

AVVISO DI SELEZIONE INTERNA PER IL CONFERIMENTO DELL'INCARICO DENOMINATO REFERENTE SPORTELLO INFORMATIVO TELEFONICO AZIENDALE E NUMERO VERDE UNICO DEL SSR – DAATO - PER LE ESIGENZE DELL'AZIENDA USL DI BOLOGNA

LE DOMANDE POSSONO ESSERE PRESENTATE

FINO ALLE ORE 12:00 DEL GIORNO 02 LUGLIO 2024

In attuazione della determinazione del Direttore del Servizio Unico Metropolitano Amministrazione Giuridica del Personale n. 1697 del 14/06/2024 ai sensi degli artt. 24 e ss. del CCNL del Comparto Sanità 2019-2021 sottoscritto in data 2/11/2022, nonché del "Regolamento per l'istituzione, la graduazione, il conferimento e la revoca degli incarichi di posizione e di funzione dell'Azienda USL di Bologna", adottato con deliberazione del Direttore Generale n. 353 del 20/10/2023, è emesso avviso di selezione interna per l'attribuzione del seguente incarico di funzione:

Denominazione Incarico di Funzione	Livello di Graduazione	Valorizzazione e Economica	Scheda di descrizione dell'incarico di funzione
Referente Sportello Informativo telefonico Aziendale e Numero verde unico del SSR	15	€ 4.000,00	Allegato 1)

REQUISITI DI ACCESSO, OBIETTIVI E AMBITI DI RESPONSABILITA'

Il presente avviso di selezione per il conferimento dell'incarico di funzione in oggetto è riservato al personale dipendente dell'Azienda USL di Bologna, appartenente all'area dei professionisti della Salute e dei funzionari, e/o il personale in posizione di comando e di assegnazione temporanea ai sensi del D.lgs. 151/2001 e ai sensi della legge 266/1999 che:

- abbiano riportato valutazioni annuali di performance individuale positive nell'ultimo biennio o comunque le ultime due valutazioni disponibili in ordine cronologico, qualora non sia stato possibile effettuare la valutazione a causa di assenza dal servizio in relazione ad una delle annualità;
- non abbiano riportato provvedimenti disciplinari negli ultimi due anni superiori alla multa;
- siano in possesso dei requisiti specifici di accesso riportati nella scheda di descrizione dell'incarico di funzione, di cui all'allegato 1). Tali requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito per la presentazione delle domande di ammissione.

Nel computo degli anni di esperienza professionale richiesta quale requisito di accesso per il conferimento degli incarichi di funzione, rientrano anche i periodi di servizio maturati, con o senza soluzione di continuità, a tempo determinato e/o a tempo parziale, presso Aziende od Enti del comparto di cui all'art. 1 del CCNL Comparto Sanità 2019-2021 nonché presso altre amministrazioni di comparti diversi, ovvero presso ospedali privati accreditati o presso le Università pubbliche e private dei paesi dell'Unione Europea nel medesimo o corrispondente profilo.

DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda, redatta **ESCLUSIVAMENTE IN FORMA TELEMATICA** deve contenere le seguenti dichiarazioni:

- cognome e nome, la data ed il luogo di nascita, la residenza;
- le eventuali condanne penali riportate, ovvero di non avere riportato condanne penali;
- il domicilio o l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) o mail personale/aziendale presso il quale deve essere fatta all'aspirante, ad ogni effetto, ogni necessaria comunicazione;

- di aver (o di non avere) riportato valutazioni annuali di performance individuale positive nell'ultimo biennio, o comunque nelle ultime due valutazioni disponibili in ordine cronologico qualora non sia stato possibile effettuare la valutazione a causa di assenza dal servizio in relazione ad una delle annualità;
- di non avere (o di avere) riportato negli ultimi due anni provvedimenti disciplinari superiori alla multa;

Alla domanda dovranno inoltre essere allegati i documenti dettagliati nel paragrafo successivo.

L'Amministrazione non si assume responsabilità per disguidi di notifiche determinati da mancata, errata o tardiva comunicazione di cambiamento di domicilio/PEC.

L'omessa indicazione anche di un solo requisito, generale o specifico, o di una delle dichiarazioni aggiuntive richieste dal bando, determina l'esclusione dalla procedura di che trattasi.

Gli aspiranti che, invitati, ove occorra, a regolarizzare formalmente la loro domanda di partecipazione all'avviso, non ottemperino a quanto richiesto nei tempi e nei modi indicati dall'Amministrazione, saranno esclusi dalla procedura.

Si precisa, inoltre, che i dati attinenti ai titoli hanno natura facoltativa e l'eventuale rifiuto o omissione dei medesimi sarà causa di mancata valutazione degli stessi.

Tutti i dati di cui l'Amministrazione verrà in possesso a seguito della presente procedura verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 30/6/2003, n. 196 e del Regolamento Europeo 2016/679.

La presentazione della domanda di partecipazione al presente avviso da parte dei candidati implica il consenso al trattamento dei dati personali, compresi i dati sensibili, a cura degli uffici preposti alla conservazione delle domande ed all'utilizzo delle stesse per lo svolgimento delle procedure finalizzate al presente avviso.

Questo Ente informa i partecipanti alla procedura di cui al presente bando che i dati personali ad Essi relativi saranno oggetto di trattamento da parte delle competenti direzioni con modalità sia manuale che informatizzata, e che il titolare del trattamento è l'Azienda USL di Bologna.

Tali dati saranno comunicati ai soggetti espressamente incaricati del trattamento, o in presenza di specifici obblighi previsti dalla legge, dalla normativa comunitaria o dai regolamenti.

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione. Il mancato conferimento comporta l'esclusione dalla procedura selettiva in argomento.

MODALITA' E TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

La domanda dovrà essere presentata in forma telematica connettendosi al seguente indirizzo:

https://concorsi-gru.progetto-sole.it/exec/htmls/static/whrpx/login-concorsiweb/pxloginconc_grurer10501.html

e compilando lo specifico modulo on-line seguendo le istruzioni per la compilazione ivi contenute, in applicazione dell'art. 1 comma 1, nonché degli artt. 64 e 65 del D.Lgs 82/05.

I candidati attraverso la procedura accessibile dal link sopraindicato, dopo aver compilato lo specifico modulo on line, dovranno allegare alla domanda, esclusivamente tramite file formato .pdf, la copia digitale di:

- ✓ copia del modulo di domanda allegato al bando di selezione debitamente compilato e sottoscritto con firma autografa;

- ✓ curriculum formativo-professionale redatto utilizzando lo schema di curriculum allegato al bando di selezione oppure curriculum redatto in altro formato (preferibilmente quello europeo) sottoscritto con firma autografa;
- ✓ eventuali pubblicazioni edite a stampa;
- ✓ un documento di riconoscimento legalmente valido.

Le eventuali pubblicazioni dovranno essere allegate nella loro interezza, diversamente non saranno oggetto di valutazione.

Si precisa che, ai fini della validità della domanda presentata, l'aspirante dovrà obbligatoriamente compilare il modulo di domanda allegato al bando di selezione.

Le domande nelle quali risulti allegato un modulo non corrispondente al bando in argomento o nelle quali non risulti allegato alcun modulo non verranno considerate valide.

Gli aspiranti dovranno compilare una sola domanda per l'avviso in argomento. La domanda si considererà correttamente presentata nel momento in cui il candidato concluderà la procedura utilizzando l'apposito tasto di chiusura e riceverà dal sistema il messaggio di avvenuto inoltro della stessa.

In caso di chiusura ed inoltro di più domande per lo stesso bando la procedura informatica terrà in considerazione l'ultima domanda correttamente acquisita in ordine cronologico entro il termine di scadenza.

Si consiglia di non inoltrare la domanda in prossimità delle ultime ore dell'ultimo giorno utile per la presentazione per evitare sovraccarichi del sistema, dei quali non si assume responsabilità alcuna.

Il termine fissato per la presentazione delle domande e dei documenti è perentorio. L'eventuale riserva di invio successivo di documenti è priva di effetto. Non sarà valutata documentazione prodotta in forma cartacea o secondo modalità e tempi diversi da quelli previsti nel presente bando.

La domanda dovrà pervenire, a pena di esclusione, entro le ore 12:00 del giorno 02 LUGLIO 2024.

La firma autografa a regolarizzazione del modulo di domanda on line e delle dichiarazioni nella stessa inserite verrà acquisita in sede di identificazione dei candidati alla prima prova selettiva.

È ESCLUSA OGNI ALTRA FORMA DI PRESENTAZIONE O TRASMISSIONE. PERTANTO, EVENTUALI DOMANDE PERVENUTE CON ALTRE MODALITÀ, PUR ENTRO I TERMINI DI SCADENZA DEL BANDO, NON VERRANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE.

AUTOCERTIFICAZIONE

Tutte le dichiarazioni riportate nella domanda e nel curriculum saranno autocertificate mediante compilazione dell'apposito spazio in sede di presentazione telematica della domanda, ai sensi del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000.

Si precisa che restano esclusi dall'autocertificazione, fra gli altri, i certificati medici e sanitari.

Si rammenta, infine, che l'Amministrazione è tenuta ad effettuare idonei controlli sulla veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive ricevute e che, oltre alla decadenza dell'interessato dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazione non veritiera, sono applicabili le sanzioni penali previste per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci.

AMMISSIONE O ESCLUSIONE DALLA SELEZIONE

L'ammissione o l'esclusione dei candidati che avranno presentato domanda entro la scadenza del termine, è disposta con provvedimento del Direttore del Servizio Unico Metropolitan Amministrazione Giuridica del Personale (SUMAGP).

L'elenco dei candidati ammessi alla selezione verrà pubblicato sul sito web dell'Azienda USL di Bologna, nella pagina dedicata alla presente procedura.

Il Servizio Unico Metropolitan Amministrazione Giuridica del Personale invia motivata comunicazione agli interessati, tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail o PEC fornito in domanda, dell'esclusione dalla selezione per carenza dei requisiti richiesti per l'accesso alle funzioni relative alla posizione funzionale di cui trattasi.

COMMISSIONE DI VALUTAZIONE

La commissione di valutazione sarà nominata con provvedimento del Direttore del Servizio Unico Metropolitan Amministrazione Giuridica del Personale e sarà presieduta dal Dirigente della struttura cui afferrisce l'incarico, o da un suo delegato dirigente o titolare di incarico, e da altri due dipendenti appartenenti all'area del profilo messo a bando o all'area dei professionisti della salute e dei funzionari, individuati dal responsabile della struttura.

Funge da segretario verbalizzante un dipendente competente appartenente all'area dei professionisti della salute e dei funzionari o all'area degli assistenti.

Per le incompatibilità dei componenti individuati, valgono le norme generali e specifiche in materia.

SELEZIONE DEI CANDIDATI

Per ciascun incarico, la procedura selettiva avviene per titoli e colloquio. La valutazione del profilo del candidato da parte della commissione avviene in base ai seguenti criteri di massima:

- quanto al curriculum, viene valutata la coerenza tra i titoli formativi e professionali dichiarati dai candidati e i contenuti professionali richiesti nella scheda di descrizione dell'incarico, anche in relazione ai risultati attesi. Nella valutazione del curriculum, saranno tenute in considerazione le esperienze maturate anche con riferimento all'ambito di selezione, il coinvolgimento in attività o funzioni dalle quali emergano le capacità professionali, organizzative, gestionali e relazionali;

- quanto al colloquio sono esplorate le conoscenze, competenze, attitudini, potenzialità, capacità innovative di ogni candidato, con specifico riferimento all'incarico da attribuire.

La Commissione valuta la congruenza del curriculum dei candidati rispetto alle funzioni e responsabilità proprie dell'incarico oggetto di selezione nonché le conoscenze, le competenze e le potenzialità di ogni candidato con specifico riferimento all'incarico da attribuire. In particolare, per gli incarichi di funzione organizzativa e professionale nel rispetto dell'art. 31 c. 5 del CCNL deve essere attribuito un peso equilibrato all'esperienza professionale, al titolo/i di studio, agli altri titoli culturali e professionali, ai corsi di aggiornamento e qualificazione professionale, escludendo quindi automatismi generalizzati e basati sull'anzianità di servizio. Nell'ambito della selezione per gli incarichi di funzione organizzativa o professionale sono da valorizzare la laurea magistrale o specialistica, il master universitario di primo o secondo livello o eventuali percorsi formativi.

Al termine dei colloqui, la commissione redige verbale dei propri lavori dal quale emergono:

- un giudizio sintetico, per ciascun candidato, relativo al curriculum ed all'esito del colloquio;

- la proposta motivata che individua il candidato il cui profilo sia ritenuto maggiormente coerente con l'incarico da ricoprire.

CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI:

Il giorno, l'orario e la sede di convocazione al colloquio saranno comunicati ai candidati ammessi mediante **pubblicazione - con valore di notifica a tutti gli effetti** nei confronti dei candidati in possesso dei requisiti di ammissione – sul sito internet dell'Azienda USL di Bologna con un preavviso di almeno 15 giorni. Non verranno inviate convocazioni individuali. Tale avviso costituisce l'unica forma di convocazione al colloquio e pertanto è onere dei candidati prenderne visione.

I candidati si dovranno presentare muniti di un valido documento di riconoscimento. **La mancata presentazione al colloquio presso la sede, nella data ed orario che verranno indicati o la presentazione in ritardo, ancorché dovuta a causa di forza maggiore, comporteranno l'irrevocabile esclusione dalla procedura, equivalendo a rinuncia.**

CONFERIMENTO E DURATA DEGLI INCARICHI

Il Direttore Generale, ricevuto il verbale della Commissione e tenuto conto della natura e delle caratteristiche dei programmi da realizzare, conferisce l'incarico con provvedimento scritto e motivato.

Nel provvedimento di conferimento dell'incarico sono riportati la durata ed i contenuti dell'incarico ivi inclusi, in particolare, la descrizione delle linee di attività, i criteri, la procedura di valutazione, il trattamento economico e gli obiettivi generali e specifici da conseguire.

Qualora la/il candidata/o prescelta/o, dipendente dell'Azienda, fosse in posizione di comando prevalente presso altra amministrazione è tenuta/o, al fine dell'attribuzione dell'incarico, a rientrare a tempo pieno o in maniera prevalente in Azienda, nella struttura presso la quale è stato istituito l'incarico. Qualora la/il candidata/o prescelta/o, dipendente di altra amministrazione, fosse in posizione di comando non prevalente in Azienda, le/gli potrà essere attribuito l'incarico esclusivamente ove fosse consentita dall'amministrazione di appartenenza l'assegnazione in comando a tempo pieno o prevalente presso l'Azienda.

La persona cui viene affidato l'incarico, in caso di appartenenza ad altra struttura, è trasferita presso la struttura dove è istituito l'incarico.

Non è consentita l'attribuzione di più incarichi contemporaneamente, fatto salvo l'incarico ad interim di cui al comma 10 dell'art. 26 del CCNL.

Nel caso di affidamento dell'incarico a persona con rapporto di lavoro a tempo determinato, o in comando in entrata o in assegnazione temporanea ai sensi del D.lgs. 151/2001 e ai sensi della legge 266/1999, la durata dell'incarico sarà corrispondente alla durata del rapporto di lavoro a tempo determinato o del comando o dell'assegnazione temporanea.

L'incarico può essere rinnovato per pari durata previa valutazione positiva al termine dell'incarico e in assenza di provvedimenti disciplinari negli ultimi due anni superiori alla multa.

DISPOSIZIONI FINALI

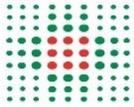
La presente selezione viene espletata secondo le norme di cui al CCNL 2019-2021 per il personale del comparto Sanità sottoscritto in data 2/11/2022 e i criteri previsti dal *“Regolamento per l'istituzione, la graduazione, il conferimento e la revoca degli incarichi di posizione e di funzione dell'Azienda USL di Bologna”*, adottato con deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda USL di Bologna n. 353 del 20/10/2023, cui si fa rinvio per quanto non espressamente previsto nel presente bando.

L'Azienda si riserva, infine, la facoltà di disporre la proroga dei termini del presente bando o la sospensione o modificazione ovvero la revoca o l'annullamento del bando stesso, in relazione all'esistenza di ragioni di pubblico interesse.

Per acquisire copia del bando del pubblico avviso, gli interessati potranno collegarsi al sito Internet: www.ausl.bologna.it. La pubblicazione del bando sul sito internet dell'Azienda USL di Bologna assolve, ad ogni effetto, agli obblighi di divulgazione e pubblicità previsti.

Per eventuali informazioni relative alla presente procedura rivolgersi al SUMAGP/ Ufficio Concorsi – email: selezioni@ausl.bologna.it.

Firmato digitalmente
(Dott. Riccardo Solmi)



**AVVISO DI SELEZIONE INTERNA PER IL CONFERIMENTO DELL'INCARICO DENOMINATO
REFERENTE SPORTELLINO INFORMATIVO TELEFONICO AZIENDALE E NUMERO VERDE UNICO DEL
SSR – DAATO - PER LE ESIGENZE DELL'AZIENDA USL DI BOLOGNA**

MODULO DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

AL DIRETTORE DEL SERVIZIO UNICO METROPOLITANO
AMMINISTRAZIONE GIURIDICA DEL PERSONALE
VIA GRAMSCI, 12 40121 BOLOGNA

Il/la sottoscritto/a _____
nato/a _____ il _____
residente in _____
via _____ cap _____
C.F. _____ tel/cell _____

CHIEDE

di essere ammesso alla selezione interna per l'attribuzione del seguente incarico di funzione

Referente Sportello Informativo telefonico Aziendale e Numero verde unico del SSR

DICHIARA

sotto la propria responsabilità, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci:

1) di essere dipendente dell'azienda _____
dal _____ attualmente in servizio presso _____
nel profilo professionale di _____

2) di essere in possesso dei seguenti requisiti specifici di accesso richiesti:

- possesso di almeno cinque anni di esperienza nel profilo professionale di appartenenza (Collaboratore Amministrativo professionale/ Collaboratore Amministrativo professionale senior ad esaurimento);
- valutazione positiva della performance individuale con riferimento all'ultimo biennio o comunque le ultime due valutazioni disponibili in ordine cronologico, qualora non sia stato possibile effettuare la valutazione,
- assenza di provvedimenti disciplinari negli ultimi due anni superiori alla multa.

3) di avere precedentemente prestato servizio (specificare eventuali servizi prestati c/o altre Aziende):

dal _____ al _____, nel profilo professionale di _____,
con rapporto di lavoro (dipendente, libero professionale, collaborazione ecc.)
_____ presso _____;

dal _____ al _____, nel profilo professionale di _____,
con rapporto di lavoro (dipendente, libero professionale, collaborazione ecc.)
_____ presso _____;

4) di essere in possesso dei seguenti requisiti preferenziali:

Il sottoscritto chiede di ricevere ogni necessaria comunicazione relativa alla presente procedura al seguente indirizzo e secondo le seguenti modalità:

mediante posta elettronica all'indirizzo e-mail aziendale all'indirizzo _____;

mediante posta elettronica ordinaria al seguente indirizzo e-mail _____ /PEC personale _____.

Al fine della valutazione di merito, il sottoscritto presenta, ai sensi dell'art. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, un curriculum formativo e professionale, datato e firmato, autocertificato ai sensi di legge e la copia di un documento di identità valido.

Data _____

Firma _____

CURRICULUM FORMATIVO E PROFESSIONALE

Io sottoscritto/a _____,
nato/a a _____ il _____

-consapevole che l'Amministrazione effettuerà i controlli previsti dalle norme vigenti, sulla veridicità delle dichiarazioni rese dai candidati,

-consapevole altresì che, in caso di false dichiarazioni o di esibizione di atto falso o contenente dati non più rispondenti al vero, potrà incorrere nelle sanzioni previste dagli artt. 483, 495 e 496 del Codice Penale e nella decadenza dal beneficio ottenuto mediante tali atti falsi,

DICHIARO SOTTO LA MIA PERSONALE RESPONSABILITÀ di essere in possesso dei seguenti **titoli:**

CURRICULUM FORMATIVO E PROFESSIONALE

ESPERIENZE MATURE NEL PROFILO PROFESSIONALE DI APPARTENENZA, CON O SENZA SOLUZIONE DI CONTINUITÀ, A TEMPO INDETERMINATO, DETERMINATO E/O A TEMPO PARZIALE, PRESSO AZIENDE OD ENTI DEL COMPARTO DI CUI ALL'ART. 1 DEL CCNL COMPARTO SANITÀ 2019-2021 NONCHÉ PRESSO ALTRE AMMINISTRAZIONI DI COMPARTI DIVERSI, OVVERO PRESSO OSPEDALI PRIVATI ACCREDITATI O PRESSO LE UNIVERSITÀ PUBBLICHE E PRIVATE DEI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA

Azienda sanitaria/ Altra Pubblica

*Amministrazione/ Ospedali privati accreditati
/ Università pubbliche e private dei paesi UE*

Tipologia di rapporto

Profilo professionale/ Qualifica

data di inizio incarico/ assunzione

data di fine incarico/ assunzione

TITOLI ACCADEMICI E DI STUDIO

ELENCARE I TITOLI DI STUDIO ATTINENTI (LAUREE, MASTER)

**DENOMINAZIONE
TITOLO:**

CONSEGUITO IL:

PRESSO:

**DENOMINAZIONE
TITOLO**

CONSEGUITO IL:

PRESSO:

PUBBLICAZIONI E TITOLI SCIENTIFICI

Elencare i singoli titoli degli articoli o pubblicazioni e gli estremi della rivista allegando copia degli articoli o delle pubblicazioni

CORSI, CONVEGNI, CONGRESSI

Inserire l'elenco dei corsi formativi professionali o di aggiornamento attinenti, **in qualità di uditore e di relatore**

<i>Ente promotore del corso</i>	<i>Titolo del corso</i>	<i>Durata in giorni</i>	<i>Durata in ore</i>	<i>Date di riferimento</i>	<i>Uditore/Relatore</i>

INCARICHI DI INSEGNAMENTO CONFERITI DA ENTI PUBBLICI - inserire dettagliatamente l'elenco delle docenze in materie attinenti.

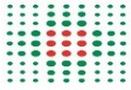
<i>Ente che ha conferito la docenza</i>	<i>Titolo della docenza/Materia</i>	<i>Durata della docenza</i>	<i>Date di riferimento</i>

ULTERIORI TITOLI CHE SI INTENDONO DICHIARARE

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lgs n.196/2003 e del GDPR (Regolamento UE n. 679/2016)

Data _____

Firma _____



Allegato 1)

DENOMINAZIONE DELLA POSIZIONE: REFERENTE SPORTELLO INFORMATIVO TELEFONICO AZIENDALE E NUMERO VERDE UNICO DEL SSR

STRUTTURA DI AFFERENZA: Dipartimento Attività Amministrative Territoriali ed Ospedaliere

RUOLO: Amministrativo

PROFILO PROFESSIONALE: Collaboratore Amministrativo Professionale/ Collaboratore Amministrativo Professionale senior ad esaurimento

TIPOLOGIA DI INCARICO: incarico di Funzione Professionale

CLASSE: 15– VALORIZZAZIONE ECONOMICA: €4000

(in applicazione ai criteri per la graduazione degli incarichi definiti dal Regolamento aziendale)

TITOLARE DELLA VALUTAZIONE: Direttore DAATO

DURATA: cinque anni

Requisiti specifici di accesso

- Cinque anni di esperienza professionale maturati nel profilo di appartenenza (Collaboratore Amministrativo Professionale/ Collaboratore Amministrativo Professionale senior ad esaurimento);
- valutazione positiva della performance individuale con riferimento all'ultimo biennio o comunque le ultime due valutazioni disponibili in ordine cronologico, qualora non sia stato possibile effettuare la valutazione a causa di assenza dal servizio in relazione ad una delle annualità;
- Assenza di provvedimenti disciplinari negli ultimi due anni superiori alla multa.

Requisiti Preferenziali

Laurea in Scienze Politiche, Economiche, Giuridiche, Comunicazione,

Esperienza pluriennale nell'ambito delle relazioni con il cittadino, nella comunicazione interna ed esterna, nella gestione e aggiornamento delle banche dati informative aziendali e regionali

Esperienza nell'ambito dell'organizzazione e gestione del personale e percorsi di valutazione delle competenze

Conoscenza dei percorsi di accesso ai servizi e prestazioni erogate dall'Azienda Usl.

MISSION E RILEVANZA STRATEGICA

Il referente Sportello Informativo Telefonico aziendale e del secondo livello del Numero verde Regionale per l'Azienda Usl di Bologna dipende in via gerarchica dal Direttore del Dipartimento Attività Amministrative Territoriali e Ospedaliere (DAATO), nel perseguimento della mission aziendale al medesimo assegnata attraverso la cura e la gestione di tutti gli aspetti amministrativi e i flussi informativi caratterizzanti il servizio.

Gestisce lo Sportello Informativo Telefonico aziendale e il secondo livello del numero verde Regionale per l'Azienda Usl di Bologna, attività che si connotano per avere il contatto telefonico diretto con i cittadini, al fine di garantire una risposta esauriente e tempestiva ai loro quesiti sulle modalità di accesso ai servizi erogati dall'Azienda.

A tale scopo, oltre alla risposta telefonica e tramite e-mail ai cittadini, si occupa dell'implementazione e aggiornamento della banca dati aziendale (H-Desk -ex IAP - Informazioni Accesso Prestazioni, visibile sul sito web come Guida ai servizi on-line dell'Azienda Usl di Bologna) e della banca dati regionale (Virtual Desk RER), pubblicata sul sito della Regione Emilia Romagna (Guida ai servizi on-line RER).

La funzione ha quindi lo scopo di garantire alla Direzione Aziendale un interlocutore unico nel percorso di orientamento all'accesso ai servizi erogati, facendo anche da tramite per la segnalazione, ai servizi aziendali competenti, di eventuali problematiche emerse dal contatto con i cittadini legate a percorsi e procedure vigenti all'interno dell'Azienda.

Collabora, inoltre, con il Direttore DAATO nell'ambito dell'organizzazione e gestione delle risorse umane assegnate al servizio, con riferimento anche ai percorsi di valutazione e valorizzazione.

PRINCIPALI RELAZIONI ORGANIZZATIVE E FUNZIONALI

Interlocutore	Interazione
Direttore DAATO	Relazione gerarchica. Condivisione periodica obiettivi da raggiungere, modalità e contenuti dell'attività di competenza. Monitoraggio periodico attività svolte.
Regione Emilia Romagna DG Cura della persona, salute e welfare	Riferimento aziendale del Progetto N. Verde RER e Responsabile banca dati N. Verde RER, per l'Azienda Usl di Bologna. Interfaccia periodica con il Coordinamento Regionale del N. Verde nell'ambito dei procedimenti legati all'acquisizione e aggiornamento delle informazioni sull'accesso alle prestazioni erogate dall'azienda e pubblicate anche nella Guida ai Servizi on-line della Regione.
Comunicazione - Responsabile Web	Interfaccia, supporto e collaborazione su tutti gli aspetti legati all'aggiornamento della banca dati aziendale (H-Desk-ex IAP) pubblicata sul sito web come Guida ai servizi on-line dell'Azienda Usl di Bologna. Interazione, confronto e suggerimenti finalizzati al miglioramento delle pagine web volte a garantire chiarezza in merito alle informazioni per i cittadini.
ICT Servizi informatici aziendali	Collabora nella gestione e nella ricerca di soluzioni a problematiche inerenti gli applicativi in uso presso lo Sportello Informativo Telefonico aziendale e alla pubblicazione delle informazioni presenti nella banca dati H-Desk (ex IAP) sul sito Aziendale.
Società 4wardPRO – Impresoft group – Società Informatica, Microsoft Partner	Sviluppo e progettazione della banca dati H-Desk (ex IAP) e integrazione con il Virtual Desk RER, per l'aggiornamento delle informazioni pubblicate nella Guida ai servizi on-line dell'Ausl di Bologna e della Regione Emilia Romagna.
Società Lepida Scpa	Riferimento aziendale per il call center N. Verde RER, Virtual Desk RER, Guida ai servizi on-line RER. Servizi gestiti dalla Società Lepida per conto della Regione Emilia Romagna. Collaborazione e confronto con il servizio help desk di Lepida, per la gestione di casi particolari o disservizi di lieve entità segnalati dai cittadini allo Sportello Telefonico e/o N. Verde RER
Direttore UOC Amministrativa dell'Accesso Responsabile funzione rete di front office e SUA	Collabora con il Direttore e il Responsabile per l'aggiornamento delle informazioni relative ai percorsi di accesso agli Sportelli CUP aziendali e si confronta con loro per la gestione di casi specifici o disservizi segnalati dai cittadini allo Sportello Telefonico e/o al N. Verde RER
U.O. Qualità, Accredimento e Relazioni con il cittadino Staff della Direzione aziendale	Collabora e interagisce con i colleghi dell'ufficio Relazioni con il cittadino, sulle tematiche di interesse della funzione specificatamente assegnata.
Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali e ospedalieri	Collabora e interagisce con gli operatori di tutti gli URP aziendali, su tematiche di interesse legate a indicazioni e problematiche evidenziate dai cittadini dell'ambito della funzione assegnata.
Governo dei percorsi specialistici	Assicura la divulgazione dei percorsi di accesso alle prestazioni e servizi aziendali tramite lo Sportello Informativo Telefonico aziendale, il secondo livello del N. Verde regionale e l'aggiornamento delle diverse banche dati aziendali e regionali pubblicate su web. Segnala eventuali problematiche emerse dalle richieste dei cittadini sui

	percorsi di accesso alle prestazioni sanitarie aziendali.
Altre macro articolazioni aziendali	Assicura il supporto necessario all'implementazione di percorsi di accesso e attività nel caso di impatto sullo Sportello Informativo Telefonico e al secondo livello del N Verde regionale.
SUMAGP	Collaborazione e interazione relativamente al coordinamento e alla gestione del personale assegnato al servizio.

OBIETTIVI E RESPONSABILITÀ'

Gli obiettivi annuali e di performance seguono le logiche del processo di budgeting e pertanto trovano corrispondenza nella scheda prevista per l'incarico in applicazione al regolamento esistente.

Obiettivi di Mandato	Risultato Atteso
Supporto alla Direzione Aziendale e DAATO, per garantire il buon funzionamento dello Sportello Informativo Telefonico e del secondo livello del Numero Verde RER	Garantire aggiornamento ed implementazione delle informazioni nel Virtual Desk regionale e pubblicate nella Guida ai servizi On-line della Regione Emilia Romagna. Garantire, in collaborazione con U.O. Comunicazione e degli altri servizi coinvolti, supporto all'aggiornamento e implementazione delle informazioni pubblicate sul sito web aziendale per la banca dati H-Desk (ex IAP), nell'ottica del miglioramento dell'accesso ai servizi aziendali da parte dei cittadini.
Garantire e governare il raccordo e le relazioni con tutte le componenti aziendali utili al servizio	Gestire i rapporti tra le diverse articolazioni aziendali, al fine di conoscere i continui cambiamenti in atto ed i nuovi percorsi di accesso alle prestazioni erogate dall'Azienda sanitaria, per l'aggiornamento delle banche dati web (aziendale e regionale) ed il mantenimento delle corrette informazioni agli operatori dello Sportello Informativo Telefonico aziendale e N. Verde RER, allo scopo di fornire risposte esaurienti ai quesiti posti dai cittadini.
Governare processi di valutazione e valorizzazione del personale	Collaborare con Direzione DAATO nella formulazione di proposte di valorizzazione, incentivazione e qualificazione del personale assegnato. Individuazione di criteri omogenei e trasparenti per la valutazione della performance organizzativa e individuale, sulla base delle indicazioni fornite dai servizi aziendali di riferimento.