

## Addetto qualificato alla segreteria

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

REPERTORIO - Umbria

### 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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
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-SEGRETARIALE	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 di segreteria	Piemonte	4	X	X	X	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	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-SEGRETARIALE	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 SEGRETARIALE	Veneto	4	X	X	X	X

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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
SEGRETARIO	Abruzzo	2	X		X	
OPERATORE AMMINISTRATIVO SEGRETARIALE	Abruzzo	1			X	
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	3	X		X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1			X	
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	3	X		X	X
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1			X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1			X	
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	1	X			
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1			X	
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	1	X			
Addetto alle attività amministrativo-segretariali	Marche	3	X		X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	3	X	X		X
Addetto amministrativo segretariale	Piemonte	3	X	X	X	
Operatore di segreteria	Sardegna	2	X		X	
Addetto amministrativo segretariale	Sicilia	3	X	X	X	
Assistente di direzione - affari generali	Umbria	2	X			X
Addetto qualificato alla segreteria	Umbria	3	X	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.24.01.07 (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
Operatore amministrativo contabile _	Campania	1	X
Operatore segretariale	Campania	1	X
OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE	Emilia-Romagna	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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	0	
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	0	
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0	
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0	
Operatore amministrativo-segretariale	Molise	0	
Operatore amministrativo-segretariale	Valle d'Aosta	0	

## Competenze

**Titolo:** Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma

**Obiettivo:** Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Attività associate alla Competenza

**Titolo:** Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro

**Obiettivo:** Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.  
Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

## ABILITÀ/CAPACITÀ

**COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ATTIVITÀ** Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo. Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo. Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività. Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

**Titolo:** Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio

**Obiettivo:** Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

Attività associate alla Competenza

**Titolo:** Esercitare la professione di addetto qualificato alla segreteria

**Obiettivo:** Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di addetto qualificato alla segreteria.

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Il ruolo del/la segretario/a.

CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

Modalità organizzative e di funzionamento di un'impresa.

Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, centralino telefonico, etc.).

## ABILITÀ/CAPACITÀ

DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLA SEGRETERIA Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili.

CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO QUALIFICATO ALLA SEGRETERIA Conoscere e comprendere le caratteristiche di un'impresa e dei diversi ruoli professionali ivi operanti (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione alle relazioni con il proprio. Conoscere e comprendere l'evoluzione del lavoro in ambito segretariale/amministrativo.

**Titolo:** Gestire le relazioni e le comunicazioni in presenza e telefoniche

**Obiettivo:** Gestire le relazioni telefoniche, filtrando e trasmettendo comunicazioni e messaggi; curare i rapporti diretti con interlocutori interni ed esterni all'azienda.

## Attività associate alla Competenza

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

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

## CONOSCENZE

Modelli teorici di comunicazione (tecniche di comunicazione telefonica e verbale).

Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore.

Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera.

## ABILITÀ/CAPACITÀ

COMUNICARE IN PRESENZA ED AL TELEFONO, ADOTTANDO STILI DI COMPORTAMENTO IMPRONTATI ALLA CORDIALITÀ ED ALLA CORTESIA

Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi (in presenza ed a telefono), a seconda delle loro caratteristiche. Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione. Accogliere clienti/fornitori in presenza o al telefono quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni. Saper fornire chiare informazioni e precise. Gestire lamentele e situazioni critiche.

COMUNICARE IN UNA LINGUA STRANIERA CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, al livello B1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue.

**Titolo: Produrre testi scritti e gestire la corrispondenza**

**Obiettivo: Produrre testi scritti di vario tipo (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali, etc.) e gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita .**

### Attività associate alla Competenza

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

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.24.01.07 (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 informatica ed uso del pc.

Principali software per la redazione di testi e tabelle e l'organizzazione di archivi elettronici.

Internet e posta elettronica.

Procedure relative alle norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati.

Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo.

## ABILITÀ/CAPACITÀ

**ELABORARE DOCUMENTI SCRITTI SECONDO LO STANDARD VIGENTE IN AZIENDA UTILIZZANDO I PIÙ DIFFUSI SOFTWARE PER L'AUTOMAZIONE D'UFFICIO** Redigere, modificare e formattare documenti di vario tipo in maniera conforme allo scopo dello scritto ed alle caratteristiche del destinatario, utilizzando i più diffusi software applicativi. Redigere resoconti di riunioni, adottando uno stile ed una forma coerente al contesto d'uso ed ai destinatari (verbali interni, rapporti pubblici, etc.). Raccogliere, se richiesto, dati ed informazioni relativi all'attività del proprio servizio/settore in vista di eventuali pubblicazioni e rapporti, applicando la normativa vigente in materia di tutela della privacy e sicurezza dei dati. Garantire che la documentazione venga gestita con adeguati sistemi di archiviazione che ne consentano la conservazione ed il recupero da parte di tutti gli interessati.

**GESTIRE LA CORRISPONDENZA IN ENTRATA ED IN USCITA, ASSICURANDO LA TRASMISSIONE DI TESTI CARTACEI O ELETTRONICI DA E VERSO L'INTERNO** Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati. Evadere la corrispondenza del proprio responsabile/servizio/settore, utilizzando i più diffusi strumenti di comunicazione commerciale (ad es., e-mail, fax, corrieri, etc.). Tracciare le comunicazioni in entrata ed uscita, mantenendo aggiornato il protocollo della corrispondenza.

**Titolo: Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili**

**Obiettivo: Redigere la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili e, se richiesto, di gestione dei libri sociali. Predisporre verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.**

## Attività associate alla Competenza

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

Risultato atteso:RA2: Trattare la documentazione a supporto di attività amministrativo 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.)

## CONOSCENZE

Principali documenti amministrativo-contabili.

Modalità di archiviazione dei documenti contabili.

Gli organi sociali.

Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili, anche mediante software di contabilità.

Modalità di redazione di verbali di adunanza e di deliberazione degli organi sociali.

Modalità di tenuta dei libri sociali.

## ABILITÀ/CAPACITÀ

**GESTIRE I LIBRI SOCIALI** Garantire l'aggiornamento dei libri sociali. Predisporre i verbali di adunanza e deliberazione dell'Assemblea, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

**COLLABORARE ALLA REALIZZAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI E CONTABILI** Trattare documenti amministrativo-contabili, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento (moduli rimborsi spese, conteggio ferie, fatture, bolle, etc.). Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le eventuali operazioni di archiviazione e registrazione. Conoscere e sapere applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software specifici.

**Titolo:** Gestire una agenda di lavoro

**Obiettivo:** Organizzare l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda

gli impegni per conto terzi.

#### 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: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

#### CONOSCENZE

Elementi di time management.

Modalità organizzative di un'agenda di lavoro.

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

GARANTIRE L'AGGIORNAMENTO COSTANTE DELL'AGENDA DI LAVORO DEL PROPRIO RESPONSABILE Gestire impegni ed appuntamenti per conto terzi.

Programmare e seguire le attività e le scadenze sia in relazione al proprio lavoro che in relazione a quello del proprio responsabile. Individuare e stabilire priorità operative con l'ausilio di un piano di lavoro a breve, medio e lungo termine.

**Titolo:** Lavorare in sicurezza in ambiente d'ufficio

**Obiettivo:** Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro (ufficio).

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni in

### ABILITÀ/CAPACITÀ

**PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL BENEFICIARIO** Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e derivante da uso di videoterminali. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
4.1.1.1.0	Addetti a funzioni di segreteria
4.1.1.3.0	Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso  
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved