

Aprob,
Manager

Ec. Patrichi Liviu Daniel

Compartimentul tehnic-administrativ

FISA POSTULUI Telefonist

A. Informații generale privind postul

1. Nivelul postului: Funcție de execuție
2. Denumirea postului: Muncitor calificat - Telefonist
3. Gradul/Treapta profesional/profesională: -

4. Scopul principal al postului:

B. Condiții specifice pentru ocuparea postului

1. Studii de specialitate: studii medii (diplomă de bacalaureat)
2. Perfecționări (specializări): Certificat de calificare pentru meseria de telefonist
3. Cunoștințe de operare/programare pe calculator (necesitate și nivel): nivel mediu
4. Limbi străine (necesitate și nivel) cunoscute: -

5. Abilități, calități și aptitudini necesare:

- inteligenta (gandire logica, memorie, promptitudine, capacitate de analiza si sinteza);
- capacitate de organizare a activitatii conform fisei postului;
- capacitatea de a prelucra informatiile, de a le interpreta si de a valorifica prin luarea de decizii in timp util sau prin furnizarea de date prelucrate altor factori decizionali;
- corectitudine, tenacitate, seriozitate, atitudine principiala, atat in relatiile cu ceilalti salariatii ai unitatii cat si cu toate persoanele cu care vine in contact.

6. Cerințe specifice***: -

*** Se va specifica obținerea unui/unei aviz/autorizații prevăzut/prevăzute de lege, după caz.

7. Competența managerială: -

C. Atribuțiile postului:

- satisface toate solicitările telefonice, interne și interurbane, pe baza comenzilor primite și a aprobarilor date în prealabil pentru convorbirile interurbane;
- respecta dispozițiile conducerii în legătură cu convorbirile telefonice în scop personal;
- respecta graficul de lucru stabilit de conducătorul locului de muncă;
- păstrează secretul convorbirilor;
- nu ascultă convorbirile în curs de efectuare; poate interveni într-o convorbire în curs de desfășurare numai în cazuri de urgență, bine motivate;
- atunci când răspunde unui apel se adresează cu: "bună ziua" (dimineața, seara, după caz), urmat de denumirea instituției;
- atunci când răspunde unui apel folosește un ton calm, respectuos, amabil;
- nu are voie să părăsească locul de muncă decât atunci când se impune o urgență; despre acest fapt este anunțat imediat șeful serviciului administrativ sau alta persoană din conducerea unității;
- nu are voie să părăsească locul de muncă până la venirea schimbului; în cazul în care nu vine schimbul, va anunța șeful serviciului administrativ despre această situație;
- atunci când centrala sau un post telefonic se defectează, informează serviciul specializat pentru întreținerea și repararea rețelei de telefonie interioară;
- **consemnează în raportul de lucru defectiunile apărute la posturile telefonice și la centrala telefonică;**
- **folosește în mod corect și eficient circuitele telefonice din dotare;**
- **tine evidența convorbirilor telefonice, atât cele în interes de serviciu cât și cele particulare, în registrul destinat acestui scop;**
- **taxează convorbirile telefonice în interes particular, iar la sfârșitul lunii să depună la casieria unității pe baza de borderou contravaloarea acestora;**
- își desfășoară activitatea în încăperea destinată în acest scop
- **sa nu permita accesul persoanelor straine in incinta centralei telefonice, deservirea acestora se va face pe la ghiseul destinat acestui scop;**

- efectueaza si pastreaza curatenia in centrala telefonica;
 - **utilizeaza si raspunde de buna functionare a instalatiei din centrala telefonica;**
 - **respecta prevederile regulamentului intern si a regulamentului de organizare si functionare si a procedurilor de lucru privitoare la postul sau;**
 - **utilizeaza resursele existente exclusive in interesul unitatii;**
 - **sa isi insuseasca si a respecte prevederile legislatiei din domeniul securitatii si sanatatii in munca si masurile de aplicare a acestora;**
- participă la instruire si este obligat să cunoască și să respecte curățenia și normele de protecție a muncii si P.S.I.;
- executa orice alte sarcini de serviciu, cu caracter temporar si care nu contravin normelor legale in vigoare, in limita cunostintelor si abilitatilor practice pe care le are;

D.Sfera relațională a titularului postului

1. Sfera relațională internă: cu toate sectiile, compartimentele si serviciile unitatii

a)Relații ierarhice:

- subordonat față de: Seful Serviciului Administrativ
- superior pentru: -

b)Relații funcționale: cu toate sectiile, compartimentele si serviciile unitatii

c)Relații de control: -

d)Relații de reprezentare: -

2. Sfera relațională externă:

a)cu autorități și instituții publice: -

b)cu organizații internaționale: -

c)cu persoane juridice private: -

3. Delegarea de atribuții și competență***: -**

***** Se vor trece atribuțiile care vor fi delegate către o altă persoană în situația în care salariatul se află în imposibilitatea de a-și îndeplini atribuțiile de serviciu (concediu de odihnă, concediu pentru incapacitate de muncă, delegații, concediu fără plată, suspendare, detașare etc.). Se vor specifica atribuțiile, precum și numele persoanei/persoanelor, după caz, care le va/le vor prelua prin delegare.



E.Întocmit de:

1. Numele și prenumele:

2. Funcția de conducere:

3. Semnătura

4. Data întocmirii

F.Luat la cunoștință de către ocupantul postului

1. Numele și prenumele:

2. Semnătura