

## AVVISO n 565/2016

Avviso per la selezione di n. 6 risorse con contratto di lavoro a tempo determinato.

Il Formez PA – Centro Servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle P.A. (di seguito denominato Formez PA) seleziona **6 risorse** da impegnare nell'ambito delle Aree di Produzione del Centro con contratto di lavoro a tempo determinato come regolato dal capo III del D.Lgs. n. 81/2015, dal Contratto Collettivo di lavoro Formez PA e relativi accordi sindacali”.

### REQUISITI

I candidati devono essere in possesso, pena l'esclusione, dei requisiti generali e specifici di seguito elencati:

#### *Requisiti Generali*

- Essere in possesso della cittadinanza italiana o di uno degli stati membri dell'Unione Europea, ovvero, nel caso di loro familiari non aventi la cittadinanza di uno Stato membro, essere titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente, ai sensi dell'art. 38, d. lgs. 165/2001; Godere dei diritti civili e politici;
- Non aver riportato condanne penali e non essere destinatario di provvedimenti che riguardano l'applicazione di misure di prevenzione, di decisioni civili e di provvedimenti amministrativi iscritti nel casellario giudiziale;
- Non essere stati destituiti, dispensati o dichiarati decaduti dall'impiego presso una amministrazione pubblica oppure interdetti dai pubblici uffici in base a sentenza passata in giudicato;
- Idoneità fisica all'impiego.

#### *Requisiti specifici*

- Essere in possesso di laurea triennale;
- Essere in possesso di maturata e comprovata esperienza non inferiore a 2 anni complessivi in attività di ascolto e risposta inbound e comunicazione outbound presso un contact center operante su tematiche di pertinenza della Pubblica Amministrazione.

Non potranno candidarsi e, comunque, non potranno essere contrattualizzati, coloro i quali abbiano avuto contratti di lavoro subordinato con il Formez PA anche non continuativi la cui durata massima complessiva, inclusa la durata massima prevista per il presente contratto, non rientri nei limiti massimi di durata contrattuale previsti per il lavoro a tempo determinato dalla normativa vigente e dagli specifici accordi contrattuali sottoscritti con le OO.SS. vigenti in Formez PA.

### AMBITO OPERATIVO

Le risorse selezionate saranno impegnate nell'ambito del progetto “Assistenza utente Piattaforma Italia Login” che ha l'obiettivo di dare attuazione a quanto previsto nel documento Crescita Digitale 2020 che prevede, con il programma di accelerazione Italia Login, l'estensione e standardizzazione dei servizi on line collegata all'identità digitale unica (SPID) nonché di rendere operativo il portale dei cittadini che, preparando le condizioni per la piena operatività di Italia Login,



deve fornire l'informazione di base su come i cittadini possono fare per attivare e accedere ai servizi della PA.

Nel quadro schematico seguente sono riassunti gli obiettivi specifici, l'articolazione delle attività ed i risultati attesi del progetto.

<b>Finalità e obiettivo generale</b>	Accelerare la diffusione della cultura e della capacità d'uso dei servizi digitali
<b>Obiettivi specifici</b>	Facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi digitali della PA, la conoscenza dei servizi digitali, il passaggio verso servizi digitali basati sulle piattaforme abilitanti, l'utilizzo dei servizi digitali della PA
<b>Articolazione delle attività</b>	Il progetto si articola in quattro linee di attività:  <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Infrastruttura portale dei cittadini</b></li><li>2. <b>Contenuti web portale dei cittadini</b></li><li>3. <b>Servizi digitali PA</b></li><li>4. <b>Assistenza multicanale Italia Login</b></li></ol>
<b>Risultati attesi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adozione di una architettura delle informazioni coerente e consistente</li><li>• Aggiornamento continuo dei contenuti</li><li>• Adozione nella PA di SPID, PagoPA e delle linee guida</li><li>• Soluzione dei problemi di cittadini e PA</li></ul>

Il supporto sarà in prevalenza costituito da attività frontale di risposta che prevede come canali di accesso sia la comunicazione su canale telefonico sia con sistema di ticketing su web e risposta via email sia mediante chat interattiva.

I servizi di assistenza sono erogati dalla sede del Fornez PA di Roma, e prevedono un orario di risposta per il canale telefonico dalle ore 9.30 alle ore 18.00 nei giorni lavorativi lunedì – venerdì. Le risorse selezionate saranno impegnate in attività frontale di risposta telefonica, in base alla normativa vigente, per non più di 5 ore complessive, con pause previste e prefissate di 15' ogni 2 ore.

## **COMPETENZE ED ESPERIENZE CHE COSTITUISCONO ELEMENTO PREFERENZIALE**

Costituirà elemento preferenziale:

- la esperienza lavorativa in contact center per attività di risposta in front office con utilizzo di: a) sistemi di gestione delle chiamate di tipo CTI (Computer Telephony Integration) integrate con un sistema CRM (Customer Relationship Management) per la registrazione del contatto con il chiamante; b) sistema indipendente di valutazione della qualità della risposta; c) utilizzo di una base di conoscenza (KB: knowledge Management) per il supporto all'attività di risposta e la garanzia della qualità e coerenza delle risposte.

## **INQUADRAMENTO, DURATA E SEDE**

Le risorse selezionate saranno assunte nel profilo B2 – Tecnico Operativo - del Contratto Collettivo di Lavoro Fornez PA, con le condizioni contrattuali di base previste per tale profilo, con contratto a tempo determinato part-time con svolgimento della prestazione presso la sede di

Roma e orario giornaliero per le risorse selezionate 9.30 – 14.45 (turno mattina) o 14.30 – 18.15 (turno pomeriggio) dal lunedì al venerdì nei giorni lavorativi.

La durata del contratto sarà di 12 mesi dalla data di sottoscrizione, e dovrà comunque concludersi entro il 30/06/2018.

Formez PA si riserva di prorogare / rinnovare il contratto, nel caso in cui si ravvisi una motivata necessità di completare, implementare o protrarre specifiche azioni connesse al progetto (es. per proroga convenzione, atto aggiuntivo, etc.) e/o ritardi non imputabili alla risorsa, nel rispetto di quanto previsto nelle procedure interne e dei limiti previsti dalla normativa vigente per il lavoro a tempo determinato, dal CCNL Formez e dai relativi Accordi sottoscritti con le OO.SS.

Formez PA si riserva inoltre di attivare i contratti delle 6 risorse selezionate in tempi diversi, pur nel rispetto della durata complessiva prevista dall'avviso e del limite temporale al 30/06/2018 sopra indicato e comunque entro 6 mesi dalla pubblicazione della graduatoria finale. Nel caso fosse esercitata questa opzione, i contratti saranno attivati secondo l'ordine stabilito nella graduatoria finale.

Nel contratto saranno indicate le modalità di svolgimento delle attività.

## **ATTIVITÀ DA SVOLGERE**

Nell'ambito dell'inquadramento indicato verrà svolta attività di risposta inbound come operatore front office presso il contact center di Formez PA. L'attività prevede l'utilizzo di: a) sistemi di gestione delle chiamate di tipo CTI (Computer Telephony Integration) integrate con un sistema CRM (Customer Relationship Management) per la registrazione del contatto con il chiamante; b) sistema indipendente di valutazione della qualità della risposta; c) base di conoscenza (KB: knowledge Management) per il supporto all'attività risposta e la garanzia della qualità e coerenza delle risposte. L'attività di risposta (inbound) sarà diretta alla fornitura di informazioni ed assistenza personalizzata ai cittadini sugli obiettivi del progetto e sui servizi sviluppati nell'ambito del progetto stesso, l'attività outbound ad iniziative di monitoraggio o promozionali attinenti al progetto.

**Resta espressamente inteso che le risorse potranno essere impegnate anche per lo svolgimento di altre attività coerenti con il profilo di inquadramento del contratto oggetto della selezione.**

## **MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE**

La candidatura dovrà essere presentata perentoriamente entro e non oltre **le ore 12.00 del giorno 24 ottobre 2016**, esclusivamente via web, attraverso la compilazione del proprio curriculum vitae in formato elettronico nonché la corretta e integrale compilazione di tutte le schede dell'apposito modulo elettronico.

Il candidato, presa visione dell'informativa fornita ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2004, di cui all'apposito paragrafo, dovrà esprimere nella domanda di partecipazione il proprio consenso al trattamento di tali per le finalità indicate nella suddetta informativa. In mancanza, Formez PA non potrà procedere al loro trattamento.

La candidatura dovrà contenere, pena l'esclusione, una dettagliata relazione descrittiva dei requisiti specifici posseduti e richiesti nel presente Avviso, nonché l'indicazione delle esperienze, tra quelle citate nel curriculum, che si ritengono rilevanti e coerenti con le attività richieste.



Nel caso di titoli di studio conseguiti all'estero, il candidato dovrà dichiarare nel curriculum o nella suddetta relazione di aver ottenuto, ove previsto, il riconoscimento dell'equipollenza in Italia nei termini indicati dalla normativa in materia.

In assenza di tale dichiarazione non sarà attribuito alcun punteggio al titolo.

Nel caso in cui il titolo sia richiesto come requisito specifico l'assenza della suddetta dichiarazione comporterà l'esclusione dalla selezione.

## **PROVA PRESELETTIVA**

Qualora il numero di candidati superi di 10 volte il numero di risorse previste dal presente avviso potrà essere effettuata una prova preselettiva. Accedono alla prova preselettiva tutti i candidati che hanno presentato regolare domanda. La prova preselettiva, se si renderà necessaria, si svolgerà con le modalità nel seguito specificate.

L'eventuale prova preselettiva sarà effettuata entro 10 giorni solari dal termine di scadenza dell'inserimento delle candidature, salvo diverse indicazioni fornite ai candidati tramite il sito [www.formez.it](http://www.formez.it).

Eventuale data, luogo e istruzioni della prova preselettiva saranno pubblicati al medesimo sito alla voce Avvisi nel giorno successivo alla scadenza dell'inserimento delle candidature.

La prova preselettiva verterà su n. **50** test a risposta multipla di ragionamento critico verbale e numerico deduttivo. I test saranno sorteggiati al momento della prova a partire dalle basi dati dei test utilizzati per i concorsi pubblici Ripam gestiti da Formez PA e già disponibili sul sito <http://riqualificazione.formez.it>. Saranno attribuiti **0,50 punti** per risposta corretta, **0 punti** per mancata risposta e **-0,16 punti** per risposta errata. La correzione dei test sarà svolta in forma strettamente anonima e pubblica secondo le procedure Ripam.

Saranno ammessi alla successiva Procedura Selettiva i primi candidati in graduatoria fino ad un massimo di 60, purché abbiano conseguito il punteggio minimo di **8** e siano in possesso dei requisiti di partecipazione. Eventuali candidati che risultino non in possesso dei requisiti non saranno ammessi alle seguenti fasi della selezione e si passerà ai candidati successivi, in ordine di punteggio ottenuto. In caso di ex-aequo all'ultimo posto utile saranno ammessi alla fase di valutazione successiva tutti i candidati con lo stesso punteggio.

## **PROCEDURA SELETTIVA**

La selezione sarà effettuata sui candidati che avranno superato la prova pre-selettiva o su tutti i candidati nel caso che la prova pre-selettiva non sia necessaria, da parte di una Commissione di valutazione appositamente nominata, che opererà in applicazione dei criteri di seguito riportati:

1. titoli di studio superiori e universitari: fino a **8 punti**;
2. Formazione linguistica certificata: fino a **2 punti**;
3. Stage e tirocini coerenti col profilo richiesto: fino a **3 punti**
4. Specifiche esperienze maturate relative al profilo richiesto: fino a **22 punti**;
5. prova tecnica: fino a **40 punti**
6. colloquio: fino a **25 punti**.

## CRITERI DI SELEZIONE

I punteggi relativi ai singoli criteri sopra riportati vengono articolati come segue:

### Punto 1) Titoli di studio superiori e universitari - fino a 8 punti

Titolo e votazione	Punteggio Analitico	Valutazione Massima
Laurea Triennale		6
Fino a 65	0	
Fino a 75	1	
Fino a 80	2	
Fino a 85	3	
Fino a 90	3,5	
Fino a 95	4	
Fino a 100	4,5	
Fino a 105	5	
Fino a 110	5,5	
110 e lode	6	
Laurea specialistica		8
Fino a 100	7	
Fino a 110	7,5	
110 e Lode	8	

**NOTA:** Il punteggio della laurea specialistica assorbe quello della laurea triennale

### Punto 2) Formazione linguistica certificata - fino a 2 punti

Titolo e votazione	Punteggio Analitico	Valutazione Massima
<b>Formazione linguistica certificata</b>		<b>2</b>
Livello B1	0,5	
Livello B2	1	
Livello C1	1,5	
Livello C2	2	

### Punto 3) Stage e tirocini coerenti col profilo richiesto – fino a 3 punti

Verrà attribuito un punteggio di 0,2 punti per ogni mese di stage o tirocinio ritenuto coerente

#### **Punto 4) Esperienze maturate relative al profilo richiesto - fino a 22 punti**

A. Esperienze dalle quali sono rilevabili le competenze specifiche - fino a **12 punti**:

0-3	Poco o per nulla coerente
4-6	Abbastanza o parzialmente coerente
7-9	Coerente
10-12	Pienamente coerente

B. Esperienza nel ruolo - fino a **5 punti**:

0-1	Poco o per nulla coerente
2-3	Parzialmente o abbastanza o coerente
4	Coerente
5	Pienamente coerente

C. Esperienza nel contesto - fino a **5 punti**:

0-1	Limitata o nulla
2-3	Parzialmente o abbastanza adeguata
4	Adeguate
5	Ottima

La Commissione, verificata preliminarmente la sussistenza dei requisiti di ammissione, attribuirà i punteggi relativi ai titoli di studio, alle esperienze e stilerà la relativa graduatoria provvisoria.

#### **Punto 5) Prova Tecnica – fino a 40 punti**

Data, luogo e istruzioni della prova tecnica saranno pubblicati sul sito ([www.formez.it](http://www.formez.it)) alla voce Avvisi con un preavviso minimo di 7 giorni solari.

La prova tecnica verterà su n. **25** test a risposta multipla su tematiche inerenti la digitalizzazione e semplificazione delle PA e l'Agenda Digitale 2020 e n. **15** test a risposta multipla su elementi di diritto pubblico e amministrativo. Saranno attribuiti **1 punto** per risposta corretta, **0 punti** per mancata risposta e **-0,25 punti** per risposta errata. La correzione dei test sarà svolta in forma strettamente anonima secondo le procedure Ripam.

Saranno ammessi al colloquio i primi 30 classificati alla prova tecnica purchè abbiano conseguito un punteggio pari o superiore a **21 punti**. In caso di eventuali ex-aequo all'ultimo posto utile saranno ammessi alla fase di valutazione successiva tutti i candidati con lo stesso punteggio.

L'elenco dei candidati ammessi al colloquio sarà pubblicato sul sito ([www.formez.it](http://www.formez.it)) alla voce Avvisi.

## **PUNTO 6) Colloquio – fino a 25 punti**

Il colloquio, previsto al punto 6 lettera b) dell'art 5 del Regolamento per il Reclutamento del personale dipendente e per il conferimento di incarichi, verterà sulle esperienze riportate nel curriculum, e sarà, altresì teso a verificare le caratteristiche del candidato per la realizzazione delle attività. In particolare, saranno acquisiti durante il colloquio elementi probanti la padronanza metodologica e strumentale delle tematiche da affrontare, comprendenti anche la risoluzione di casi reali (richieste utente simulate) a cui dare una risposta specifica e appropriata entro un tempo prefissato (la prova non prevede l'utilizzo degli strumenti informatici di risposta), nonché la competenza ed esperienza nel problem solving di istanze proposte dai cittadini sulle tematiche di semplificazione e digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni.

Il colloquio dovrà essere effettuato in seduta pubblica presso gli uffici del Formez PA siti in Viale Marx, 15, 00137 Roma, e sarà sottoposto a registrazione

Ciascun candidato, prima di sostenere il colloquio individuale, sarà tenuto a sottoscrivere una dichiarazione resa ai sensi e per gli effetti del d.p.r. 445/2000 e s.m.i. attestante il possesso dei requisiti riportati nel presente Avviso.

Il colloquio si intenderà superato per i candidati che avranno conseguito il punteggio minimo pari a **15 punti**.

## **ESITO DELLA SELEZIONE**

Al termine della procedura selettiva sarà stilata la graduatoria definitiva dei candidati che hanno superato tutte le fasi della selezione, che sarà pubblicata sul sito ([www.formez.it](http://www.formez.it)) alla voce Avvisi. Nell'ipotesi in cui vi siano candidati ex aequo all'ultimo posto utile per il conferimento dell'incarico, verrà data precedenza al candidato più giovane.

Formez PA si riserva di non procedere, a proprio insindacabile giudizio, al conferimento del contratto di lavoro a tempo determinato all'esito della selezione. Pertanto, la partecipazione alla procedura selettiva non dà alcun titolo al conferimento dello stesso. In particolare, la procedura potrà essere annullata o revocata senza che ciò dia titolo per risarcimenti o richieste di alcun tipo.

## **CONFERIMENTO DEL CONTRATTO**

Ai fini del conferimento del contratto, tra le altre, dovrà essere presentata apposita autocertificazione con la quale il soggetto attesti di non svolgere attività in concorrenza e/o incompatibili con quelle oggetto del contratto e che ne pregiudichino la tempestività e l'esatta realizzazione.

Non saranno conferiti contratti ai soggetti che si trovino in situazioni di conflitto di interessi, anche di natura legale, con il Formez PA.

Formez PA si riserva, inoltre, di effettuare idonei controlli sulla veridicità di quanto dichiarato in ordine al possesso dei requisiti generali e specifici previsti dal presente Avviso. L'accertata non veridicità delle dichiarazioni rese comporterà, fatte salve ulteriori azioni, l'interdizione dalle procedure selettive di Formez PA, la cancellazione dall'Albo Collaboratori, ove presente la relativa iscrizione, la non contrattualizzazione o l'interruzione immediata di qualsiasi rapporto in essere, con le conseguenze previste dalla normativa vigente in materia.

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati riguardanti i candidati dei quali Formez PA verrà in possesso ai fini del presente Avviso, saranno raccolti e trattati esclusivamente per le finalità consentite dalle leggi italiane ed in conformità alle previsioni contenute nella legislazione vigente in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 196/2003 e s.m.i.).

## DISPOSIZIONI GENERALI

**La partecipazione al presente Avviso comporta l'accettazione integrale ed incondizionata di tutto quanto in esso previsto nonché delle disposizioni contenute nel Codice Etico di Formez PA pubblicato sul sito di Formez PA – sezione "Chi Siamo", nonché delle disposizioni contenute nel Regolamento per la ricezione ed il trattamento delle segnalazioni di illecito e irregolarità pubblicato sul sito di Formez PA nella sezione *Amministrazione Trasparente – Altri Contenuti – Corruzione.***

Eventuali informazioni relativamente al presente Avviso potranno essere richieste ai numeri di telefono: **06.84893389** (dal lunedì al giovedì dalle ore 9:30 alle ore 14:30, il venerdì fino alle 13:30) o all'indirizzo di posta elettronica: **aid@formez.it**.

Questo Avviso ed eventuali comunicazioni sono pubblicate esclusivamente sul sito di Formez PA (**www.formez.it**) alla voce **Formez cerca esperti**.

Responsabile del procedimento è il dott. Salvatore Marras, Dirigente Area Innovazione Digitale.

Roma, 17 ottobre 2016

Il Dirigente

Salvatore Marras

