

	SCHEDA DI FUNZIONE	REV.: 05
		N° SCHEDA : 14
		DATA: 30/05/2020

1. RUOLO *Operatore di Sportello*

2. POSIZIONE GERARCHICA *Responsabile Progetto*

3. MANSIONI

- È tenuto ad adempiere alle mansioni descritte ed assegnate dal Responsabile di progetto e ad erogare il servizio secondo le specifiche del servizio previste dal progetto e dalla ISER01;
- È tenuto ad allestire lo spazio adibito al servizio in maniera da offrire all'utente un'adeguata accoglienza e in ogni caso secondo le disposizioni del progetto
- È tenuto a registrare tutti le richieste e gli interventi effettuati in apposite schede che devono essere archiviate secondo specifiche procedure;
- È tenuto ad aggiornare periodicamente il Database;
- È tenuto a consegnare i dati per il monitoraggio;
- È tenuto a collaborare con il responsabile servizi sportello per l'Archivio giuridico e l'aggiornamento della normativa vigente;
- È tenuto a garantire la realizzazione delle attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei committenti e della verifica periodica delle attività;
- È tenuto a documentare tutte le uscite e le attività svolte al di fuori dello spazio adibito a servizio.
- È tenuto ad erogare il servizio nel rispetto delle normative vigenti;
- Segnala eventuali problemi riscontrati nell'erogazione del servizio al Responsabile di progetto eventuali disfunzioni o reclami al RAQ secondo la procedura di riferimento

4. REQUISITI e COMPETENZE RICHIESTI

Competenza specifica nel Settore.

L'operatore deve conoscere la normativa che regola l'ingresso e soggiorno dello straniero in Italia, deve conoscere e applicare la normativa relativa al rispetto della privacy regolamento Ue 2016/679, noto come Gdpr (General Data Protection Regulation), le procedure di riferimento dell'SGQ di Cidis

Nome	Funzione	Firma
<i>Approvata da</i>	Direzione	