

Servizio Idrico Integrato del Biellese e Vercellese S.p.A.

BANDO DI SELEZIONE PUBBLICA PER LA COPERTURA DI N. 1 POSTO DI ADDETTO CUSTOMER SERVICE A TEMPO PIENO E INDETERMINATO

E' indetta la selezione pubblica per l'assunzione a tempo pieno e indeterminato, presso la sede della Società in Vercelli, di 1 unità di personale con profilo professionale di addetto al Customer Service (front office - back office).

L'addetto al Customer Service - in front/office - fornisce ampia assistenza diretta, telefonica o telematica agli utenti e - in back/office - svolge tutte le pratiche amministrative attinenti ai rapporti con l'utenza, la reportistica, i ruoli di bollettazione. Le funzioni specifiche sono:

- supporto agli utenti
- ricezione, verifica, catalogazione e smistamento delle pratiche relative alle richieste degli utenti
- inserimento e gestione dei dati nel software gestionale delle utenze
- gestione delle comunicazioni con il cliente per quanto concerne le informazioni sulle pratiche ed il loro avanzamento
- ricezione degli utenti allo sportello

L'attività lavorativa, previo riconoscimento delle relative indennità contrattuali, potrà essere saltuariamente svolta anche presso le sedi distaccate della Società o presso gli uffici dislocati sul territorio.

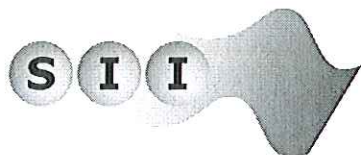
Al vincitore sarà attribuito il trattamento economico e giuridico stabilito dal vigente CCNL Gas/acqua, corrispondente al 2° livello di inquadramento - trattamento economico lordo mensile pari a € 1.567,45 per 14 mensilità

E' garantita pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro ed il trattamento sul lavoro, ai sensi della vigente normativa.

REQUISITI PER L'AMMISSIONE

Alla selezione sono ammessi coloro che alla data di scadenza del termine stabilito dal presente bando per la presentazione della domanda di ammissione, siano in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di istruzione superiore di secondo grado di durata quinquennale



- patente di guida categoria B
- elevata capacità d'uso dei più comuni programmi applicativi per videoscrittura, foglio elettronico (Word, Excel) e dei più diffusi programmi informativi
- età non inferiore ad anni diciotto

PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Nella domanda di partecipazione alla selezione, i candidati dovranno dichiarare, a pena di esclusione, quanto espressamente richiesto nella domanda di ammissione allegata al presente bando, disponibile anche sul sito internet www.siispa.it

La domanda di ammissione alla selezione inserita in apposito plico, con allegata copia del documento di riconoscimento in corso di validità, datata e sottoscritta con firma leggibile e redatta in carta semplice, dovrà essere indirizzata al S.I.I. S.p.A, e dovrà pervenire, a pena di inammissibilità, presso la sede della società in Vercelli, Via Fratelli Bandiera n. 16 entro le ore 12,00 del 30° giorno successivo a quello della data di pubblicazione del presente bando sul sito internet www.siispa.it

All'interno del plico contenente la domanda di partecipazione il candidato dovrà far pervenire un proprio curriculum formativo e professionale aggiornato, datato, firmato e corredato di apposita dichiarazione resa ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000, attestante la veridicità delle informazioni contenute, nonché altra documentazione ritenuta utile ai fini della valutazione

Sul plico dovrà essere indicato il titolo del bando di concorso e la data di scadenza della domanda di ammissione.

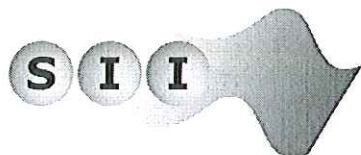
La domanda potrà essere trasmessa tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o presentata all'Ufficio Protocollo (nei seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle ore 14,30 alle 17,30).

Non fa fede la data del timbro postale. Fanno fede data e orario protocollo.

E' esclusa la ammissibilità di qualsiasi mezzo di trasmissione o presentazione della domanda di partecipazione alla selezione diversi da quelli sopra indicati.

La Società non si assume la responsabilità in caso di mancato recapito dovuto a:

1. errata indicazione del recapito da parte del candidato
2. mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo indicato nella domanda



3. eventuali disguidi postali o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o di causa maggiore.

Nella domanda i candidati devono dichiarare, sotto la propria personale responsabilità ai sensi degli art. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, consapevoli delle sanzioni previste dall'art. 76 del medesimo D.P.R.:

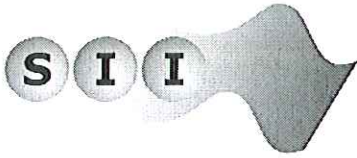
1. la data, il luogo di nascita e lo stato civile;
2. la residenza;
3. il possesso della cittadinanza;
4. il Comune nelle cui liste elettorali sono iscritti ovvero i motivi della loro non iscrizione o della cancellazione dalle liste medesime;
5. di non aver riportato condanne penali passate in giudicato né di avere procedimenti penali in corso che impediscano, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, la costituzione del rapporto di lavoro, ovvero le eventuali condanne penali riportate;
6. i titoli di studio posseduti, con l'indicazione completa della data, sede e denominazione dell'Istituto in cui essi sono stati conseguiti. Il titolo di studio conseguito all'estero deve aver ottenuto, entro la data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande di partecipazione al concorso, la necessaria equipollenza ai diplomi italiani rilasciata dalla competente autorità;
7. di non essere stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione o società a partecipazione pubblica e/o privata per persistente rendimento insufficiente o a seguito dell'accertamento che l'impiego è stato conseguito mediante la produzione di documenti falsi o con mezzi fraudolenti
8. di possedere l'idoneità psico-fisica alla mansione prevista dal presente bando. La Società si riserva di sottoporre a visita medica il vincitore, in base alla normativa vigente;
9. di consentire il trattamento e l'utilizzo dei dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia.

AMMISSIONE ED ESCLUSIONE DEI CANDIDATI

L'Ammissione dei candidati è disposta con apposito provvedimento il quale dispone altresì la non ammissione di coloro che, in base alle dichiarazioni contenute nelle domande e alla documentazione presentata, risultano privi dei requisiti prescritti, nonché di quelli le cui domande non corrispondano ai requisiti prescritti o risultino non sottoscritte o pervenute fuori termine.

L'elenco dei candidati ammessi sarà pubblicato sul sito internet della società www.siispa.it

COMMISSIONE ESAMINATRICE



La Commissione esaminatrice è, di norma, composta da almeno tre membri e verrà nominata dal Direttore Generale della Società dopo la scadenza del termine per la presentazione delle domande di partecipazione alla selezione; il Direttore Generale procederà contestualmente a nominare il segretario verbalizzante.

TITOLI VALUTABILI, PUNTEGGI E PROVE DI ESAME

1. La Commissione disporrà, complessivamente di **80** punti così ripartiti:

- a. **60** punti per le prove di esame
- b. **20** punti per i titoli ed esperienza lavorativa

2. i punti per la prova di esame saranno così ripartiti:

- a. **40** punti per la prova scritta
- b. **20** punti per il colloquio orale/prova pratica attitudinale

Le prove si intenderanno superati se il candidato avrà riportato rispettivamente una votazione pari almeno a **32/40 per la prova scritta e 16/20 per il colloquio**. Al colloquio potranno accedere solamente coloro che abbiano superato la prova scritta

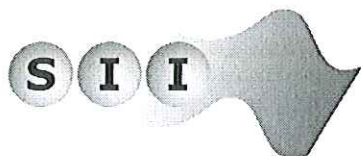
3. Per la valutazione dei titoli non può essere attribuito un punteggio complessivo superiore a **20**. Il punteggio di cui sopra è così ripartito:

a. **12** punti per titoli di studio così ripartiti:

- Punteggio fino a 80 su 100 (oppure 48 su 60) punti **6**
- Punteggio da 81 a 90 su 100 (oppure da 49 a 54 su 60) punti **9**
- Punteggio da 91 a 100 (oppure da 55 a 60) punti **12**

Gli eventuali titoli di studio superiori a quelli richiesti nel presente bando verranno valutati come titoli curricolari.

b. **8** punti i titoli curricolari ed esperienza lavorativa. L'attribuzione del punteggio viene effettuata dalla Commissione dando considerazione unitaria al complesso della formazione ed attività culturale e tenendo particolare conto di tutte le attività svolte dal candidato e che, per le loro connessioni, pur se non strettamente attinenti, evidenzino comunque l'attitudine all'esercizio delle funzioni attribuite al posto messo a concorso. Nessun punteggio verrà attribuito ai servizi prestati in posizioni di ruolo o non di ruolo che non risultino attinenti con il posto messo a concorso. Per servizio attinente si intende quello prestato nella stessa area di attività del posto messo a concorso o in attività simili che comportino relazioni con utenti/clienti. Qualora



il servizio prestato non sia riconducibile a specifica area professionale o sia riconducibile ad area non nominalmente corrispondente a quelle previste, si avrà riguardo alle mansioni del profilo professionale nel quale si è svolto il servizio. I titoli curricolari verranno attribuiti secondo il punteggio di seguito specificato:

TITOLI	PUNTEGGIO
LAUREA	1
LAUREA BREVE	0,5
LAUREANDO	0,25
CORSI ATTINENTI	0,25
STAGE/VOLONTARIATO	
ATTINENTI	1/ANNO
LAVORO ATTINENTE	2/ANNO
LAVORO SIMILE	1/ANNO

PROVA DI ESAME

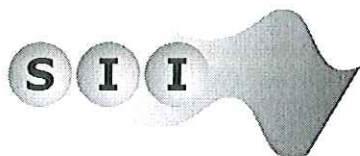
Tutti coloro che avranno inoltrato la domanda di partecipazione alla selezione, conformemente a quanto prescritto nel bando, saranno ammessi a sostenere le prove di esame.

Le prove di esame saranno così articolate:

- **prova scritta:** Redazione di una lettera di risposta ad un quesito di un utente e la compilazione di questionari a risposta multipla riguardante i Regolamenti e le Procedure regolanti il servizio Idrico integrato (disponibili sul sito internet della società www.siispa.it), la principale normativa di settore e a normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro come meglio di seguito specificato:
 - ◆ Regolamenti di utenza
 - ◆ Carta del servizio
 - ◆ Regolamento di fognatura e depurazione
 - ◆ Procedure e norme tecniche del gestore
 - ◆ Regolamento per la rateizzazione delle bollette
 - ◆ Regolamento per il ricalcolo dei consumi derivanti dalle perdite occulte
 - ◆ Ricomposizione amichevole delle controversie
 - ◆ Codice dell'ambiente D.Lgs. 152/2006 (in particolare gli artt. 74 - 151 - 152 - 153 - 154 - 155 - 156)

Per la valutazione dei quesiti a risposta multipla si adotteranno i seguenti punteggi:

- 1 (uno) punto per ogni risposta esatta;



- - 0,50 (meno zero virgola cinquanta) punti per ogni risposta errata;
- 0 (zero) punti per ogni risposta nulla o per la quale siano state marcate due o più opzioni.

Per la valutazione della lettera si adotterà un punteggio massimo di 10 punti.

Il punteggio della suddetta prova scritta sarà rapportato in quarantesimi e quest'ultima si intenderà superata dai candidati che avranno conseguito il punteggio minimo di 32/40 (trentadue quarantesimi) fissato come soglia di idoneità.

- **colloquio orale/prova attitudinale:** verterà sulle medesime materie oggetto della prova scritta e sulla verifica delle le capacità ad elaborare testi e file dei normali programmi di Office (word, excel) oltre che su attitudini ed abilità relative alla mansione da svolgere.

Il punteggio della suddetta prova orale sarà espresso in ventesimi quest'ultima si intenderà superata dai candidati che avranno conseguito almeno il punteggio di 16/20 (sedici ventesimi).

CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI

La data delle prova scritta è comunicata almeno 15 giorni prima rispetto alla data in cui deve essere sostenuta mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno ovvero alla Posta Elettronica Certificata (PEC) del candidato, se disponibile, e pubblicazione di apposito avviso sul sito Internet www.siispa.it

Per essere ammessi a sostenere la prova d'esame i candidati dovranno essere muniti di un documento di identità personale in corso di validità. I candidati non possono introdurre nella sede della prova scritta telefoni cellulari, carta da scrivere, appunti, manoscritti, libri, periodici, giornali quotidiani e altre pubblicazioni di alcun tipo.

Al colloquio sono ammessi i candidati che abbiano riportato nella prova scritta una votazione di almeno 32/40 (trentadue quarantesimi).

I candidati ammessi al colloquio saranno avvertiti almeno venti giorni prima del giorno in cui dovranno sostenere la prova stessa a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento ovvero alla Posta Elettronica Certificata (PEC) del candidato, se disponibile.

Alle prove di esame i concorrenti dovranno presentarsi muniti di carta di identità valida ovvero di altro idoneo documento personale di riconoscimento. I candidati che non si presenteranno a sostenere le prove di esame nei giorni, nell'ora e nella sede stabilita saranno dichiarati decaduti, quale sia la causa dell'assenza, anche se non dipendente dalla volontà dei singoli candidati.

GRADUATORIA

La Commissione ultimate le operazioni di esame, formula un'unica graduatoria di merito dei candidati idonei, sulla base della sommatoria dei punteggi conseguiti nelle varie prove di esame e dei punteggi risultanti dalla valutazione dei titoli. In caso di due o più concorrenti collocati ex aequo in virtù della sommatoria sopra indicata, sarà preferito il più giovane d'età.

La graduatoria degli idonei conserva validità per 9 mesi dalla data di pubblicazione per eventuali coperture di posti relativi al profilo professionale per il quale il concorso è stato bandito.

La Commissione ultimate le operazioni di esame, formula un'unica graduatoria di merito dei candidati idonei, sulla base della sommatoria dei punteggi conseguiti nelle varie prove di esame e dei punteggi risultanti dalla valutazione dei titoli. In caso di due o più concorrenti collocati ex aequo in virtù della sommatoria sopra indicata, la preferenza sarà accordata:

- dal numero dei figli a carico indipendentemente che il candidato sia coniugato o meno;
- dall'aver prestato lodevole servizio in funzioni analoghe;
- dalla votazione più alta relativa al titolo di studio richiesto dal bando per l'accesso;
- Il più giovane di età.

La graduatoria degli idonei conserva validità per 9 mesi dalla data di pubblicazione per eventuali coperture di posti relativi al profilo professionale per il quale il concorso è stato bandito.

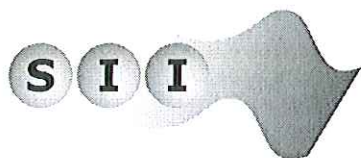
NOMINA DEI VINCITORI

Il candidato dichiarato vincitore, prima di procedere alla stipula del contratto di lavoro, sarà invitato a produrre nel termine perentorio di 30 giorni, la prescritta documentazione prevista dalla normativa vigente ed indispensabile alla stipula del contratto e deve, altresì, dichiarare, sotto la propria responsabilità, di non avere rapporti di impiego pubblico o privato.

La Società procederà ad idonei controlli e, fermo restando quanto previsto dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 in caso di dichiarazioni mendaci, di falsità negli atti e di uso di atti falsi, qualora dal controllo medesimo emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive, il dichiarante decadrà dall'impiego.

Prima dell'assunzione il vincitore sarà sottoposto agli accertamenti sanitari di cui all'art. 41 del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni, al fine di accertare l'idoneità alla mansione specifica da svolgere.

L'assunzione in ruolo è subordinata al superamento di un periodo di prova stabilito in tre mesi.



TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., la Società informa che il trattamento dei dati contenuti nelle domande di selezione è finalizzato unicamente alla gestione dell'attività concorsuale ed all'eventuale instaurazione del rapporto individuale di lavoro, nonché per le finalità inerenti alla gestione del rapporto stesso.

DISPOSIZIONI FINALI

Con la partecipazione alla selezione è implicita, da parte del candidato, l'accettazione senza riserva di tutte le prescrizioni e precisazioni del presente bando. Per quanto non espressamente contenuto nel bando valgono le normative di legge, contrattuali e regolamentari in materia. La Società si riserva l'insindacabile facoltà di prorogare, sospendere, modificare o revocare il presente bando, dandone notizia agli eventuali interessati, qualora ne rilevasse la necessità.

INFORMAZIONI

Per eventuali chiarimenti o informazioni, i candidati potranno rivolgersi a Parisi Lorella (3371184845) o collegarsi al sito internet della Società all'indirizzo: www.siispa.it

IL DIRETTORE GENERALE
(dott. ing. Alessandro Iacopino)