

N. posti	Categoria e area	Profilo	Ruolo conoscenze capacità
1	Categoria C – area amministrativa	amministrativo addetto all'accoglienza e front office	<p>SCOPO DEL RUOLO:</p> <p>Svolgere attività di prima accoglienza, comunicazione e informazione in relazione con tutte le tipologie di utenti che si rivolgono all'Università Ca' Foscari presso la sede centrale, valorizzando l'immagine dell'Ateneo in attuazione delle politiche di comunicazione individuate dall'Amministrazione</p> <p>ATTIVITA' E RESPONSABILITA' IN CAPO AL RUOLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accogliere con cortesia e disponibilità l'utente ed ascoltarlo nella definizione del suo fabbisogno informativo e/o nella esplicitazione delle sue esigenze, aiutandolo nella loro precisazione ed indirizzandolo verso la struttura ritenuta più idonea - Dare informazioni didattiche di carattere generale e notizie relative agli eventi in corso nella sede e/o in altre sedi dell'Ateneo, anche in lingua straniera - Garantire i diritti di partecipazione degli utenti e dare attuazione al principio di trasparenza, fornendo informazioni sull'accesso agli atti e sui procedimenti amministrativi (L. 241/90 e successive) - Facilitare l'orientamento e l'accesso alle strutture interne della sede centrale - Favorire la conoscenza e l'utilizzazione dei servizi offerti dall'Ateneo - Spiegare le modalità per accedere ai servizi, agli uffici e a tutte le strutture dell'Ateneo fornendo le indicazioni anche logistiche su sedi, aule e uffici dell'Ateneo - Distribuire materiale informativo e promozionale - Curare le attività di comunicazione sulla base delle indicazioni del Settore Comunicazione - Garantire la reciproca informazione tra la struttura e gli altri uffici operanti nell'Ateneo - Rilevare ed elaborare i risultati delle indagini relative al livello di soddisfazione dell'utenza, a supporto di proposte per migliorare aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza <p>REQUISITI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titolo di studio: diploma di istruzione secondaria di secondo grado. <p>CONOSCENZE E CAPACITÀ RICHIESTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenze di base della legislazione universitaria - Conoscenza di base del diritto amministrativo, con particolare riferimento all'ambito universitario e all'area di riferimento - Buona conoscenza della legislazione sulle attività di comunicazione e sul principio di trasparenza e sull'accesso agli atti - Conoscenza dello Statuto e Regolamenti di Ca' Foscari

			<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza dell'organizzazione dell'Ateneo e delle competenze di ciascuna struttura - Conoscenze informatiche legate al pacchetto Office, ad internet, alla posta elettronica - Ottima conoscenza della lingua inglese e di una seconda lingua straniera <p>COMPETENZE COMPORTAMENTALI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elevato orientamento verso il cliente - capacità di analisi e gestione delle informazioni e di problem solving - capacità di gestione delle relazioni - capacità di autocontrollo e di lavoro in team anche in condizioni di stress e situazioni di crisi - capacità di organizzazione del proprio lavoro - capacità di analisi dei bisogni dell'utenza e conoscenza dei sistemi di rilevazione dei livelli di soddisfazione dell'utenza - attenzione ed accuratezza nel lavoro <p>Il ruolo recepisce il grado di autonomia e di responsabilità stabiliti dal CCNL – Comparto Università del 16/10/2008, tabella A, che prevede lo svolgimento di attività inerenti procedure, con diversi livelli di complessità, basate su criteri parzialmente prestabiliti e la correttezza complessiva delle procedure gestite</p>
--	--	--	--