

<b>SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI PROFILO TECNICO-GESTIONALE ANALISTA FUNZIONALE AREA SERVIZI MULTICANALI</b>
--

**IL DIRETTORE**

Viste le norme vigenti per l'acquisizione di personale dipendente ed in conformità alle indicazioni del Comitato Esecutivo e della delibera del Consiglio di Amministrazione del 3 ottobre 2018

**RENDE NOTO**

che è aperta una selezione finalizzata all'assunzione di personale a tempo indeterminato nel profilo di Addetto supporto servizi multicanale

**1. CONTESTO DELLA SELEZIONE**

Linea Comune è la società a partecipazione pubblica che si occupa di innovazione nel Territorio Fiorentino. Costituisce il Centro Servizi Territoriale (CST), attraverso cui i cittadini di Firenze e di altri Comuni dell'area metropolitana possono accedere ai servizi pubblici attraverso il web, telefono, mobile. Maggiori informazioni sul sito aziendale [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it)

Per un potenziamento del proprio organico, Linea Comune intende assumere un Addetto supporto servizi multicanale.

**2. TIPOLOGIA DI ASSUNZIONE**

Profilo professionale ricercato "**Addetto supporto servizi multicanale**".

E' previsto l'inserimento in azienda con contratto di lavoro a tempo indeterminato, inquadramento al 5° livello del contratto nazionale dei lavoratori dell'industria metalmeccanica, periodo di prova come definito da CCNL.

E' prevista la possibilità di attivare turni di lavoro e chiamata su reperibilità, retribuiti secondo il CCNL Metalmeccanici, eventualmente integrati da contratti collettivi siglati dall'azienda.

L'assunzione avverrà in data stabilita da parte dell'azienda, eventualmente concertata con il candidato selezionato in ragione di motivate esigenze specifiche.

La sede di lavoro è a Firenze, con possibilità di saltuarie missioni presso le sedi degli Enti Soci di Linea Comune, sul territorio della Città Metropolitana di Firenze.

**3. REQUISITI DI ACCESSO**

A. Titolo di studio: Laurea vecchio ordinamento o Laurea di primo livello nuovo ordinamento attinenti all'ambito Comunicazione;

B. Età non inferiore ai 18 anni;

C. Godimento dei diritti politici;

D. Assenza di condanne penali, di procedimenti penali in corso, interdizione od altre misure che escludono dalla nomina agli impieghi presso gli Enti locali, secondo le leggi vigenti;

E. Non essere stati destituiti, dispensati, dichiarati decaduti o licenziati dall'impiego presso Pubbliche Amministrazioni;

F. Idoneità fisica all'impiego;

G. Essere in regola con le leggi concernenti gli obblighi di leva.

I candidati non in possesso della cittadinanza italiana devono altresì possedere i seguenti requisiti:

- godere dei diritti civili e politici anche negli Stati di appartenenza o provenienza;
- essere in possesso, fatta eccezione della titolarità della cittadinanza italiana, di tutti gli altri requisiti prescritti per i cittadini della Repubblica;
- avere ottima conoscenza della lingua italiana.

Tutti i requisiti prescritti per l'ammissione alla selezione devono essere posseduti alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande.

#### **4. CARATTERISTICHE DELLA FIGURA PROFESSIONALE**

La figura professionale in oggetto sarà inserita in un team di lavoro già formato; dovrà operare con sufficiente autonomia nell'ambito nell'area che presidia i progetti con Servizi Multicanale (con particolare riferimento al Contact Center di 1° e 2° livello, Social media ecc.).

La figura cercata si interfaccia inoltre:

- all'interno dell'azienda, con le figure operative che presidiano lo sviluppo di nuovi servizi applicativi e il loro dispiegamento all'interno del Centro Servizi, con coloro che gestiscono l'help desk tecnico di primo livello, con i referenti della produzione della reportistica e la gestione degli SLA; - all'esterno, con i referenti dei Clienti dei Servizi Multicanali erogati e con fornitori terzi, responsabili delle attività esternalizzate.

La figura ricercata è in grado di dare supporto nei seguenti ambiti:

- operatività tecnica e supporto alla definizione delle procedure di funzionamento dei processi ed alla formazione del personale utilizzato per l'erogazione di servizi multicanale con particolare riferimento al contact center ed ai social media.
- supporto alla redazione/gestione di contenuti nei vari canali
- rapporto con i referenti dei Canali e supporto alla gestione operativa degli stessi;
- supporto alla verifica/analisi degli indicatori/dei livelli di servizio nei diversi canali;
- supporto alla redazione dei rapporti con gli interlocutori dei gruppi di lavoro operanti nei diversi canali attivi ed alla stesura di report e delle comunicazioni di progetto.

#### **5. COMPETENZE ATTESE**

Il candidato dovrà aver maturato almeno due anni di esperienza legata in particolare a progetti multicanale con servizi erogati direttamente al cittadino/utente finale. Si richiedono conoscenza ed esperienza di lavoro svolta sia in contact center sia in strutture della pubblica amministrazione in particolare del territorio fiorentino e dei Comuni limitrofi, con contatto diretto verso il cliente finale (es. sportelli). E' richiesta altresì una esperienza in attività di redazione di siti web e/o di social media meglio se svolta nella pubblica amministrazione.

Sono considerate competenze tecniche indispensabili:

- Esperienza di almeno 2 anni in contesti di progetti orientati alla multicanalità (es. attività di sportello, redazione contenuti web/social, supporto operativo, redazione reportistica)
- Conoscenza nella gestione/utilizzo di ambienti di webchat.
- Conoscenza di base ambienti di Knowledge Management System (KMS) e di CRM
- Esperienza in ambito di redazione di contenuti in siti web / canali social
- Conoscenza dell'organizzazione e funzionamento di un Contact center di 1° e 2° livello
- Conoscenza delle caratteristiche dei principali internet browser, Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer.
- La figura ricercata deve possedere inoltre le seguenti capacità relazionali:
  - predisposizione all'apprendimento
  - capacità di comunicazione ed ascolto

- o capacità propositiva e di problem solving
- o capacità di lavorare in team

Costituirà fattore qualificante:

- Esperienza in progetti multicanale per l'erogazione di servizi ai cittadini nella pubblica amministrazione locale (Comuni, Province, Città metropolitane o società partecipate)
- Conoscenza avanzata dei canali social media;
- Esperienza nella gestione di reportistica e/o di indagini di customer satisfaction

## 6. DOMANDE DI AMMISSIONE

Le domande di ammissione dovranno essere inviate, entro il termine perentorio delle ore 24 del 31 gennaio 2018 esclusivamente con una delle seguenti modalità:

- via pec a [lineacomune@pec.055055.it](mailto:lineacomune@pec.055055.it),
- con consegna a mano presso la segreteria di Linea Comune in via R. Giuliani 250, a Firenze 50141 in orario 9.00-12.00 da lunedì a venerdì,
- con raccomandata AR inviata a via R. Giuliani 250, a Firenze 50141, e in tal caso farà fede la data di ricezione.

Oppure via mail a [lavoraconnoi@lineacomune.it](mailto:lavoraconnoi@lineacomune.it), senza certezza di avvenuta ricezione.

Le domande pervenute successivamente alla data sopraindicata saranno ritenute inammissibili.

Le domande di ammissione dovranno essere redatte secondo lo schema che viene allegato al presente bando.

Alla domanda di ammissione dovranno essere allegati:

- **Curriculum del candidato in formato europeo**, completo di clausola di autorizzazione al trattamento dei dati
- **Lettera motivazionale breve** (massimo 3.000 caratteri spazi inclusi, nella quale il candidato descriva quali sono – a suo modo di vedere – le ragioni per cui ritiene di essere adatto per uno dei ruoli proposti.
- Scansione di un **documento di identità valido**.

## 7. SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE

### 7.1 Preselezione

La preselezione sarà condotta a cura di una commissione esaminatrice, appositamente nominata e verrà effettuata sulla base dei curricula presentati. Ad ogni singolo curriculum verrà attribuito un punteggio (fino ad un massimo di **25 punti**) sulla base di elementi definiti:

titoli di studio, superiori ed universitari e loro coerenza con le attività di interesse (max 10 punti);

ulteriore formazione specialistica relativa alle attività di interesse (max 5 punti);

specifiche esperienze maturate nell'ambito del settore di attività e nel ruolo richiesto che attestino il possesso delle competenze ricercate (max 10 punti);

Il punteggio del comma precedente verrà attribuito agli elementi a discrezione della commissione di valutazione che fisserà i parametri nel corso del primo incontro precedente la valutazione.

Un ulteriore punteggio, fino ad un massimo di 5 punti, è riservato ai candidati che abbiano svolto negli ultimi ventiquattro mesi attività di lavoro dipendente o parasubordinato presso Linea Comune Spa con contratto a termine per un periodo minimo di sei mesi.

Al termine della fase di preselezione, in funzione dei punteggi ottenuti, verrà stilata una graduatoria provvisoria dei candidati ammessi alla prova di selezione. Saranno ammessi alla seconda fase solo candidati che abbiano una valutazione superiore ai 15 punti.

Saranno ammessi alle fasi successive della selezione fino ad un massimo di 10 candidati, selezionati sulla base dei risultati ottenuti nella fase di preselezione. In caso di parità di punteggio tra più candidati sarà data priorità al candidato con il maggior numero di figli a carico e in caso di ulteriore parità al candidato più giovane; sarà in ogni caso facoltà della commissione estendere il numero di partecipanti alla fase successiva di selezione. L'invito a partecipare verrà sia pubblicato sul sito, che si raccomanda di

consultare periodicamente, sia confermato via mail e/o telefono ai singoli candidati.

## **7.2 Colloquio selettivo**

La selezione si articolerà quindi in un colloquio individuale finalizzato all'approfondimento degli elementi professionali contenuti nel curriculum individuale.

Sarà facoltà della commissione prevedere l'effettuazione nel corso della selezione di una prova scritta o pratica, basata ad esempio su: quesiti a risposta multipla e/o sintetica di equivalente difficoltà, e che potranno consistere, a facoltà della commissione, in test su temi di riferimento anche a risposta predefinita, in prove pratiche di utilizzo del sistema KMS, nella stesura di brevi elaborati relativi al contesto normativo, alle metodologie ed agli approcci operativi propri del profilo professionale.

Le competenze attese, oggetto di valutazione nel corso della selezione, sono le seguenti:

Competenze tecniche (valutabili fino ad un massimo di 40 punti) con riferimento al punto 5 del presente avviso.

Competenze relazionali (valutabili fino ad un massimo di 30 punti):

- predisposizione all'apprendimento
- capacità di comunicazione ed ascolto
- capacità propositiva e di problem solving
- capacità di lavorare in team

Al termine delle sessioni di colloquio la Commissione provvederà alla formalizzazione della graduatoria definitiva. Il punteggio individuale di ogni candidato sarà composto dalla somma delle tre componenti valutative: valutazione del curriculum vitae, verifica competenze tecniche, verifica competenze relazionali.

Il nome ed il cognome del vincitore della selezione saranno pubblicati sul sito aziendale [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it) alla pagina Lavora con noi insieme ad un estratto della graduatoria.

Sarà facoltà di Linea Comune attingere dalla graduatoria, che avrà validità triennale, per successive eventuali assunzioni a copertura di profili e/o incarichi e/o ruoli analoghi a quelli indicati nell'avviso.

La graduatoria potrà essere altresì utilizzata per il conferimento di incarichi a tempo determinato, che il candidato avrà la facoltà di accettare o meno, fermo restando il suo collocamento in graduatoria per eventuali ulteriori assunzioni a tempo indeterminato per scorrimento della graduatoria.

Linea Comune Spa si riserva di non procedere ad alcuna assunzione, o anche di annullare la procedura di selezione, ove non emergessero candidati adeguati (si considererà non adeguato un candidato che abbia ricevuto una valutazione complessiva inferiore ai 60 punti) o sopravvengano circostanze preclusive di natura normativa, organizzativa o finanziaria.

## **8. COMUNICAZIONI AI CANDIDATI**

La data ed il luogo di svolgimento dei colloqui, ed ogni altra comunicazione inerente la presente selezione saranno rese pubbliche mediante pubblicazione sul sito web aziendale, sezione "Lavora con noi", <http://www.lineacomune.it/lavora-con-noi>, che invitiamo a consultare con continuità.

## **9. INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI**

In ottemperanza del regolamento generale sulla protezione dei dati, ufficialmente regolamento n. 2016/679 (GDPR) ed in conseguenza della sopra indicata procedura selettiva, si comunica che i dati personali saranno oggetto di trattamento da parte di questa Società nel rispetto della già citato regolamento, per le finalità di espletamento della selezione nonché dei successivi adempimenti.

Tali dati saranno conservati nei modi previsti dal succitato regolamento presso la sede di Linea Comune Spa in archivio cartaceo ed informatico.

I candidati potranno, in ogni momento, esercitare i diritti del citato regolamento., concernente tra l'altro il



diritto di accesso ai dati personali e l'integrazione e la rettifica degli stessi.

Responsabile del presente trattamento dati è il Dr. Giuseppe Mantero, Direttore di Linea Comune Spa.

Informazioni sulla selezione potranno essere acquisite presso l'Ufficio Segreteria di Linea Comune Spa tel. 055 455871, o tramite email all'indirizzo [lavoraconnoi@lineacomune.it](mailto:lavoraconnoi@lineacomune.it).

#### **10. DISPOSIZIONI FINALI**

Per tutto quanto non previsto si rinvia al "Regolamento per reclutamento personale", pubblicato sul sito [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it), sezione "Società Trasparente > Disposizioni generali".

Firenze

**Firenze, 9 gennaio 2019**

Linea Comune Spa  
Il Direttore  
*Giuseppe Mantero*

**ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI PERSONALE TECNICO-GESTIONALE**  
domanda di partecipazione alla preselezione per  
**ADDETTO SUPPORTO SERVIZI MULTICANALE**

Spett.le Linea Comune Spa  
Via Reginaldo Giuliani, 250  
**50141 Firenze**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_

Il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_

via/piazza \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

indirizzo email \_\_\_\_\_

**chiede di partecipare alla selezione in oggetto.**

A tale scopo, valendomi delle disposizioni di cui all'art. 46 del DPR 28/12/2000 n°445, consapevole delle pene stabilite per le false attestazioni e mendaci dichiarazioni, previste dal Codice Penale e dalle Leggi speciali in materia, sotto la propria personale responsabilità dichiara:

di possedere il seguente titolo di studio: \_\_\_\_\_

• conseguito nell'anno \_\_\_\_\_

• presso l'istituto \_\_\_\_\_

di essere in possesso della Cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell'Unione Europea

di non essere stato escluso dall'elettorato attivo

di non aver subito condanne penali, di non avere procedimenti penali in corso, interdizione od altre misure che escludono dalla nomina agli impieghi presso gli Enti locali, secondo le leggi vigenti

di possedere l'idoneità fisica per l'impiego

(solo per candidati di sesso maschile) di essere in regola con le leggi concernenti gli obblighi di leva

di autorizzare Linea Comune Spa al trattamento dei propri dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del regolamento generale sulla protezione dei dati, ufficialmente regolamento n. 2016/679 (GDPR)

**Allega al fine della preselezione per la figura professionale ricercata:**

- Curriculum vitae in formato europeo
- Lettera motivazionale breve (massimo 3.000 caratteri spazi inclusi)
- Documento identità (scansione o copia)

Luogo, Data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_