

Ancona, 06/06/2019

Prot. 2995

AL PERSONALE DIPENDENTE

Oggetto: AVVISO DI MOBILITA' INTERNA

Si comunica che è indetta una procedura di mobilità interna, riservata ai dipendenti in servizio a tempo indeterminato, per la formazione di una graduatoria per la copertura della mansione di ADDETTO AL CONTACT CENTER - III Livello a tempo parziale del CCNL Utilitalia Ambiente.

Requisiti per l'ammissione

Possono inviare la richiesta di mobilità i dipendenti che alla data di scadenza del termine stabilito dal presente avviso, siano in possesso dei seguenti requisiti minimi:

1. Dipendenti inquadrati nel III livello del CCNL Utilitalia Ambiente o in quello immediatamente inferiore con almeno 5 anni di anzianità di servizio;
2. Titolo di studio di scuola media superiore
3. Assenza di provvedimenti disciplinari definiti, superiori alla multa, negli ultimi due anni dalla data del presente avviso.

L'accertamento della mancanza anche di uno solo dei requisiti di cui ai precedenti punti (dal punto 1 al punto 3) comporta la non ammissione alla mobilità interna. Si darà seguito alla graduatoria previa effettuazione visita medica del candidato da parte del MC con emissione di "Giudizio di idoneità alla mansione di ADDETTO AL CONTACT CENTER" senza limitazioni o prescrizioni.

Caratteristiche della posizione da ricoprire

Sede di lavoro principale Ancona via del Commercio 27, non sono esclusi altri territori comunali che rientrano o dovessero rientrare nelle competenze aziendali.

Orario di lavoro in part-time orizzontale in funzione dei turni lavorativi organizzati e/o di futura organizzazione (gli orari attualmente previsti sono i seguenti 08:00 - 13:00 dal lunedì al venerdì per complessive 25 ore settimanali).

L'addetto al Contact Center aziendale provvede principalmente alla gestione telefonica e/o frontale dei reclami/segnalazioni da parte dei cittadini in merito ai servizi istituzionali svolti dall'Anconambiente S.p.A. e li smista ai responsabili dei vari settori per i necessari adempimenti. Il servizio si occupa altresì della distribuzione dei bidoncini di varie volumetrie e dei sacchi per gli utenti che ritirano direttamente in azienda.

Domanda di partecipazione

I dipendenti interessati a partecipare alla presente procedura dovranno presentare la domanda di partecipazione indirizzata alla Direzione, dovrà essere redatta in carta semplice e dovrà pervenire al protocollo aziendale entro le **ore 12,00 del 21 giugno 2019.**

Alla domanda, a pena di esclusione, devono essere **OBBLIGATORIAMENTE** allegati:

- 1) copia fotostatica di un documento d'identità in corso di validità del sottoscrittore della domanda;

2) curriculum vitae formativo e professionale sottoscritto ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE/679/2016 con specifica delle eventuali sanzioni disciplinari superiori al richiamo scritto applicate negli ultimi 2 anni, a far data dal presente avviso.

Si informa che qualsiasi irregolarità o omissione, o incompletezza della domanda o il non utilizzo delle modalità di consegna sopra esposte, comporteranno l'esclusione dalla selezione.

Al fine di consentire la valutazione dei titoli e delle esperienze lavorative/professionali l'interessato dovrà precisare nel curriculum:

- l'eventuale possesso di attestazioni di qualificazione professionale extra-aziendali, oltre il requisito di accesso del titolo di studio di scuola media superiore, specificandone il tipo, l'anno di conseguimento, ed ogni altra informazione ritenuta utile ed inerente;
- le eventuali esperienze lavorative/professionali svolte come dipendente in profili attinenti alla mansione di ADDETTO AL CONTACT CENTER, indicando, eventualmente, per ciascuna esperienza, quanto segue:
 - a - mese e anno di inizio e fine del periodo lavorato;
 - b - livello contrattuale;
 - c - C.C.N.L. applicato;
 - d - mansioni svolte;
 - e - datore di lavoro.

La mancata specificazione determinerà l'impossibilità di quantificare i punteggi relativi ai titoli.

Commissione giudicatrice

La commissione giudicatrice è nominata dalla Direzione aziendale e ad essa è demandato l'espletamento di ogni attività inerente la formazione della graduatoria, compresa, sentiti gli uffici competenti, la decisione sulle ammissioni e sulle esclusioni dalla medesima.

Procedura di selezione

La procedura di selezione per la formazione della graduatoria prevede:

- ✓ Valutazione titoli utili alla redazione della graduatoria stessa; sarà valutato il possesso aggiuntivo, rispetto a quanto necessario per l'accesso alla selezione: di attestazioni di qualificazione professionale extra-aziendali; di eventuali esperienze lavorative svolte come dipendente in profili attinenti alla mansione oggetto del presente avviso;
- ✓ Prove tecnico/professionale e colloquio attitudinale/motivazionale dirette a verificare le conoscenze tecniche/professionali, l'attitudine, le motivazioni e le capacità dei candidati per lo svolgimento della mansione di ADDETTO AL CONTACT CENTER;

Il punteggio totale assegnato alle sopra distinte prove/fasi è di max 100 punti così suddivisi:

- max 35 punti, attribuiti alla valutazione dei curricula:
 - da 0 a 15 punti sui titoli come sopra definiti;
 - da 0 a 20 punti sulle esperienze lavorative svolte come dipendente come sopra definite.
- max 65 punti, attribuiti a prova scritta tecnico/professionale ed a colloquio attitudinale/motivazionale;

- da 0 a 30 punti alla prova scritta diretta a verificare le conoscenze tecniche/professionali come sopra definiti;
- da 0 a 35 punti sulle colloquio attitudinale/motivazionale come sopra definito.

Gli argomenti trattati saranno i seguenti:

- ✓ Conoscenza del “Regolamento per la disciplina della gestione integrata e la raccolta differenziata dei rifiuti urbani” del Comune di Ancona;
- ✓ Conoscenza dei servizi erogati dell’AnconAmbiente Spa e “Carta dei servizi”
- ✓ Conoscenza delle modalità di conferimento dei rifiuti (vedi Rifiutologo, App. Junker).
- ✓ Conoscenza di base delle “Norme di comportamento presso i centri di raccolta di Via del Commercio e Via Sanzio Blasi (Posatora);
- ✓ Conoscenza dell’organizzazione aziendale;
- ✓ Conoscenza delle informazioni di contatto con l’AnconAmbiente Spa.
- ✓ Conoscenza dei principali strumenti informatici: office, word, excel.

Formazione della graduatoria

La commissione giudicatrice, appositamente nominata dalla direzione aziendale procederà alla formazione della graduatoria secondo l’ordine del punteggio totale costituito dalla somma della votazione conseguita nella valutazione dei titoli e nel colloquio attitudinale/motivazionale e tecnico/professionale. Verranno ammessi in graduatoria i soli candidati che avranno ottenuto un punteggio complessivo alla prova scritta tecnico/professionale ed al colloquio attitudinale/motivazionale pari o superiore a 55 punti. La graduatoria finale sarà definita con la somma dei punteggi ottenuti nell’esamina dei curricula, della prova scritta tecnico/professionale e del colloquio attitudinale/motivazionale.

Disposizioni finali e validità temporale della graduatoria

La graduatoria avrà validità di un anno salvo proroga espressa da parte del Consiglio d’Amministrazione e verrà utilizzata per nominare il/i addetti alla mansione di ADDETTO AL CONTACT CENTER in relazione ai posti da ricoprire secondo le necessità aziendali in tale periodo. La mansione di ADDETTO AL CONTACT CENTER sarà confermata a seguito del superamento di un periodo di prova di 4 mesi di effettivo svolgimento.

La società AnconAmbiente Spa si riserva la facoltà di modificare, sospendere o revocare in qualsiasi momento il presente avviso di mobilità se ne rilevasse la necessità o l’opportunità.

L’Amministratore Delegato
Dott. Roberto Rubegni

