



AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA

Azienda Gardesana Servizi SpA, azienda operante nel settore del servizio idrico integrato, ricerca un
Impiegato addetto allo sportello clienti

1. OGGETTO E CARATTERISTICHE DELL'INCARICO

L'assunzione sarà disciplinata da un contratto di lavoro a tempo indeterminato di tipo privatistico. L'inquadramento contrattuale sarà commisurato alle effettive competenze ed esperienze pregresse. Il contratto di lavoro applicato sarà il CCNL Gas-Acqua/Utilitalia.

La risorsa si dovrà occupare delle diverse attività proprie dello sportello clienti sia interagendo con i clienti per l'accettazione delle varie richieste/pratiche, sia attraverso i vari canali di contatto. Completano le mansioni affidate anche altre attività di tipo amministrativo di back office, comunque correlate alla gestione del rapporto con il cliente, tra cui anche il recupero crediti. Tali attività saranno svolte presso la sede principale e i vari sportelli sul territorio di pertinenza.

La sede di lavoro è a Peschiera del Garda (VR), in via 11 Settembre 24.

2. REQUISITI MINIMI E PREFERENZIALI

I candidati dell'uno o dell'altro sesso, alla data di presentazione dell'istanza di partecipazione, dovranno possedere i requisiti di seguito elencati.

Requisiti minimi di partecipazione:

- i. cittadinanza italiana o cittadinanza di uno degli Stati appartenenti all'Unione Europea o appartenenza alle categorie previste dall'art. 38 D.Lgs 165/2001 come modificato dall'art. 7 Legge 97/2013. Sono equiparati ai cittadini italiani gli italiani non residenti nella Repubblica;
- ii. conoscenza della lingua italiana;
- iii. età non superiore ad anni 60;
- iv. idoneità fisica; il candidato, prima di procedere all'assunzione, sarà sottoposto ad apposita visita medica di idoneità;
- v. non essere stati esclusi dall'elettorato politico attivo e non essere stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione per persistente insufficiente rendimento,

ovvero non essere stati dichiarati decaduti da un impiego statale ai sensi dell'art. 127, 1° comma, lett. d) del T.U. delle disposizioni concernenti lo statuto degli impiegati civili dello Stato;

- vi. non essere stati licenziati dall'impiego presso una pubblica amministrazione per scarso rendimento;
- vii. assenza di condanne penali definitive, interdizione, inabilitazione, fallimento o misure, anche di prevenzione, per reati che escludono dalla nomina agli impieghi presso gli enti locali, secondo le leggi vigenti; si precisa che la sentenza prevista dall'art. 444 del Codice di Procedura Penale (cosiddetto patteggiamento) è equiparata a tutti gli effetti ad una pronuncia di condanna;
- viii. di non aver in corso provvedimenti restrittivi alla libertà di movimento e spostamento;
- ix. essere in posizione regolare nei riguardi degli obblighi di leva (per i soli candidati di sesso maschile nati fino al 31 dicembre 1985);
- x. essere in possesso di patente di guida di categoria B;
- xi. possesso di un diploma di laurea almeno triennale.

I cittadini di altro Stato membro dell'Unione Europea devono altresì dichiarare di essere in possesso dei seguenti requisiti:

- i. godere dei diritti civili e politici anche negli stati di appartenenza o di provenienza;
- ii. di tutti gli altri requisiti previsti per i cittadini della Repubblica Italiana, fatta eccezione per la titolarità della cittadinanza italiana;
- iii. avere adeguata conoscenza della lingua italiana.

Tali caratteristiche dovranno essere dichiarate e sottoscritte in sede di presentazione della domanda di partecipazione utilizzando il fac-simile allegato al presente bando.

Saranno inoltre valutati come fattore preferenziale di valutazione le seguenti caratteristiche:

- i. possesso di diploma di laurea magistrale in lingue straniere con indirizzo turistico-economico o in materie economiche o giuridiche o equipollenti;
- ii. buona conoscenza delle lingue inglese e tedesco, sia parlato che scritto;
- iii. documentata esperienza nelle attività oggetto del presente bando (riportate all'articolo 1) meglio se in aziende gestori del Servizio Idrico Integrato o, comunque, caratterizzate da contatto con gli utenti;
- iv. buona familiarità con l'utilizzo del personal computer e con gli strumenti in ambiente Microsoft, in particolare excel e word, o del gestionale H2O di Eng;
- v. abilitazioni particolari relative agli studi effettuati;

- vi. esperienza in attività di recupero crediti meglio se relativamente a contratti d'utenza e/o tributi;
- vii. conoscenza in materia di Servizio Idrico Integrato e del sistema regolatorio vigente, con particolare riferimento alle delibere Arerea 655/2015 e 55/2018;
- viii. iscrizione alle liste delle categorie protette ai sensi dell'art. 18 della legge 68/99.

3. TERMINI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA CANDIDATURA

Per partecipare alla procedura di selezione i candidati dovranno obbligatoriamente inviare:

- curriculum vitae corredato dall'autorizzazione al trattamento dei dati personali debitamente sottoscritti
- copia di un documento d'identità in corso di validità
- modulo di autocertificazione dei requisiti di cui all'art. 2

La documentazione sopra elencata deve essere inviata, pena esclusione, all'indirizzo e-mail job@ags.vr.it precisando nell'oggetto "Bando per impiegato addetto allo sportello clienti".

Saranno presi in considerazione i curricula che, aventi le caratteristiche sopra elencate, saranno pervenuti entro le ore 12 del 07/09/2018.

Non saranno in alcun caso prese in considerazione, invece, le istanze pervenute oltre il suddetto termine di scadenza, anche per ragioni indipendenti dalla volontà o dall'operato del candidato.

Per portare a termine le attività di selezione, e ai fini di una puntuale valutazione dei candidati, i curricula dovranno contenere precise indicazioni in merito ai fattori preferenziali di valutazione indicati all'articolo precedente, oltre all'indirizzo di posta elettronica ove indirizzare ogni comunicazione relativa alla presente selezione.

La Commissione di valutazione si riserva la facoltà di richiedere ulteriore documentazione, oltre a quella prodotta, anche al fine di verificare quanto dichiarato in sede di candidatura. La mancata conferma o l'impossibilità di dare evidenza ad ogni competenza contenuta nel curriculum comporterà l'automatica esclusione dalla selezione.

È inoltre causa di esclusione dalla selezione, oltre a quanto altrove stabilito:

- il ricevimento della domanda di partecipazione alla selezione oltre la data di scadenza dell'avviso o non rispettosa delle formalità previste;
- il mancato possesso dei requisiti di ammissione previsti nel presente avviso o la mancata presentazione e/o sottoscrizione dell'autocertificazione allegata al presente bando; la modifica, anche parziale, dei contenuti oggetto dell'autocertificazione allegata al presente Bando, sarà considerata al pari di una mancata presentazione;

- la mancata presentazione e sottoscrizione del Curriculum Vitae;
- la mancata presentazione di un documento di identità in corso di validità;
- la mancata presentazione e sottoscrizione dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

4. CRITERI E PROCEDURA DI SELEZIONE

La selezione, una volta verificati i requisiti di ammissibilità, avverrà per valutazione dei titoli, per prova scritta e in base ad un colloquio di approfondimento. La convocazione per le prove scritta e orale sarà effettuata tramite posta elettronica all'indirizzo che dovrà essere indicato nell'autocertificazione allegata al presente Bando, o per le vie brevi.

Le candidature saranno valutate da una Commissione appositamente nominata.

La procedura di selezione si articolerà quindi nelle seguenti fasi:

- i. Ammissione delle domande: saranno ammessi i candidati le cui istanze saranno pervenute, complete, nei termini e con le formalità sopra esposte;
- ii. Valutazione dei titoli e delle esperienze: ogni candidatura sarà valutata sulla base dei titoli e delle esperienze maturate e documentate nel Curriculum Vitae. La valutazione, con un punteggio massimo di 25 punti, verterà sui seguenti criteri e permetterà l'accesso alla fase di selezione successiva solamente se il candidato sarà valutato almeno con 9 punti:
 - a) Iscrizione alle liste protette (ai sensi dell'art. 18 L. 68/99) 5 p.ti
 - b) Titolo di studio 7 p.ti
 - 7 p.ti se in possesso di Laurea Magistrale in lingue straniere con indirizzo turistico-economico, in materie economiche, giuridiche o equipollenti;
 - 4 p.ti se in possesso, oltre che di un diploma di Laurea Magistrale diversa da quelle sopra riportate, di diploma di Segretario d'azienda, Perito aziendale, commerciale per il turismo o in lingue estere;
 - 3 p.ti se in possesso di Laurea triennale in lingue straniere con indirizzo turistico-economico, in materie economiche, giuridiche o equipollenti;
 - 2 p.ti se in possesso, oltre che di un diploma di Laurea triennale diverso da quello indicato al punto precedente, di diploma di Segretario d'azienda, Perito aziendale, commerciale per il turismo o in lingue estere;
 - 1 p.to se in possesso di diploma di Laurea magistrale diverso da quelle con indirizzo turistico-economico, in materie economiche, giuridiche o equipollenti.

- c) Votazione finale del titolo di studio 4 p.ti
- fino a 4 p.ti secondo la seguente proporzione, dove il punteggio da attribuire al candidato è indicato con (x):
$$\text{voto massimo conseguibile} : 4 = \text{voto conseguito} : (x)$$

Ai fini della attribuzione del punteggio di tale parametro verrà tenuto conto solamente del titolo di studio più avanzato.
- d) Esperienza pregresse fino ad un massimo di 7 p.ti
- 1 p.to per ogni anno (considerando in proporzione anche le frazioni d'anno) di esperienza nello svolgimento di attività analoghe a quelle inerenti al presente bando (riportate all'articolo 1) in società gestori del Servizio Idrico Integrato;
 - 0,7 p.ti per ogni anno (considerando in proporzione anche le frazioni d'anno) di esperienza nello svolgimento di attività analoghe a quelle inerenti al presente bando (riportate all'articolo 1) in ambiti diversi dal Servizio Idrico Integrato ma comunque caratterizzata da forniture d'utenza.
 - 0,5 p.ti per ogni anno (considerando in proporzione anche le frazioni d'anno) di esperienza nello svolgimento di attività analoghe a quelle inerenti al presente bando (riportate all'articolo 1) in ambiti diversi dal Servizio Idrico Integrato, ma comunque caratterizzata da contatto con utenti/clienti.
- e) abilitazioni conseguite fino ad un massimo di 2 p.ti
- 1 p.to per ogni abilitazione, documentabile, relativa agli studi effettuati e all'oggetto del presente bando

iii. Prova scritta: i Candidati saranno sottoposti, per un punteggio massimo di 10 punti, ad una prova scritta composta da 2 domande redatte dalla Commissione. Le domande saranno valutate come segue:

- 5 p.ti con risposta valutata come ottima
- 4 p.ti con risposta valutata come discreta
- 3 p.ti con risposta valutata come sufficiente
- 1 p.ti con risposta valutata come non del tutto sufficiente
- 0 p.ti con risposta insufficiente

iv. Colloquio di approfondimento: sarà orientato, con un punteggio massimo di 20 punti, alla valutazione dei seguenti aspetti:

- a) conoscenza software specifici 5 p.ti

- 5 p.ti per buona conoscenza degli applicativi in ambiente Microsoft (excel e word) e di H2O di Eng;
 - 3 p.ti per buona conoscenza degli applicativi in ambiente Microsoft (excel e word)
 - 1 p.to per conoscenza solamente sufficiente
- b) conoscenza in materia di Servizio Idrico Integrato, con particolare riferimento all'assetto regolatorio e alle delibere Arera 655/2015 e 55/2018 2 p.ti
- 2 p.ti con conoscenza sufficiente
 - 1 p.ti con conoscenza non sufficiente
- c) buona padronanza della lingua inglese 4 p.ti
- 4 p.ti con conoscenza buona
 - 2 p.ti con conoscenza sufficiente
 - 1 p.to co conoscenza non sufficiente
- d) buona padronanza della lingua tedesca 4 p.ti
- 4 p.ti con conoscenza buona
 - 2 p.ti con conoscenza sufficiente
 - 1 p.to co conoscenza non sufficiente
- e) valutazione commissione 5 p.ti
- parametri: approccio e presenza; corrispondenza al profilo cercato; propensione al colloquio; determinazione; carattere.

Le valutazioni effettuate dalla Commissione saranno riportate su appositi verbali che saranno redatti nel corso dei lavori. Saranno infine valutati come idonei, e quindi inseriti nella graduatoria finale, i soli candidati che avranno ottenuto un punteggio uguale o superiore a 22 punti sui 55 disponibili.

5. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In attuazione del regolamento UE 2016/679 e delle normative vigenti forniamo le informazioni attinenti ai trattamenti e alla protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali forniti in fase di presentazione candidatura, nell'ambito del presente procedimento, è finalizzato esclusivamente all'espletamento della procedura in questione. I dati personali, obbligatori per le finalità connesse al procedimento, saranno trattati da Ags SpA in conformità alle disposizioni vigenti. In particolare, i candidati, con la partecipazione alla procedura, accettano senza alcuna riserva di assoggettare i propri dati personali agli obblighi di pubblicità e trasparenza.

I dati potranno essere trattati dalle unità operative interessate dallo svolgimento della procedura o da altri candidati che facciano richiesta di accesso ai documenti ai sensi di legge. Per ogni informazione supplementare e per il corretto esercizio dei diritti dell'interessato è sempre possibile contattare il Titolare del trattamento all'indirizzo *e-mail*: ags@ags.vr.it

6. CLAUSOLE DI SALVAGUARDIA E RUP

Il presente avviso non vincola in alcun modo Ags SpA a sottoscrivere un contratto di assunzione. Ags SpA si riserva la facoltà di modificare, prorogare, sospendere, riaprire i termini di scadenza della presente selezione e/o di revocare la procedura qualora ne ravvisi la necessità o l'opportunità senza che i candidati possano avanzare pretese.

Ags si riserva di non utilizzare la graduatoria approvata al termine della presente procedura.

AGS si riserva infine la facoltà di richiedere all'incaricato ulteriore documentazione comprovante quanto dichiarato all'atto della presentazione della candidatura.

Il Responsabile del Procedimento è il dott. Simone Vincifori, Direttore Amministrazione & Finanza di Ags SpA.

7. PUBBLICITA'

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale di Ags SpA e, nella forma di estratto, su un quotidiano locale.

Il Direttore Generale

Carlo Alberto Voi

(facsimile)

Spett. AGS SpA
Via 11 Settembre 24
37019 Peschiera del Garda (VR)

OGGETTO: Selezione per la ricerca di un impiegato addetto allo sportello clienti. Autocertificazione possesso requisiti generali richiesti.

Il sottoscritto _____ nato a _____

il _____ e residente a _____

in Via _____

in relazione alla domanda di ammissione presentata per la selezione in oggetto, e richiamati gli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 in caso di dichiarazioni mendaci, sotto la propria responsabilità

DICHIARA

- 1) di essere in possesso della cittadinanza _____;
- 2) di non essere stato escluso dell'elettorato politico attivo e non essere stato destituito o dispensato dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione per persistente insufficiente rendimento, ovvero non essere stato dichiarato decaduto da un impiego statale ai sensi dell'art. 127, 1° comma, lett. d) del T.U. delle disposizioni concernenti lo statuto degli impiegati civili dello Stato;
- 3) di non essere stato licenziato dall'impiego presso una pubblica amministrazione per scarso rendimento;
- 4) di non aver riportato condanne penali definitive, interdizione, inabilitazione, fallimento o misure, anche di prevenzione, per reati che escludono dalla nomina agli impieghi presso gli enti locali, secondo le leggi vigenti;
- 5) di non aver in corso provvedimenti restrittivi alla libertà di movimento e spostamento;
- 6) di essere in posizione regolare nei riguardi degli obblighi di leva (per i soli candidati di sesso maschile nati fino al 31 dicembre 1985);
- 7) di essere in possesso di patente di guida di categoria B;
- 8) di essere in possesso di diploma laurea di tipo _____ conseguito in _____ presso _____ con la votazione finale di _____ su _____;

- 9) di voler ricevere le comunicazioni per le prove scritte e orali ed ogni altra comunicazione inerente il presente Bando alla seguente mail _____.

DICHIARA INOLTRE:

(per i soli candidati cittadini di Stati membri dell'Unione Europea diversi dall'Italia)

- 1) di godere dei diritti civili e politici anche negli stati di appartenenza o di provenienza;
- 2) di essere in possesso di tutti gli altri requisiti previsti per i cittadini della Repubblica Italiana, fatta eccezione per la titolarità della cittadinanza italiana;
- 3) di avere adeguata conoscenza della lingua italiana.

Data _____

(firma) _____