

Criteria e modalità di reclutamento del personale da destinarsi al Contact Center della FUB

Sommario

Art. 1 - Principi generali.....	pag.1
Art. 2 - Modalità di svolgimento della selezione	pag.1
Art. 3 - Contenuti dell'avviso di selezione	pag.2
Art. 4 - Requisiti di ammissione e criteri di valutazione	pag.2
Art. 5 - Test attitudinale	pag.3
Art. 6 - Prova pratica	pag.3
Art. 7 - Scheda di valutazione	pag.3
Art. 8 - Contratti di lavoro	pag.4
Art. 9 - Trattamento dei dati personali	pag.4
Art. 10 - Entrata in vigore e pubblicità del regolamento.....	pag.4

Art. 1 - Principi generali

Il Contact Center della Fondazione Ugo Bordoni (in prosieguo anche FUB), pur non rientrando nelle attività specifiche dell'ente, opera a supporto di diversi servizi svolti nell'ambito delle convenzioni/contratti con i committenti esterni e per questo necessita di essere periodicamente integrato sia con l'inserimento di figure professionali a tempo determinato in sostituzione del personale in uscita sia al fine di assicurare il potenziamento delle capacità di risposta.

Il reclutamento di personale dipendente a tempo determinato, di durata in linea con la normativa vigente, da destinarsi al Contact Center della FUB, si svolge con l'utilizzo di procedure selettive comparative mediante le quali si accertano la capacità e le attitudini richieste per la tipologia di mansione da ricoprire.

Le procedure di reclutamento si conformano ai principi di adeguata pubblicità, imparzialità e trasparenza, attraverso meccanismi oggettivi di verifica dei requisiti richiesti in relazione alla posizione da ricoprire.

Al fine di garantire il rispetto dei principi di trasparenza, non discriminazione e parità di trattamento nelle procedure per il reclutamento di personale, è vietata l'assunzione di soggetti legati da rapporti di coniugio, unione civile, parentela o affinità, con il personale in essere della Fondazione.

La commissione che effettua la valutazione comparativa delle candidature, nominata e presieduta dal Direttore Generale, è composta dal Responsabile del progetto interessato, da almeno un altro dipendente con comprovata competenza nelle materie oggetto della selezione e dal Responsabile delle Risorse umane o altro Dirigente della Fondazione.

Art. 2 - Modalità di svolgimento della selezione

Il Direttore Generale, anche sulla base dell'indicazione delle Direzioni e/o dei Responsabili delle attività interessate ai singoli profili, valutata la disponibilità di budget per l'inquadramento contrattuale, dispone con proprio provvedimento motivato l'avvio della procedura di selezione e acquisizione.

La possibilità di acquisizione di tali profili professionali è pubblicata sul sito Internet della Fondazione, nella sezione relativa agli avvisi di selezione con le modalità di cui al successivo art. 3.

La commissione incaricata della selezione ai sensi dell'art. 1, in linea con le esigenze del servizio di Contact Center della Fondazione, raccoglie i curricula dei candidati, ne verifica la rispondenza ai requisiti di ammissione e svolge un esame delle capacità espresse ed un

colloquio comprensivo del test attitudinale di cui all'art. 5 e di una prova pratica di cui all'art. 6.

Al termine della valutazione, la commissione elabora le schede valutative di ogni singola risorsa e redige un verbale sul colloquio effettuato corredato con i punteggi all'interno della scheda di valutazione.

In esito alle attività di cui sopra, la commissione predispone una relazione comparativa dei profili professionali esaminati e stila una graduatoria dei candidati risultati idonei, che viene periodicamente aggiornata con i risultati di eventuali successivi processi di valutazione. I candidati idonei permangono in graduatoria non più di diciotto mesi.

Art. 3 - Contenuti dell'avviso di selezione

L'avviso di selezione contiene i seguenti elementi:

- il profilo professionale richiesto;
- i requisiti e i criteri di valutazione della selezione;
- l'inquadramento contrattuale previsto;
- la durata del contratto;
- l'impegno orario richiesto.

Art. 4 - Requisiti di ammissione e criteri di valutazione

Vengono considerati solo i candidati dal cui curriculum vitae emergano i seguenti requisiti di ammissione:

1. conoscenza della lingua italiana;
2. possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado;
3. conoscenza di base della lingua inglese.

Inoltre, i criteri per la valutazione dei candidati sono i seguenti:

1. capacità di utilizzo degli strumenti informatici;
2. esperienza pregressa nel settore dei contact center;
3. capacità di lavoro in team;
4. capacità relazionali con il pubblico;
5. capacità di risoluzione dei problemi;
6. motivazioni della candidatura;
7. possesso di un titolo di studio di grado superiore;
8. test attitudinale;
9. conoscenza delle reti domestiche¹.

¹ Risulterà idoneo per il servizio Misura Internet solo chi ottiene un punteggio di almeno 3 punti per questo criterio di valutazione.

Art. 5 - Test attitudinale

Viene usato un Situational Judgment Test per misurare le capacità del candidato di reagire a situazioni critiche in uno scenario realistico.

Art. 6 - Prova pratica

Vengono valutate le competenze informatiche del candidato attraverso l'esecuzione di una serie di compiti come ad esempio:

- effettuare un'iscrizione al RPO in ambiente di test;
- effettuare uno speed test;
- installare un software scaricato dalla rete.

Art. 7 - Scheda di valutazione

Il candidato sarà esaminato sulla base della seguente scheda di valutazione, compilata anche sulla base dei risultati del test attitudinale svolto in fase di colloquio:

Critério	Descrizione	Scala di valutazione	Punteggio
1	Capacità di utilizzo degli strumenti informatici	Valutazione da 1 a 5 a cura della commissione	
2	Esperienza pregressa nel settore dei contact center	1 punto per anno di esperienza o frazione maggiore o uguale a 0,5, fino a 5	
3	Capacità di lavoro in team	Valutazione da 1 a 5 sulla base dell'esperienza e del parere della commissione	
4	Capacità relazionali con il pubblico	Valutazione da 1 a 5 a cura della commissione	
5	Capacità nella risoluzione dei problemi	Valutazione da 1 a 5 a cura della commissione	
6	Motivazioni della candidatura	Valutazione da 1 a 5 a cura della commissione	
7	Possesso di un titolo di studio di grado superiore	Laurea triennale: 2 punti Laurea magistrale: 4 punti Dottorato o Master: 5 punti	
8	Test attitudinale	Valutazione da 1 a 10 punti a cura della commissione	

9	Conoscenza delle reti domestiche	Valutazione da 1 a 5 punti a cura della commissione	
	Totale	Sommatoria dei punteggi ottenuti (max 50 punti)	

Art. 8 - Contratti di lavoro

A seguito della procedura di selezione descritta in precedenza e previa individuazione del CCNL da applicare, il Direttore Generale, attingendo dalla graduatoria dei candidati risultati idonei, procede alla stipula del contratto di lavoro.

L'assunzione in servizio è disposta previo accertamento dei requisiti dichiarati nella domanda. Il mancato possesso dei requisiti costituisce giustificato motivo per la mancata sottoscrizione del contratto da parte della Fondazione. In ogni caso, le graduatorie stilate all'esito della selezione non costituiscono un impegno all'assunzione da parte della Fondazione. Ogni candidato può declinare la proposta di assunzione per indisponibilità una sola volta, senza essere rimosso.

Il contratto a termine non potrà superare il periodo massimo di 12 mesi o comunque quello riportato dalla normativa vigente al momento della stipula del contratto, comprensivo di eventuali proroghe e rinnovi e a prescindere da periodi di interruzioni tra un contratto di lavoro e l'altro, per evitare il riconoscimento *ope legis* del rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Resta ferma la giurisdizione ordinaria sulla validità dei provvedimenti e delle procedure di reclutamento del personale, nonché sul contratto stipulato a valle.

Art. 9 - Trattamento dei dati personali

I dati e le informazioni relative ai candidati sono trattati nel rispetto di quanto previsto nel d.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e nel Regolamento UE n. 2016/679.

Art. 10 - Entrata in vigore e pubblicità del regolamento

Il presente regolamento entra in vigore il 19 novembre 2024 ed è pubblicato sul sito Internet della Fondazione nella sezione "Amministrazione Trasparente".