

## Operatore segretariale

 **SETTORE 24. [Area comune](#)**

**REPERTORIO - Campania**

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria

#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore segretariale	Campania
Operatore amministrativo-segretariale	Lazio
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Piemonte
Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Puglia
Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni	Toscana
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

#### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Operatore amministrativo-segretariale	Basilicata	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Operatore per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Calabria	4	X	X	X	X
Operatore segretariale	Campania	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETERIALE	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Operatore amministrativo-segretariale	Lazio	4	X	X	X	X
Operatore di segreteria	Liguria	4	X	X	X	X
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETERIALE	Piemonte	4	X	X	X	X
Operatore di segreteria	Piemonte	4	X	X	X	X
Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Puglia	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETERIALE	Sicilia	4	X	X	X	X
Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni	Toscana	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETERIALE	Veneto	4	X	X	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA						

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
SEGRETARIO	Abruzzo	2	X		X	
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	1			X	
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	3	X		X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	3	X		X	X
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche	3	X		X	X
Operatore amministrativo- segretariale	Molise	3	X	X		X
Operatore di segreteria	Sardegna	2	X		X	
Addetto amministrativo segretariale	Sicilia	3	X	X	X	
Addetto qualificato alla segreteria	Umbria	3	X	X	X	
Assistente di direzione - affari generali	Umbria	2	X			X

#### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Operatore amministrativo- segretariale	Valle d'Aosta	0				

## ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio

### Tabelle di equivalenza AdA

EFFETTUARE LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	Lombardia
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta

### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

#### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	3	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO- SEGRETARIALE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Operatore amministrativo	Liguria	3	X	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	Lombardia	3	X	X	X
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche	3	X	X	X
Tecnico per la gestione automatizzata dell'ufficio	Puglia	3	X	X	X
Operatore Office Automation	Umbria	3	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Veneto	3	X	X	X

## Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALL'IMMISSIONE ED ALLA GESTIONE DIGITALE DEI DATI	Abruzzo	2		X	X
Operatore amministrativo-segretariale	Basilicata	2		X	X
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Calabria	2	X	X	
Operatore per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Calabria	1			X
Personale amministrativo addetto alla custodia (nell'ambito dei servizi cimiteriali)	Campania	2		X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2		X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Lazio	2	X	X	
EFFETTUARE PRATICHE AUTOMOBILISTICHE PER CONTO DEL CLIENTE/UTENTE	Lombardia	2		X	X
EFFETTUARE L'INSERIMENTO ELETTRONICO DI DATI	Lombardia	1		X	
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia	1	X		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Marche	2	X	X	
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Puglia	2	X	X	
Operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni	Puglia	2		X	X
Operatore di segreteria	Sardegna	2	X	X	
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Sicilia	1	X		
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Toscana	2	X	X	
Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni	Toscana	2		X	X

#### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico dell'analisi e trascrizione di segnali fonici e di gestione della perizia di trascrizione in ambito forense	Basilicata	0			

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico perito fonico in ambito forense	Campania	0			
Operatore segretariale	Campania	0			
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	0			
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0			
ADA.24.01.07 (ex ADA.25.231.756) - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza					
Tabelle di equivalenza AdA					
OPERATORE D'UFFICIO			Lombardia		
Addetto alle attività amministrativo-segretariali			Marche		
Operatore amministrativo-segretariale			Valle d'Aosta		
Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA					
Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA					
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1		
OPERATORE PER LA GESTIONE DEGLI ARCHIVI AMMINISTRATIVI GIUDIZIARI	Abruzzo	1	X		
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	1	X		
Operatore amministrativo-segretariale	Basilicata	1	X		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Operatore amministrativo contabile _	Campania	1	X
Operatore segretariale	Campania	1	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Emilia-Romagna	1	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	1	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	1	X
Operatore amministrativo	Liguria	1	X
OPERATORE D'UFFICIO	Lombardia	1	X
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche	1	X
Addetto qualificato alla segreteria	Umbria	1	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Veneto	1	X

#### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
----------------	------------	------------	-----

#### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	0	
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0	

ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza



## Tabelle di equivalenza AdA

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.

Basilicata

CENTRALINISTA

Lombardia

Centralinista telefonico su sistemi informatici

Piemonte

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.	Basilicata	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
Op. telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a non vedenti o ipovedenti, L.113/1985, D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	X	X
Centralinista telefonico non vedente	Campania	2	X	X
Op. telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	X	X
Op. telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza	Lazio	2	X	X
Operatore amministrativo	Liguria	2	X	X
Addetto all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (portiere centralinista)	Liguria	2	X	X
CENTRALINISTA	Lombardia	2	X	X
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Piemonte	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino	Puglia	2	X	X
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Sicilia	2	X	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico	Umbria	2	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore segretariale	Campania	1	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA				
Sezione in aggiornamento				

## Competenze

**Titolo:** Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio

**Descrizione:** Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio

**Obiettivo:** Attività di ufficio gestita in maniera efficace

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio  
Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)  
Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti  
Elementi di organizzazione aziendale  
Modulistica di tipo bancario e assicurativo  
Elementi di amministrazione aziendale

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestione degli invii telematici di dichiarazioni, documenti o informazioni  
Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)  
Applicare tecniche di registrazione e archiviazione di dichiarazioni, documenti o informazioni e successiva ricerca  
Applicare tecniche di stampa, fotocopiatrice e scannerizzazione di documenti e invio/ricezione di fax  
Applicare tecniche di acquisizione, elaborazione e registrazione di dichiarazioni, documenti e informazioni

**Titolo:** Cura delle funzioni di segreteria

**Descrizione:** Cura delle funzioni di segreteria

**Obiettivo:** Attività di segreteria gestita in maniera efficace

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi  
Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento

Risultato atteso:RA2: Trattare la documentazione a supporto di attività amministrative contabili riferite al personale, registrando i dati del caso e

compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, malattie, ecc.)

Gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.)

Risultato atteso:RA3: Gestire il processo informativo, attraverso la comunicazione scritta, in presenza o telefonica, filtrando e trasmettendo messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda  
Cura della revisione e della battitura di testi e documenti

Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti

Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento

Risultato atteso:RA4: Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione

Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)

Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico

Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione

Attività dell' AdA ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto

Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura

Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione dei testi

Attività dell' AdA ADA.24.01.07 (ex ADA.25.231.756) - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare le attività di protocollo, gestendo il flusso della corrispondenza in ingresso ed uscita, assicurando la tracciabilità dei documenti e dei materiali, curando lo smistamento secondo le procedure previste

Gestione dell'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) e rilascio di ricevute di avvenuta consegna

Preparazione del materiale da spedire e realizzazione delle procedure di spedizione

Raccolta, smistamento e invio dei materiali all'attenzione degli uffici competenti

Cura degli atti di protocollo in entrata e in uscita

Cura dell'ordine e dell'archiviazione dei materiali e successiva ricerca

Tenuta e gestione dei registri elettronici

## CONOSCENZE

Elementi di amministrazione aziendale  
Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente  
Tecniche di pianificazione  
Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni  
Tecniche di time management  
Tecniche di scheduling  
Utilizzo delle principali piattaforme per videoconferenze

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Effettuare il supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico  
Provvedere all'organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)  
Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento  
Utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)  
Curare la gestione delle pratiche riferite al personale (missioni, straordinari, richieste di ferie, malattie, ecc.)  
Curare il disbrigo di pratiche burocratiche  
Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.  
Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)

**Titolo:** Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza

**Descrizione:** Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza

**Obiettivo:** Attività di comunicazione e corrispondenza gestite in maniera efficace

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi  
Gestione dell'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento

Risultato atteso:RA3: Gestire il processo informativo, attraverso la comunicazione scritta, in presenza o telefonica, filtrando e trasmettendo messaggi, curando i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda  
Cura della revisione e della battitura di testi e documenti  
Cura della trasmissione delle informazioni o comunicazioni tra vari uffici o soggetti  
Gestione e filtro delle comunicazioni scritte o telefoniche indirizzate alle funzioni direttive di riferimento

Risultato atteso:RA4: Realizzare gli adempimenti connessi allo svolgimento ed al buon andamento di eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro, fornendo supporto nelle attività di comunicazione ed organizzazione  
Organizzazione di riunioni, assemblee o viaggi di lavoro del personale (prenotazione biglietti di viaggio, sale riunioni, alberghi, ristoranti, ecc.)  
Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa o eventi agli uffici stampa e di relazione con il pubblico  
Predisposizione e realizzazione di comunicazioni o lettere di convocazione

Attività dell' AdA ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare attività di produzione digitale di testi, verificando la correttezza dell'elaborato prodotto  
Ascolto e trascrizione di registrazioni audio o sotto dettatura  
Cura e realizzazione della battitura di testi e documenti e verifica e correzione dei testi

Attività dell' AdA ADA.24.01.07 (ex ADA.25.231.756) - Realizzazione delle attività di protocollo e corrispondenza associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare le attività di protocollo, gestendo il flusso della corrispondenza in ingresso ed uscita, assicurando la tracciabilità dei documenti e dei materiali, curando lo smistamento secondo le procedure previste  
Gestione dell'accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) e rilascio di ricevute di avvenuta consegna  
Preparazione del materiale da spedire e realizzazione delle procedure di spedizione  
Raccolta, smistamento e invio dei materiali all'attenzione degli uffici competenti  
Cura degli atti di protocollo in entrata e in uscita  
Cura dell'ordine e dell'archiviazione dei materiali e successiva ricerca  
Tenuta e gestione dei registri elettronici

Attività dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate

Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

Risultato atteso:RA2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari

Aggiornamento degli archivi telefonici

Ricerca di numeri telefonici

Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

## CONOSCENZE

Struttura e criteri di redazione di testi

Tecniche di archiviazione dei materiali

Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata

Tecniche di comunicazione efficace

Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti

Funzionalità e caratteristiche del centralino

Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)

Applicare tecniche di comunicazione telefonica

Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna

Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto

Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento

Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata

Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento

Fornire supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi

Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, ecc.)

Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita

Utilizzare programmi di posta elettronica e posta elettronica certificata per



l'invio di dichiarazioni, documenti o informazioni  
Applicare tecniche di comunicazione efficace

#### Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.1.1.1.0	Addetti a funzioni di segreteria
4.2.2.3.0	Centralinisti
4.1.1.3.0	Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti
4.1.2.2.0	Addetti all'immissione dati
4.1.2.1.0	Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate
4.1.2.3.0	Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti

#### Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.10.00	Attività amministrative e di supporto per le funzioni di ufficio

