organizzativa	[10 punti]- basso
D) Complessità delle competenze	[10 punti]- basso
Titolo di studio specifico e/o abilitazione professionale	

Sezione II – *ELEMENTI OGGETTO DI VALUTAZIONE PER IL CONFERIMENTO DELL'INCARICO*

A) Competenze tecniche	<p>Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione</p> <p>Metodi e strumenti delle forme di partecipazione</p> <p>Controlli tecnici e vigilanza</p>
B) Competenze organizzative	<p>Negoziiazione: capacità di comprendere in modo chiaro e completo il contesto in cui opera e le modalità più idonee a garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati e delle opportunità di realizzare le strategie dell'amministrazione</p> <p>Orientamento al cliente : capacità di interpretare in tempi rapidi le richieste ed i bisogni dell'interlocutore (interno e/o esterno) al fine di garantirne la migliore soddisfazione</p> <p>Lavoro di gruppo: capacità di trasmettere informazioni con un linguaggio appropriato, preciso e adeguato al contesto in atto</p>
C) Esperienza professionale con riferimento alle attività ed ai processi e procedimenti connotanti la posizione	<p>E' richiesto un grado di conoscenza ed esperienza specifico per le materie di competenza della posizione organizzativa.</p> <p>Esperienza di gestione di rapporti con l'utenza di servizi di trasporto.</p>
D) Eventuali titoli e/o requisiti curriculari posseduti	