

Servizio Risorse Umane

AVVISO DI SELEZIONE DI PERSONALE PER TITOLI ED ESAMI

CAFC Spa, nel rispetto del Regolamento per il Reclutamento del Personale vigente, con delibera del 02.10.2020 del Consiglio di Amministrazione, ha indetto una selezione pubblica per titoli ed esami per l'assunzione, con il CCNL Unico del settore Gas-Acqua, del seguente profilo professionale.

Responsabile Servizio Rapporti con gli utenti – Customer Care

Sede di lavoro: UDINE

alle dirette dipendenze della Direzione Generale

Contratto a tempo indeterminato

Livello di inquadramento: impiegato livello Quadro CCNL Gas-Acqua; l'effettiva retribuzione sarà commisurata al comprovato grado di esperienza con RAL tra € 43.000,00 e € 55.000,00.

Tipologia delle mansioni:

La figura avrà il compito di dirigere, coordinare ed organizzare le diverse attività svolte nell'ambito del Servizio Rapporti con gli Utenti – Customer Care, con particolare riferimento:

- alla gestione dei rapporti contrattuali;
- alla gestione dei rapporti diretti ed indiretti con gli utenti.
- Coordinerà l'attività di contact center (sportello fisico e call center) e di back office;
- Coordinerà l'attività di gestione dei reclami, i rapporti con le Associazioni dei Consumatori e la conciliazione paritetica con gli utenti.

Requisiti e titoli:

- Titolo di studio: diploma di laurea quinquennale o quadriennale vecchio ordinamento, in discipline economiche o titolo equipollente ai sensi di legge, ovvero laurea magistrale o specialistica equipollente secondo quanto previsto dal Decreto interministeriale del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione del 9 luglio 2009 e s.m.i

- Laurea Magistrale in Scienze della Comunicazione Pubblica, d'Impresa e Pubblicità classe LM59.

- Esperienza specifica documentata nelle attività di gestione rapporti con utenti di società di servizi a rete o servizi pubblici costituirà criterio preferenziale.

- Possesso della patente di guida cat. B.

Prove di selezione: colloquio per i primi 15 candidati della graduatoria redatta sulla base della valutazione dei titoli e dell'esperienza

La procedura di selezione si svolgerà nel rispetto delle disposizioni governative e sanitarie atte a contenere la diffusione del COVID-19.

CRITERI DI VALUTAZIONE DEI TITOLI E DELL'ESPERTIENZA LAVORATIVA

TITOLI ED ESPERIENZA LAVORATIVA

MAX 40 PUNTI

Diploma di laurea

max 20 punti

Valutazione numerica					
In 100mi	60-69	70-79	80-89	90-100	100 e lode
In 110mi	66-77	78-88	89-99	100-110	110 e lode
Punti assegnati	1	5	8	14	20

Esperienza lavorativa

max 20 punti

La valutazione delle esperienze lavorative precedenti consentirà una valutazione massima di punti 20 con i criteri generali di seguito indicati:

per mansioni analoghe o simili a quelle del posto a selezione per mese o frazione superiore a 15 gg. consecutivi

punti 0.25

Altre attività curriculari (valutazione alternativa e non cumulativa con l'esperienza lavorativa)

max 10 punti

Potranno essere valutate altre attività curriculari attinenti alla posizione da ricoprire, ancorché non specifiche (corsi, esperienze in attività affini, ecc.) a cui verrà attribuito un punteggio massimo di 10 punti a discrezione della Commissione.

Le valutazioni curriculari sono alternative e non possono essere cumulate con le valutazioni delle esperienze lavorative.

PROVA ORALE

MAX 60 PUNTI

Al colloquio saranno ammessi i primi 15 candidati della graduatoria redatta in base ai punteggi assegnati ai titoli ed alle esperienze lavorative.

Eventuali candidati che si collocano a parità di punteggio nell'ultimo posto utile in graduatoria saranno comunque ammessi alla prova orale.

Qualora il numero di candidati ammessi al colloquio, secondo i criteri sopraesposti sia inferiore a 5, l'elenco degli ammessi sarà integrato con i primi degli esclusi, seguendo la graduatoria, sino alla concorrenza di 5 candidati.

Alla prova orale sarà riservata una valutazione massima di 60 punti.

Il colloquio sarà finalizzato alla valutazione delle capacità professionali del candidato nella specifica disciplina con riferimento alle esperienze formative e di studio e alle esperienze professionali documentate, nonché all'accertamento delle attitudini e capacità gestionali ed organizzative del candidato stesso con riferimento all'incarico da assumere ed alle connesse responsabilità. Gli argomenti specifici sui quali verterà il colloquio, saranno comunicati con la lettera di convocazione alla prova orale.



Qualora nessun candidato della selezione raggiunga nella prova orale il punteggio minimo di 35 punti, la selezione sarà interrotta e non si procederà ad alcuna assunzione per il profilo specifico.

DATA E SEDE DEL COLLOQUIO

Tutte le comunicazioni concernenti la selezione (calendario, sedi delle prove di esame, ecc.) saranno inviate direttamente agli interessati che avranno proposto domanda di ammissione alla selezione, tramite comunicazione scritta della Commissione giudicatrice, inviata anche via mail, ai recapiti che saranno indicati nella domanda medesima.

Il Presidente della Commissione giudicatrice provvederà altresì a far pubblicare sul sito internet dell'Azienda l'elenco dei candidati ammessi, con l'indicazione della data di convocazione. Al termine della selezione, la Commissione procederà alla formazione della graduatoria di merito finale, secondo il punteggio complessivo ottenuto da ciascun candidato. Saranno considerati idonei i candidati che avranno raggiunto un punteggio complessivo almeno pari a 60 punti.

La graduatoria di merito sarà approvata con provvedimento del Consiglio di Amministrazione, e sarà pubblicata sul sito internet dell'Azienda. Dalla data del provvedimento di approvazione della stessa graduatoria, decorrerà il termine temporale per eventuali impugnative.

La graduatoria avrà validità biennale a decorrere dalla data di approvazione della stessa da parte del Consiglio di Amministrazione. La graduatoria di merito potrà essere utilizzata successivamente per l'eventuale copertura di posti che dovessero rendersi disponibili relativamente al profilo professionale di cui alla selezione.

REQUISITI GENERALI D'ACCESSO ALLA SELEZIONE

Per l'ammissione alla selezione è richiesto il possesso dei seguenti requisiti:

- a) idoneità fisica all'impiego ed esenzione da difetti e imperfezioni che possano incidere sullo svolgimento delle mansioni, con facoltà di esperire, per tali finalità, appositi accertamenti da parte dell'Azienda, secondo la normativa vigente;
- b) titolo di studio richiesto dal bando di selezione;
- c) godimento dei diritti civili e politici; non possono accedere alla selezione coloro che siano esclusi dall'elettorato attivo e coloro che siano stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione per insufficiente rendimento, per ragioni disciplinari o per produzione di documenti falsi o affetti da invalidità insanabile.

L'Azienda si riserva la facoltà di procedere a controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni effettuate. Qualora vengano rilevate dichiarazioni non veritiere inerenti i requisiti essenziali alla partecipazione alla selezione, sarà disposta, salvo gli ulteriori provvedimenti, la decadenza dalla graduatoria o, in alternativa, la diversa collocazione all'interno della stessa sulla base dei titoli effettivamente posseduti.

Tutti i requisiti richiesti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nell'avviso per la presentazione della domanda di ammissione.

La Società garantisce pari opportunità nell'accesso all'impiego, senza discriminazione alcuna per ragioni di sesso, di appartenenza etnica, di nazionalità, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di orientamenti sessuali, di condizioni personali e sociali nel rispetto della normativa vigente e, in particolare, del Codice delle Pari Opportunità.



DOMANDA DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE E DOCUMENTI RICHIESTI

Le domande, redatte in carta semplice secondo il modello allegato, dovranno essere recapitate in busta chiusa a **CAFC S.p.A. – Ufficio Protocollo – Viale Palmanova 192 - 33100 Udine** in qualsiasi forma (a mano, a mezzo corriere, a mezzo servizio postale, posta elettronica all'email info@pec.cafcspa.com) e dovranno pervenire a CAFC S.p.A. entro e non oltre le **ore 12.00 del 01.12.2020**.

In nessun caso la Società potrà essere ritenuta responsabile per eventuali disguidi dei mezzi di recapito della domanda di partecipazione alla selezione.

Agli effetti dell'osservanza dei termini stabiliti per la presentazione delle domande di partecipazione alle procedure selettive e dei relativi documenti, fa fede la data del timbro postale della località di partenza; per quanto concerne la consegna a mano farà fede il timbro apposto per ricevuta dall'ufficio competente al ritiro della domanda stessa.

La busta contenente la domanda di ammissione ed i documenti dovrà riportare, sulla facciata in cui è riportato l'indirizzo di recapito, l'indicazione **"DOMANDA AMMISSIONE SELEZIONE PUBBLICA PER TITOLI ED ESAMI PER LA COPERTURA DI RESPONSABILE SERVIZIO RAPPORTI CON GLI UTENTI"**.

Il ritardo nella presentazione delle domande, qualunque sia la causa, comporta l'esclusione dalla selezione.

Nella domanda d'ammissione al concorso gli aspiranti dovranno dichiarare sotto la propria personale responsabilità:

1. cognome e nome e codice fiscale;
2. il luogo e la data di nascita;
3. residenza e domicilio, se diverso dalla residenza, presso il quale indirizzare tutte le comunicazioni relative alla selezione, con recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica. Eventuali variazioni di recapito dovranno essere tempestivamente comunicate; in caso contrario l'Azienda è sollevata da qualsiasi responsabilità per mancato ricevimento delle comunicazioni inviate;
4. idoneità psico-fisica al servizio nel posto messo a selezione al quale si è interessati;
5. possesso del titolo di studio richiesto dall'avviso specificando la qualifica derivante e con l'indicazione dell'istituto che lo ha rilasciato, anno di conseguimento, votazione finale. Nel caso di mancata indicazione della votazione finale, al titolo di studio non verrà attribuito alcun punteggio e lo stesso sarà valido ai soli fini dell'ammissione alla selezione;
6. di non essere stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione per insufficiente rendimento o per produzione di documenti falsi o affetti da invalidità insanabile, nonché di non essere stato interdetto dai pubblici uffici in base a sentenza passata in giudicato;
7. gli eventuali titoli di riserva ai sensi della Legge n. 68/1999;
8. eventuali altri titoli di studio, esperienze lavorative, specializzazioni che, in rapporto al profilo al quale la selezione si riferisce, siano valutabili ai fini della formulazione della graduatoria di merito;
9. di possedere la patente di guida di cat. B o superiore in corso di validità;
10. l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento Europeo 679/2016;



11. la conoscenza ed accettazione delle regole della selezione del presente avviso;
12. l'elenco dei documenti allegati.

Ai sensi dell'art. 20 della Legge n. 104/1992 i portatori di handicap sono tenuti a specificare nella domanda l'eventuale ausilio necessario in relazione al proprio handicap. La domanda deve essere corredata da apposita certificazione rilasciata da competente struttura sanitaria che specifichi gli elementi essenziali dell'handicap e giustifichi quanto richiesto.

Alla domanda, redatta in carta semplice e sottoscritta dal candidato, dovrà essere allegata copia in carta semplice del documento d'identità in corso di validità, a pena di esclusione dalla selezione. Non è richiesta alcuna autenticazione della sottoscrizione.

La domanda deve essere sottoscritta dal concorrente, a pena di esclusione.

L'Azienda si riserva di disporre in ogni momento con motivato provvedimento, l'esclusione dalla selezione per difetto dei requisiti prescritti.

La selezione sarà espletata da una Commissione giudicatrice, nominata dal Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A., ai sensi dell'art. 24 del Regolamento per il Reclutamento del Personale.

L'esclusione dalla selezione per difetto di alcuno dei requisiti prescritti è disposto dalla Commissione giudicatrice di CAFC con proprio motivato provvedimento.

Gli aspiranti ammessi alla selezione dalla competente Commissione saranno chiamati a sostenere la prova, con comunicazione scritta, che sarà fatta pervenire almeno 15 giorni prima della data stabilita per la stessa, anche via e-mail alla casella di posta elettronica dichiarata dal concorrente nel modulo di domanda oppure mediante contatto telefonico.

La mancata presentazione alla prova comporterà l'automatica esclusione dalla selezione.

L'assunzione del vincitore e l'instaurazione del rapporto di lavoro sarà disposto con riferimento al vigente CCNL Unico del settore Gas-Acqua, dopo avere accertato il possesso dell'idoneità fisica all'impiego, dei requisiti richiesti e dei titoli dichiarati nella domanda. L'Azienda, una volta acquisita tutta la documentazione e verificatane la regolarità provvederà, previe dichiarazioni di rito in ordine all'insussistenza delle cause d'incompatibilità professionale o di altra eventuale natura, alla stipulazione del contratto individuale di lavoro, ai sensi di quanto disposto dal vigente contratto collettivo nazionale di categoria. L'assunzione del vincitore acquisterà carattere di stabilità al termine del periodo di prova di mesi tre di effettivo servizio con esito positivo, nel rispetto del contratto del lavoro vigente.

E' facoltà dell'Azienda, qualora sopravvenissero interessi o ragioni di pubblico interesse diverse da quelle che hanno determinato la programmazione della copertura del posto, di sospendere, rinviare o annullare la procedura di assunzione.

I dati personali forniti saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo 679/2016, secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la riservatezza ed i diritti dei concorrenti, esclusivamente per le finalità di gestione della presente procedura e degli eventuali procedimenti di assunzione.

L'Azienda si riserva la facoltà di revocare, rettificare, sospendere o prorogare il presente avviso di selezione. L'Azienda si riserva inoltre la facoltà di sospendere il procedimento relativo alla



selezione in oggetto e/o la facoltà di non procedere alla assunzione del vincitore per ragioni organizzative o finanziarie o per ragioni connesse al rispetto dei vincoli derivanti da norme statali in materia di assunzioni di personale.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 8 della Legge 7/8/1990 n. 241 si informa che il responsabile del procedimento relativo alla selezione in oggetto è il Direttore Generale ing. Massimo Battiston.

La partecipazione alla selezione comporta implicitamente l'accettazione, senza riserva alcuna, di tutte le disposizioni ivi contenute.

Il presente avviso di selezione viene sinteticamente pubblicato sul quotidiano "Il Messaggero Veneto" e "Il Piccolo", sulla piattaforma LinkedIn e nella sua completezza sul sito internet di CAFC S.p.A. www.cafcspa.com e viene reso inoltre disponibile presso gli uffici della sede di CAFC S.p.A..

Il Direttore Generale
f.to ing. Massimo Battiston



Modulo domanda di partecipazione alla procedura selettiva

Spett.le

CAFC S.p.A.

Viale Palmanova, 192

33100 UDINE

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a il _____ a _____, codice fiscale _____

CHIEDE

di partecipare alla ricerca selettiva per l'assunzione a tempo indeterminato con CCNL Unico del settore Gas-Acqua di **n. 1 Responsabile Servizio Rapporti con gli utenti**

A tal fine, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.Lgs. 445/2000, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR 445/2000 per l'ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, con la presente

DICHIARA

1. Cognome e Nome
2. Codice fiscale
3. di essere nato/a a il
 - di essere cittadino
 - di essere in possesso del permesso di soggiorno n. con scadenza
 - di essere residente a in via n.
 - di essere domiciliato¹ a in via n.
 - di avere i seguenti recapiti telefonici²
 - di avere il seguente indirizzo di posta elettronica³
 - di impegnarsi a comunicare tempestivamente eventuali variazioni di residenza o domicilio;
4. di possedere l'idoneità psico-fisica al servizio nel posto messo a selezione al quale è interessato;
5. di non essere stato destituito o dispensato dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione per insufficiente rendimento o per produzione di documenti falsi o affetti da invalidità insanabile, nonché di non essere stato interdetto dai pubblici uffici in base a sentenza passata in giudicato;
6. di possedere i seguenti titoli di riserva ai sensi della Legge n. 68/1999:.....;

¹ Compilare solo se diverso dalla residenza e individuato quale indirizzo per tutte le comunicazioni inerenti la selezione

² Dato obbligatorio

³ Dato obbligatorio

7. di possedere i seguenti titoli di studio (specificare l'indirizzo di studio o la classe di appartenenza della Laurea)

- a. conseguito presso
..... nell'anno con votazione finale di⁴;
- b. conseguito presso
..... nell'anno con votazione finale di⁵;

DICHIARA inoltre

8. di aver maturato le seguenti esperienze professionali relativamente all'ultimo quinquennio:

- esperienza professionale presso nel periodo da a con posizione ricoperta di, mansioni svolte
- esperienza professionale presso nel periodo da a con posizione ricoperta di, mansioni svolte

9. altro:

- Corso di formazione e specializzazione frequentato presso nell'anno
- Corso di formazione e specializzazione frequentato presso nell'anno

10. di conoscere ed accettare le regole della selezione del presente avviso;

11. di allegare la seguente documentazione:

- modulo per la raccolta del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento Europeo 679/2016;
- fotocopia del documento di identità in corso di validità;
- curriculum vitae
-

Eventuali ulteriori comunicazioni:

Data,

Firma (per esteso e leggibile)

- Allegati: - fotocopia del documento di identità in corso di validità;
- modulo per la raccolta del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento Europeo 679/2016;
 - curriculum vitae.

⁴ Nel caso di mancata indicazione della votazione finale, al titolo di studio non verrà attribuito alcun punteggio e lo stesso sarà valido ai soli fini dell'ammissione alla selezione

⁵ Nel caso di mancata indicazione della votazione finale, al titolo di studio non verrà attribuito alcun punteggio e lo stesso sarà valido ai soli fini dell'ammissione alla selezione



MODULO PER LA RACCOLTA DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 e consenso

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 (di seguito GDPR), e in relazione ai dati personali di cui la scrivente Società entrerà nella disponibilità con la Sua domanda di assunzione, Le comunichiamo quanto segue:

Titolare del trattamento e responsabile della protezione dei dati personali

Titolare del trattamento è CAFC S.p.A. con sede in Udine Viale Palmanova 192. Il Titolare può essere contattato mediante email all'indirizzo PEC info@pec.cafcspa.com.

Finalità del trattamento dei dati

Il trattamento è finalizzato alla corretta e completa esecuzione della selezione a cui Lei partecipa. I Suoi dati saranno trattati per l'espletamento delle attività relative alla procedura di selezione.

Tutti i Suoi dati personali potranno essere trattati a mezzo sia di archivi cartacei che informatici (ivi compresi dispositivi portatili) e trattati con modalità strettamente necessarie a far fronte alle finalità sopra indicate.

Base giuridica del trattamento

La Società tratta i Suoi dati personali lecitamente, laddove il trattamento:

- sia necessario all'esecuzione del contratto di cui Lei è parte;
- sia necessario per adempiere un obbligo legale incombente sulla Società;
- sia basato sul Suo consenso espresso.

Conseguenze della mancata comunicazione dei dati personali

Con riguardo ai dati personali relativi all'esecuzione delle attività di selezione di cui Lei è parte o relativi all'adempimento ad un obbligo normativo (ad esempio gli adempimenti legati alla tenuta delle scritture contabili e fiscali), la mancata comunicazione dei dati personali impedisce il perfezionarsi del rapporto contrattuale stesso.

Conservazione dei dati

I Suoi dati personali, oggetto di trattamento per le finalità sopra indicate, saranno conservati per il periodo di durata del contratto e, successivamente, per il tempo in cui la Società sia soggetta a obblighi di conservazione per finalità fiscali o previdenziali o per tutti gli adempimenti connessi o derivanti dalla selezione del personale con CAFC S.p.A., previste da norme di legge o regolamenti.

Comunicazione dei dati

I Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

- Organismi pubblici di vigilanza;
- Professionisti o Società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto della scrivente;
- Soggetti che elaborano i dati in esecuzione di specifici obblighi di legge;
- Autorità giudiziarie o amministrative, per l'adempimento degli obblighi di legge.

Profilazione e Diffusione dei dati

I Suoi dati personali non sono soggetti a diffusione né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

Diritti dell'interessato

Tra i diritti a Lei riconosciuti dal GDPR rientrano quelli di:

- chiedere alla Società l'accesso ai Suoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati
- personali che La riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
- richiedere ed ottenere dal Titolare del trattamento - nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati - i Suoi dati personali in



un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali);

- opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi dati personali al ricorrere di situazioni particolari che La riguardano;
- revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni (ad esempio data e luogo di nascita o luogo di residenza), oppure particolari categorie di dati (ad esempio dati che rivelano la Sua origine razziale, le Sue opinioni politiche, le Sue convinzioni religiose, lo stato di salute o la vita sessuale). Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso conserva, comunque, la sua liceità;
- proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali – www.garanteprivacy.it).

Io sottoscritto _____ Codice fiscale: _____ acconsento a che la Società CAFC S.p.A. ponga in essere le attività sopra descritte per le quali il consenso rappresenti la base giuridica del trattamento e, per tale motivo,

- Presto il consenso
- Nego il consenso

Udine, _____

FIRMA