

Avviso di selezione pubblica per titoli e colloquio per il reclutamento di n. 1 posizione lavorativa con contratto di lavoro a tempo indeterminato per lo svolgimento di attività di addetto all'informazione e all'assistenza degli utenti

**Art. 1
(Profilo professionale richiesto)**

È indetta dal Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea (di seguito, il **Consorzio**) una procedura di selezione per titoli e colloquio al fine di attivare n. 1 contratto di lavoro a tempo indeterminato per l'incarico di addetto all'informazione e all'assistenza degli utenti, con inquadramento professionale ed economico nella cat. Terzo livello del CCNL per i Dipendenti del Terziario: Commercio, Distribuzione e Servizi, applicato dal Consorzio.

La professionalità selezionata sarà inserita nel gruppo dell'Area Servizi alle Università – Ufficio Assistenza agli Utenti del Consorzio. La risorsa si occuperà di fornire supporto ed assistenza (di primo e di secondo livello) agli utenti, prendendo in carico le richieste pervenute ed indicando le soluzioni più adatte per la risoluzione delle problematiche.

Sarà suo compito prendere in carico le problematiche pervenute, fornire agli utenti assistenza telefonica e/o tramite ticket, ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti, raccogliere feedback, nonché tenere uno storico dei problemi e delle segnalazioni gestite.

Dovrà seguire e monitorare la comunicazione relativa ai servizi offerti dall'Help Desk di AlmaLaurea e collaborerà all'evoluzione e allo sviluppo dei servizi offerti dal Consorzio.

Il profilo professionale richiesto prevede il possesso delle seguenti requisiti obbligatori:

- esperienza di almeno 2 anni nell'attività di assistenza agli utenti (front-office);
- conoscenza approfondita del sistema universitario e del suo ordinamento;
- conoscenza di procedure e strumenti finalizzati a ricerca e selezione del personale e all'orientamento (gestione processo candidatura: stesura del CV, valorizzazione delle soft skill, stesura lettera di presentazione, ecc.);
- conoscenza approfondita degli strumenti di navigazione internet (browser) e dei client di posta elettronica
- conoscenza approfondita degli strumenti di Office Automation (compresi quelli in cloud);
- padronanza nell'utilizzo del PC, tablet e smartphone;
- conoscenza delle problematiche connesse alla sicurezza informatica e alla protezione dei dati personali;
- conoscenza base del linguaggio HTML;
- conoscenza della lingua italiana con competenze di comunicazione in forma orale e scritta adeguate al ruolo;
- buona conoscenza della lingua inglese, orale e scritto (minimo B2).

Costituiscono titoli preferenziali, ai fini della valutazione della domanda, i seguenti requisiti:

- comprovata conoscenza delle tipologie di contratto e dei processi di attivazione e gestione dei tirocini curriculari ed extra curriculari;
- esperienza nell'attività di orientamento, recruiting e placement, con specifico riferimento al settore universitario;
- conoscenza base di una seconda lingua straniera, orale e scritto (tra francese, spagnolo e tedesco);
- possesso di laurea triennale o magistrale (o titoli equipollenti) in ambito economico-statistico, politico-sociale, psicologico, letterario, giuridico.

Completano il profilo ottime capacità di problem solving, flessibilità, resistenza allo stress ed ottime doti relazionali oltre alla predisposizione al lavoro di gruppo e al contatto con il pubblico.

Ai sensi della normativa vigente, il presente avviso di selezione è rivolto a candidati di entrambi i generi.

Art. 2 (Contenuto e oggetto del contratto di lavoro)

Il contratto di lavoro, ai sensi del presente avviso di selezione, è a tempo indeterminato, con clausola di prova della durata massima di 60 giorni prevista dal CCNL per i Dipendenti del Terziario: Commercio, Distribuzione e Servizi, applicato dal Consorzio.

Il trattamento economico, secondo il CCNL applicato dal Consorzio, è fissato nella misura annua lorda pari a € 25.178,76 ripartita in 14 mensilità.

L'avvio del rapporto contrattuale è previsto all'esito della procedura di selezione e, comunque, entro e non oltre il mese di ottobre 2020.

La sede di lavoro è presso la Sede del Consorzio, in Bologna, Viale A. Masini n. 36.

Art. 3 (Requisiti di ammissione e titoli valutabili)

Sono ammessi a partecipare alla selezione coloro che siano in possesso dei seguenti requisiti generali e specifici, di cui all'art. 2, comma 1, del Regolamento per il reclutamento di personale con rapporto di lavoro a tempo indeterminato del Consorzio, da attestare mediante autodichiarazione provvista di data e firma autografa:

- cittadinanza italiana o di altro Stato membro dell'Unione europea o di Stati con i quali lo Stato italiano ha accordi di reciprocità in materia;
- godimento dei diritti civili o politici, anche nello Stato di appartenenza o di provenienza;
- adeguata conoscenza della lingua italiana qualora proveniente da altro Stato;
- assenza di eventuali condanne penali o procedimenti penali in corso;
- diploma di scuola superiore di secondo grado.

Qualora il candidato o la candidata abbia riportato condanne penali ovvero sussistano procedimenti penali in corso a suo carico, il Consorzio si riserverà di valutare la relativa inerenza e gravità in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

Per i candidati e le candidate in possesso di titoli di studio equipollenti o analoghi, il giudizio di equivalenza ai fini della selezione è effettuato in modo insindacabile dalla Commissione esaminatrice di cui all'art. 6 del presente avviso, che potrà disporre l'ammissione con riserva.

I requisiti di ammissione alla procedura di selezione devono essere posseduti alla scadenza del presente avviso.

La Commissione esaminatrice di cui all'art. 6 del presente avviso può disporre, in qualunque fase della procedura, l'esclusione per mancanza di uno o più requisiti di ammissione. Il candidato o la candidata escluso/a sarà avvisato/a mediante posta elettronica all'indirizzo indicato nella domanda di partecipazione.

Art. 4 (Presentazione della domanda)

La domanda di partecipazione è redatta in carta semplice, secondo lo schema esemplificativo di cui

all'Allegato 1 del presente avviso, dovrà essere sottoscritta in originale dal candidato o dalla candidata e inviata in formato non modificabile (PDF) al seguente indirizzo mail: risorse.umane@almalaurea.it Indicando nell'oggetto della mail la seguente dicitura: *Oggetto: Candidatura avviso di selezione Addetto all'informazione e all'assistenza dei utenti.*

La domanda dovrà essere inviata entro le ore **18:00** del giorno **03/08/2020**. Le candidature pervenute oltre il termine di scadenza non saranno valutate.

Tutte le comunicazioni relative alla presente procedura saranno effettuate esclusivamente via posta elettronica all'indirizzo mail indicato nella domanda di partecipazione.

Nella domanda di partecipazione, il candidato o candidata dovrà indicare e allegare a pena di esclusione:

- dati anagrafici e indirizzo di posta elettronica al quale desidera ricevere le comunicazioni;
- autocertificazione del possesso del titolo di studio e dei requisiti generali e specifici di ammissione alla procedura, con fotocopia del documento di identità;
- dichiarazione di non trovarsi in conflitto d'interessi o altra causa d'incompatibilità prevista dall'art. 7 del Regolamento per il reclutamento di personale con rapporto di lavoro subordinato del Consorzio;
- *Curriculum vitae*, lettera di presentazione e copia di documenti o certificazioni attestanti l'eventuale possesso di requisiti obbligatori o titoli preferenziali, con dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

Art. 5 **(Modalità e criteri di selezione)**

La selezione prevede una valutazione per titoli e colloquio individuale tecnico-attitudinale.

La Commissione esaminatrice di cui all'art. 6 del presente avviso accerta preliminarmente il possesso dei requisiti di ammissione e, successivamente, valuta il Curriculum vitae, verificando in particolare il possesso dei requisiti obbligatori, nonché la lettera di presentazione e gli eventuali titoli ulteriori e/o preferenziali documentati dal candidato o dalla candidata.

Saranno attribuiti i seguenti punteggi:

- *Curriculum vitae*, documenti o certificazioni attestanti l'eventuale possesso di requisiti o titoli preferenziali (max 40 punti);
- Colloquio tecnico (max 40 punti);
- Colloquio attitudinale, valutazione delle competenze trasversali (max 20 punti).

Saranno ammessi ai colloqui i candidati o candidate ai quali siano attribuiti almeno 30 punti su 40 della valutazione del *curriculum vitae*. I candidati e candidate saranno avvisati dell'ammissione al colloquio mediante comunicazione all'indirizzo di posta elettronica indicato nella domanda di partecipazione.

Considerata la tipologia di profilo, la presenza di lettera di accompagnamento allegata al CV sarà oggetto di valutazione tra gli ulteriori titoli preferenziali. Ad essa potranno essere attribuiti fino a 5 punti, sul massimo di 40 punti attribuibili.

In applicazione del Protocollo aziendale anticontagio da Covid-19 adottato dal Consorzio, i colloqui tecnici ed attitudinali avverranno con modalità a distanza.

Ai candidati ammessi ai colloqui sarà inviata apposita comunicazione sulla modalità di collegamento (Google Meet) e sostenimento del colloquio.

Saranno collocati utilmente in graduatoria coloro che riporteranno un punteggio complessivo, relativo ai titoli e ai colloqui, almeno pari a 60 punti.

Al termine della procedura di valutazione la Commissione esaminatrice predispone la graduatoria finale di merito sulla base dei punteggi individuali ottenuti relativamente ai titoli e ai colloqui.

La graduatoria potrà essere utilizzata in caso di mancanza di copertura della posizione offerta o per rinuncia o per forza maggiore da parte del candidato vincitore o per future assunzioni inerenti l'oggetto del contratto, entro dodici mesi dalla data di pubblicazione della medesima.

Il Direttore del Consorzio ratificherà gli atti della Commissione esaminatrice ed approva la graduatoria finale ai sensi dell'art. 3, comma 7, del Regolamento per il reclutamento del personale con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

L'esito della selezione sarà pubblicato sul sito del Consorzio nella Sezione "Lavora con Noi".

Nel termine perentorio di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione via posta elettronica dell'esito della selezione, il vincitore o vincitrice dovrà far pervenire al Consorzio la dichiarazione di accettazione dell'incarico.

Resta salva la facoltà del Consorzio di procedere all'accertamento della veridicità delle dichiarazioni autocertificate e degli atti di notorietà resi dal candidato o candidata.

Art. 6 (Commissione esaminatrice)

La procedura di selezione è effettuata da una Commissione esaminatrice composta da n. 3 membri nominati dal Direttore del Consorzio, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento per il reclutamento di personale con rapporto di lavoro subordinato.

La Commissione potrà svolgere le sue operazioni anche in via telematica.
Il giudizio di merito della Commissione è insindacabile.

Trattamento dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, si informa che il **Consorzio**, in qualità di titolare del trattamento, procede al trattamento dei dati dei candidati esclusivamente per le finalità di seguito indicate, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali e quelli eventualmente appartenenti alle categorie particolari (come, ad esempio, l'informazione relativa all'appartenenza a categorie protette), sono trattati dal **Consorzio** al fine esclusivo di dare esecuzione alla procedura di selezione. I dati sono conservati solo per il periodo necessario a dare esecuzione alla procedura di selezione, salvi obblighi di ulteriore conservazione previsti per legge. I nominativi degli ammessi alle diverse fasi del processo di selezione e la graduatoria finale saranno pubblicati sul sito AlmaLaurea per la durata prevista dalla normativa (art. 19 D.Lgs. 33/2013 e Linee Guida ANAC approvate con determinazione n. 1134 del 08/11/2017).

Il candidato può esercitare i diritti riconosciuti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, tra cui il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione o opposizione al trattamento che La riguarda, oltre al diritto alla portabilità dei dati, nei limiti di cui agli artt. 15-21 del Regolamento. Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, qualora il candidato ritenga che il trattamento che lo riguarda violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, ha diritto di proporre reclamo al Garante italiano per la protezione dei dati personali ovvero all'autorità di controllo dello Stato membro UE in cui risiede abitualmente, lavora ovvero del luogo ove si è verificata la pre-

sunta violazione. Per l'esercizio dei suoi diritti, può rivolgersi al titolare del trattamento, inviando una comunicazione a Ufficio Risorse Umane, al seguente recapito: risorse.umane@almalaurea.it.

Il **Consorzio** ha designato il proprio Responsabile della Protezione dei Dati, che può essere contattato, per tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi dati personali e all'esercizio dei Suoi diritti, ai seguenti riferimenti: rpd@almalaurea.it.

Data di pubblicazione: 22/07/2020

Data di scadenza presentazione delle candidature: 03/07/2020, ore 18.00

Il Consorzio si riserva sin d'ora la possibilità di prorogare il termine di scadenza per la presentazione delle candidature - e conseguentemente della chiusura della selezione - qualora non pervenga nei termini stabiliti un numero sufficiente di candidature, dandone comunicazione preventiva sul sito del Consorzio nell'apposita sezione "Lavora con noi".

Referente e responsabile per il procedimento: dott. Alberto Leone (tel. 051 6088986 - risorse.umane@almalaurea.it).

Il Direttore
Prof. ssa Marina Timoteo

ALLEGATO 1

Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea
Viale A. Masini, 36
40126 Bologna

Domanda di partecipazione alla selezione pubblica per titoli e colloquio, indetta con avviso del 22/07/2020 per il reclutamento di n. 1 posizione lavorativa con contratto di lavoro a tempo indeterminato per lo svolgimento di attività di Addetto all'informazione e all'assistenza utenti.

Il/La sottoscritto/a _____ C.F. _____
Nato/a a _____ (prov. ____), il _____
e residente a _____ (prov. ____), in via _____
CAP _____
Tel. _____
e-mail _____

Chiede

di essere ammesso a partecipare alla procedura di selezione per titoli e colloquio per la copertura di n. 1 posizione lavorativa di cui all'avviso _____

A tal fine, ai sensi del D.p.r. n. 445/2000, sotto la propria responsabilità e consapevole delle sanzioni penali previste in caso di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, il/la sottoscritto/a

Dichiara

- a) di essere in possesso della cittadinanza italiana o in uno Stato membro dell'Unione Europea (oppure);
- b) di godere dei diritti civili e politici;
- c) di conoscere la lingua italiana (qualora proveniente da altro Stato);
- d) di non aver riportato condanne penali né di avere procedimenti penali in corso (oppure);
- e) di non trovarsi in conflitto d'interessi o altra causa d'incompatibilità prevista dall'art. 7 del Regolamento per il reclutamento di personale con rapporto di lavoro subordinato del Consorzio;
- f) di essere in possesso del seguente titolo di studio _____;

Allega

- 1) *Curriculum vitae*, datato e firmato;
- 2) Lettera di presentazione
- 3) Copia di un valido documento d'identità;
- 4) Copia dei seguenti documenti e titoli aggiuntivi e/o preferenziali (inserire l'elenco)

5)

Il/La sottoscritto/a chiede che ogni comunicazione venga trasmessa al seguente indirizzo di posta elettronica

Il/La sottoscritto/a, presa visione dell'informativa ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 contenuta nell'avviso di selezione, presta il proprio consenso al trattamento dei dati personali ai fini dello svolgimento della procedura di valutazione.

Data

Firma
