

**Avviso per la selezione di n. 24 risorse**  
**con contratto di lavoro a tempo determinato**

Nell'ambito dell'intervento di collaborazione istituzionale tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed il Dipartimento della funzione pubblica - Presidenza del Consiglio dei ministri, oggetto di apposito Accordo ai sensi dell'art.15 della Legge 241/90 finalizzato all'istituzione di un contact center multicanale in tema di lavoro, Formez PA è individuato quale soggetto attuatore.

A tale fine, Formez PA seleziona **24 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.

Per le persone che saranno selezionate, la stipula dei contratti di lavoro è espressamente subordinata alla sottoscrizione della convenzione, da stipulare con il Dipartimento della funzione pubblica nell'ambito dell'Accordo di collaborazione con il Ministero del Lavoro per le tematiche indicate nel presente Avviso. Nell'ipotesi di mancata stipula, mancato o ridotto finanziamento o modifica del progetto, Formez PA si riserva di non procedere al conferimento degli incarichi.

## **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 del d. lgs. 165/2001;
- Godere dei diritti civili e politici;
- Età non inferiore ai 18 anni;
- 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 diploma quinquennale di Scuola secondaria superiore;
- essere in possesso di maturata e comprovata esperienza **non inferiore a 24 mesi** complessivi in attività di ascolto e risposta inbound presso un contact center.

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 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 in attività di assistenza ai cittadini e alle PP. AA. nell'ambito del progetto "Numero Unico del Lavoro" che svolgerà un'attività di centro di ascolto per il lavoro (contact center) con l'obiettivo di assistere in maniera personalizzata il lavoratore o la persona in cerca di occupazione, nell'accesso e nell'utilizzo degli strumenti attivati nell'ambito delle politiche attive e passive per il lavoro.

Il centro di ascolto risponde anche all'esigenza di affiancare i CPI nel loro lavoro sul territorio offrendosi come "hub" di snodo dei servizi per le politiche attive e passive.

Il centro di ascolto per il lavoro, in particolare, dovrà soddisfare le esigenze informative primarie dei cittadini in tema di lavoro e fornire, inoltre, un supporto operativo e di pianificazione ai Centri per l'Impiego (d'ora in poi CPI) per coprire i gap di personale esistenti e contribuire ad una maggiore efficienza del sistema integrato. In particolare, deve indirizzare le:

- esigenze d'informazione necessarie sul tema lavoro;
- esigenze d'informazione sulla propria specifica situazione di rapporto con la pubblica amministrazione;
- esigenze di supporto nelle gestione delle "pratiche amministrative".

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

I servizi di assistenza sia per le questioni attinenti il lavoro, sia per le PP. AA. che più in generale per tutti i cittadini, sono erogati, in via non esclusiva, dalla sede del Formez PA di Roma, e prevedono un orario di risposta per il canale telefonico dalle ore 9.00 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**

Costituiranno elemento preferenziale e oggetto di valutazione nel corso del colloquio orale:

- l'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;
- l'esperienza maturata in attività di contact center inerenti le politiche del lavoro.

## **INQUADRAMENTO, DURATA E SEDE**

Le risorse selezionate saranno assunte nel profilo B2 – Tecnico Operativo del Contratto Collettivo di Lavoro Formez PA, con le condizioni contrattuali di base previste per tale profilo, con contratto a tempo determinato part-time presso la sede di Roma e orario giornaliero 8:45 – 14:15 (turno mattina) o 12:45 – 18:15 (turno pomeriggio) dal lunedì al venerdì nei giorni lavorativi.

La durata del contratto avrà una durata massima di 12 mesi.

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 di cui in oggetto, atto aggiuntivo, etc.) e/o per 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 PA e dai relativi Accordi sottoscritti con le OO.SS.

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 dalle ore 23.59 del **giorno 6 settembre 2016 alle ore 23.59 del giorno 13 settembre 2016**, esclusivamente via internet, tramite il sistema *step-one*, compilando l'apposito modulo elettronico disponibile sul sito <http://ripam.formez.it>.

La data di trasmissione della domanda via internet è stabilita e comprovata da apposita ricevuta elettronica rilasciata dal sistema al termine della registrazione.

Il candidato dovrà auto-certificare nell'inserimento della domanda il possesso dei requisiti di partecipazione. Se, a seguito di verifica, il possesso dei suddetti requisiti non sarà confermato, si procederà all'esclusione del candidato, con le conseguenze previste dalla normativa vigente in materia.

Nel caso di titoli di studio conseguiti all'estero, il candidato dovrà autocertificare 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.

Ogni candidato, all'atto della presentazione alla prova tecnica, dovrà consegnare debitamente firmato, il proprio curriculum vitae in formato europeo che dovrà riportare anche tutti gli elementi necessari alla commissione per l'attribuzione dei punteggi ai titoli valutabili ai sensi del presente avviso (voto e data di conseguimento dei titoli di studio, istituto presso i quali sono stati conseguiti, decorrenza e termini puntuali di ogni esperienza lavorativa, datori di lavoro, caratteristiche dei programmi e/o dei progetti nell'ambito dei quali è stata prestata l'esperienza, ecc.).

## PROCEDURA SELETTIVA

La selezione sarà effettuata da parte di una Commissione di valutazione appositamente nominata che opererà in applicazione dei criteri di seguito riportati:

1. prova tecnica: fino a **50 punti**
2. valutazione dei titoli: fino a **15 punti**
3. colloquio: fino a **35 punti**.

### PROVA TECNICA– fino a 50 punti

Accedono alla prova tecnica tutti i candidati che hanno presentato regolare domanda.

La prova tecnica sarà effettuata entro 8 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)**

Data, luogo e istruzioni della prova tecnica saranno pubblicate sul sito **[www.formez.it](http://www.formez.it)** alla voce Avvisi nel giorno successivo alla scadenza dell'inserimento delle candidature.

La prova tecnica 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 banche dati

dei test utilizzati per i concorsi pubblici Ripam gestiti da Formez PA e già disponibili sul sito <http://riqualificazione.formez.it>. Sarà attribuito 1 punto per risposta corretta, 0 punti per mancata risposta e - 0,33 punti per risposta errata. La correzione dei test sarà svolta in forma strettamente anonima e pubblica secondo le procedure Ripam.

Saranno ammessi alla valutazione dei criteri di cui ai punti 2 e 3) della Procedura Selettiva esclusivamente i **primi 72 classificati in sede di prova tecnica**. In caso di eventuali ex-aequo all'ultimo posto utile saranno ammessi alla fase di valutazione successiva tutti i candidati con lo stesso punteggio.

### **VALUTAZIONE DEI TITOLI – fino a 15 punti**

Titolo e Votazione	Punteggio Analitico	Valutazione Massima
Diploma di scuola superiore		10
Da 70 a 79 (o equivalente)	1	
Da 80 a 84 (o equivalente)	3	
Da 85 a 89 (o equivalente)	5	
Da 90 a 94 (o equivalente)	7	
Da 95 a 99 (o equivalente)	9	
Per 100 (o equivalente)	10	
Laurea triennale		2
Laurea magistrale o laurea specialistica o laurea vecchio ordinamento		5

**Nota:** Il punteggio della laurea specialistica o magistrale assorbe quello della laurea triennale; i punteggi di diploma e di laurea si sommano.

La Commissione, verificata preliminarmente la sussistenza dei requisiti di ammissione, e per coloro che avranno superato la prova tecnica, attribuirà i punteggi relativi ai titoli di studio e stilerà la relativa graduatoria provvisoria.

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

### **COLLOQUIO – fino a 35 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, con particolare riferimento alle conoscenze di base delle politiche attive e passive del lavoro in Italia.

Saranno inoltre 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).

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 **24 punti**.

## **ESITO DELLA SELEZIONE**

Al termine della procedura selettiva sarà stilata la graduatoria definitiva dei candidati che hanno superato tutte le fasi della selezione, espressa in centesimi, che sarà pubblicata sul sito **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, anche nelle ipotesi di mancata stipula, mancato o ridotto finanziamento o modifica del progetto.

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 nel curriculum e nella dichiarazione presentata 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.

## **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 al numero di telefono: 06 84891 oppure all'indirizzo di posta elettronica: [area-ripam@formez.it](mailto:area-ripam@formez.it) (dal lunedì al giovedì dalle ore 9:30 alle ore 16:00, il venerdì fino alle 13:30).

Questo Avviso ed eventuali comunicazioni sono pubblicate esclusivamente sul sito di Formez PA [www.formez.it](http://www.formez.it).

Responsabile del procedimento è il Dott. Marco Villani, Dirigente Area Operativa .

Roma, 6 settembre 2016

F.to

Il Dirigente

(Marco Villani)