



**Bando di selezione pubblica per titoli ed esami per la formazione di una
graduatoria nel profilo professionale di “Addetto al call center”
- Part-time orizzontale - Livello 3b - CCNL FEDERAMBIENTE 17.06.2011**

SELEZIONE PUBBLICA PER TITOLI ED ESAMI PER LA FORMAZIONE DI UNA GRADUATORIA NEL PROFILO PROFESSIONALE DI ADDETTO AL CALL CENTER” - PART-TIME ORIZZONTALE - LIVELLO 3°B - CCNL FEDERAMBIENTE 17.06.2011

Il Direttore Generale di AREA S.p.A.

- visto il vigente CCNL dei Servizi Ambientali e Territoriali (Federambiente) del 17.06.2011;
- visto il Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione ed inserimento del personale adottato da AREA SPA e approvato in sede di contrattazione decentrata in data 9 dicembre 2009;
- vista la propria determinazione n. 22, del 14/04/2017 con la quale si approva il presente Bando di Selezione;
- visto il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;
- vista la legge 6 agosto 2008, n. 133 e successive modifiche ed integrazioni;
- vista la legge 3 agosto 2009, n. 102 e successive modifiche ed integrazioni;
- vista la legge 14 settembre 2011, n. 148 e successive modifiche ed integrazioni;
- visto il decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 e successive modifiche ed integrazioni;
- con i poteri conferiti dal Consiglio di Amministrazione;

DISPONE

che è indetta una selezione di personale, per titoli ed esami.

1. OGGETTO DELLA SELEZIONE

La selezione è mirata alla formazione di una graduatoria nel profilo professionale di “Addetto al Call Center” – Area Amministrativa – Part-time orizzontale - livello 3B - del CCNL Federambiente dei Servizi Ambientali e Territoriali;

2. NORMATIVA PER LO SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE

La selezione è disciplinata:

- dalle disposizioni previste dalla presente selezione;
- dalla procedura di selezione della società per l'assunzione del personale, adottata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione (CdA);
- dalla normativa legislativa e contrattuale vigente in materia;

3. REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE

Alla presente procedura selettiva possono partecipare coloro che, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande, sono in possesso dei requisiti sotto elencati:

REQUISITI GENERALI

a) Possesso della cittadinanza italiana. Tale requisito non è richiesto per i soggetti appartenenti all'Unione Europea, fatte salve le eccezioni di cui al D.P.C.M. 7 febbraio 1994 n° 174. Ai fini dell'accesso ai posti, i cittadini degli Stati membri della U.E. devono possedere i seguenti requisiti: o godere dei diritti civili e politici anche negli Stati di appartenenza o di provenienza; o essere in possesso, fatta eccezione per la titolarità della cittadinanza italiana, di tutti gli altri requisiti previsti per i cittadini della Repubblica Italiana; o avere adeguata conoscenza della lingua italiana.

b) Maggiore età;

c) Godimento dei diritti civili e politici;

d) Idoneità psico-fisica alla mansione;

e) Copertura vaccinale antitetanica in atto o disponibilità ad effettuarla prima di assumere il servizio;

f) Adeguata conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;

g) Essere in posizione regolare nei confronti degli obblighi di leva per i cittadini soggetti a tale obbligo;

h) Non essere stato interdetto/a dai pubblici uffici, nonché destituito/a o dispensato/a, ovvero licenziato/a dall'impiego c/o una Pubblica Amministrazione, ovvero non essere stato dichiarato/a decaduto/a da un impiego statale a seguito dell'accertamento che l'impiego stesso è stato conseguito mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità;

i) Non essere coinvolto in alcun procedimento amministrativo o giudiziario previsto dal D.Lgs 231/01 e s.m.i.;

j) Immunità da condanne penali e, comunque, immunità da ogni fatto che comporti la non legittima costituzione del rapporto di lavoro;

k) Adempimento dell'obbligo scolastico di legge. Per i candidati che hanno conseguito il titolo in altro paese dell'Unione Europea è riconosciuta l'equipollenza del titolo di studio secondo la normativa vigente.

REQUISITI SPECIFICI

l) Tipo di patente di guida: Patente di categoria B

m) Diploma di scuola secondaria superiore

n) Esperienza di almeno 6 (sei) mesi come addetto al call center o addetto front office o addetto ufficio relazioni con il pubblico, per servizio prestato solo ed esclusivamente in enti pubblici o gestori di servizi di pubblica utilità.

o) Non possono accedere al concorso le persone non vedenti, non udenti, né affetti da mutismo, e portatori di handicap grave e limitazioni agli arti superiori, in quanto tale condizioni comportano inidoneità fisica allo svolgimento delle mansioni proprie del posto messo a selezione.

4. PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE – TERMINE E MODALITÀ

La domanda di ammissione alla selezione, redatta utilizzando lo schema allegato alla presente (allegato n. A) è reperibile sul sito internet di AREA S.p.A. (www.areacopparo.it), sezione lavoro, dovrà pervenire entro le ore 12,00 del giorno 15 maggio 2017.

Deve essere compilata in carta semplice, debitamente firmata dal candidato e spedita come allegato in formato digitale (unico formato ammesso PDF) come di seguito:

- via mail all'indirizzo addebtocallcenter@areacopparo.it; con precisa indicazione all'oggetto: "CANDIDATURA ALLA SELEZIONE DI PERSONALE NELLA MANSIONE DI ADDETTO AL CALL CENTER". Al momento dell'invio la casella di posta invierà una conferma automatica di ricevimento che vale a tutti gli effetti come prova dell'avvenuta trasmissione nei termini.

La Società AREA S.p.A. non si assume alcuna responsabilità, sia nella procedura di selezione che nella gestione della graduatoria, nel caso di non ricezione di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni del recapito da parte dell'aspirante o dalla mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo o recapito telefonico indicato nella domanda.

I candidati devono dichiarare nella domanda:

1. Cognome e Nome (per le donne coniugate il cognome da nubile);
2. Luogo e data di nascita;
3. Residenza;
4. Possesso della cittadinanza italiana o di uno degli stati membri della Unione Europea;
5. Di avere la maggiore età;
6. Codice fiscale;
7. Di godere di diritti civili e politici;
8. Di attestare l'iscrizione o i motivi di esclusione dalle liste elettorali;
9. Di essere in regola con l'obbligo di leva (se soggetti a tale obbligo);
10. Immunità da condanne penali e, comunque, immunità da ogni fatto che comporti la non legittima costituzione del rapporto di lavoro;

11. Di non essere stato interdetto/a dai pubblici uffici, nonché destituito/a o dispensato/a ovvero licenziato/a dall'impiego c/o una Pubblica Amministrazione, ovvero non essere stato dichiarato/a decaduto da un impiego statale a seguito dell'accertamento che l'impiego stesso è stato conseguito mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità;
12. Di non essere coinvolto in alcun procedimento amministrativo o giudiziario previsto dal D.Lgs 231/01 e s.m.i. ;
13. Idoneità psico-fisica per il posto da ricoprire; di non essere non vedente, non udente, né affetto da mutismo, e portatore di handicap grave e limitazioni agli arti superiori.
14. Di avere adeguata conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
15. Di non essere stato licenziato da AREA SpA né da altri datori di lavoro per motivi disciplinari o per giusta causa;
16. Di essere in possesso del titolo di studio minimo previsto dal bando;
17. Di essere in possesso dei titoli di servizio minimi previsti dal bando;
18. Categoria della patente di guida in possesso;
19. Copertura vaccinale antitetanica in atto o disponibilità ad effettuarla prima di assumere il servizio;

La domanda deve recare la firma del candidato e ad essa deve essere allegata copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità. La sottoscrizione della domanda, da apporre a pena di esclusione, non è soggetta ad autenticazione ai sensi dell'art. 39 del DPR 445/2000.

Il candidato è tenuto a comunicare, a mezzo mail, ogni eventuale variazione dell'indirizzo e recapito telefonico indicato nella domanda.

La società AREA S.p.A. si riserva di verificare la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dal candidato. Qualora il controllo accerti la falsità del contenuto delle dichiarazioni il candidato è escluso dalla selezione, ferme restando le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. n° 445/2000.

5. MOTIVI DI ESCLUSIONE

L'esclusione automatica dalla selezione ha luogo qualora ricorrano uno o più dei seguenti casi:

1. La domanda sia presentata oltre il termine di scadenza indicato all'art. 4 della presente selezione;
2. Mancanza di uno dei requisiti previsti dalle regole della selezione;
3. La domanda risulti incompleta delle generalità personali e degli altri requisiti richiesti nello schema tipo allegato (A);
4. La domanda non risulti sottoscritta dal candidato;

6. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La Commissione Giudicatrice è nominata nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e della procedura di selezione del personale approvata dal CdA.

Alla Commissione è demandato l'espletamento di ogni attività inerente la selezione, compresa la decisione sulle ammissioni e sulle esclusioni dalla medesima.

7. CRITERI DI VALUTAZIONE

La Commissione Giudicatrice provvederà alla valutazione dei titoli e delle prove.

La Commissione Giudicatrice disporrà per la valutazione dei titoli e delle prove di **100** punti suddivisi come segue:

- A. **Punti da 0 a 25:** assegnati proporzionalmente agli effettivi mesi di lavoro effettuati presso la società AREA S.p.A. o altre Aziende di Igiene Urbana, nella mansione di cui al presente bando, conteggiati fino alla data di pubblicazione dello stesso (sono equiparati i contratti a tempo parziale con i contratti a tempo pieno);
- B. **Punti da 0 a 15:** assegnati a valutazione del curriculum formativo;
- C. **Punti da 0 a 25:** assegnati sulla base della prova scritta.
- D. **Punti da 0 a 15:** assegnati sulla base della prova informatica
- E. **Punti da 0 a 20:** assegnati sulla base colloquio.

Sono ammessi alla prova scritta solo ed esclusivamente i candidati che riportano il punteggio di almeno 6/10 dei punti complessivamente disponibili per sommatoria dei criteri A+B. (La definizione dei punteggi sarà fissata dalla Commissione nel primo verbale utile prima dell'inizio della fase preselettiva)

Sono ammessi al colloquio e prova informatica solo ed esclusivamente i candidati che riportano il punteggio di almeno 6/10 nella prova scritta (Punto C).

Sono ammessi alla graduatoria finale solo i candidati che riportano complessivamente il punteggio di almeno 6/10 nella prova informatica e colloquio (Punti D+E).

8. PROVE DI ESAME

La procedura di selezione prevede le seguenti fasi:

1. Prova scritta.
- 2 Prova informatica e colloquio.

Per essere ammessi a sostenere le prove i candidati devono essere muniti di un valido documento di riconoscimento. I candidati che non si presentano nel giorno, luogo ed ora stabiliti sono esclusi dalle prove.

Il calendario delle prove di esame (luogo, orari, etc.) sarà reso noto esclusivamente attraverso la pubblicazione sul sito internet di AREA Spa (www.areacopparo.it), nella sezione lavoro.

Prova scritta Tale prova consiste in una serie di quesiti scritti a risposta multipla e mira ad accertare il possesso, da parte del candidato, delle attitudini e delle capacità di base necessarie per acquisire

e sviluppare la professionalità richiesta oltre a verificare le conoscenze di cultura generale e la preparazione nelle seguenti materie:

- Comunicazione verbale e telefonica;
- La società Area Spa e i servizi offerti e la sua evoluzione futura;

La prova è valutata in decimi.

Sono ammessi al **Colloquio e prova informatica** i candidati che riportano il punteggio di almeno 6/10.

Prova informatica e colloquio

La prova pratico operativa per ADDETTO AL CALL CENTER si realizza in due fasi:

Prova informatica: Videoscrittura, fogli di calcolo, gestione database, posta elettronica, navigazione internet

Colloquio: Materie della prova scritta.

9. GRADUATORIE DEGLI IDONEI

La graduatoria di merito degli idonei è formulata secondo l'ordine decrescente della votazione complessiva, costituita dalla somma del punteggio dei titoli di servizio, art. 7 della presente selezione (CRITERIO A, B), dal voto conseguito nella prova scritta (CRITERIO C) e dal voto conseguito nel Colloquio e prova informatica (CRITERI D e E). La graduatoria rimane efficace per due anni dalla data di pubblicazione e la società AREA SpA, tenuto conto dell'imminente evoluzione in CLARA SpA con decorrenza 1/06/2017, potrà avvalersene per eventuali esigenze.

Non saranno rilasciati attestati di idoneità alla selezione pubblica.

La nomina del vincitore sarà effettuata in base alla graduatorie pubblicata. La società procederà all'accertamento del possesso dei requisiti dichiarati dal candidato, nonché della veridicità di tutte le dichiarazioni rese nella domanda al momento dell'assunzione. Nel caso in cui dalle verifiche effettuate d'ufficio, sulle dichiarazioni rese dai candidati, emergano difformità rispetto a quanto dichiarato, i candidati verranno esclusi dalla graduatoria oltre alle altre conseguenze giuridiche.

10. TITOLI DI PREFERENZA

A parità di punteggio costituirà titolo preferenziale:

- a) Miglior punteggio riportato nella prova scritta;
- b) Miglior punteggio riportato nella prova informatica;
- c) Miglior punteggio riportato nella prova orale;

In caso di ulteriore parità si provvederà al sorteggio.

11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E INFORMAZIONI SUL PROCEDIMENTO

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n° 196 del 30/06/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") i dati forniti dai candidati saranno raccolti c/o AREA S.p.A. per le finalità di gestione della selezione in argomento e dell'eventuale assunzione in servizio, nel rispetto degli obblighi di sicurezza e riservatezza ivi previsti.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di valutazione alla presente selezione, pena esclusione dalla stessa.

Il titolare del trattamento dei dati connessi alla presente procedura è AREA S.p.A. e l'incaricato del trattamento dei dati è l'Ing. Raffaele Alessandri, in qualità di Direttore Generale.


12. NORME TRANSITORIE E FINALI

AREA S.p.A. si riserva la facoltà di :

- Prorogare il termine di scadenza della graduatoria;
- Revocare la selezione stessa quando ciò sia richiesto nell'interesse della società per giustificati motivi;
- Non utilizzare la presente graduatoria nel caso in cui ricorrano i presupposti per le limitazioni di assunzioni di personale a qualsiasi titolo previste.

Per ogni informazione i candidati potranno rivolgersi all'ufficio personale di AREA SPA al numero di tel. 0532/389111 tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

Copparo, 14/04/2017


IL DIRETTORE GENERALE
(ing. Raffaele ALESSANDRI)