



COMUNICAZIONE N. 12/2017

AVVISO DI SELEZIONE PER L'INDIVIDUAZIONE DI UN ELENCO DI CANDIDATI DA INSERIRE PRESSO I SERVIZI PER L'UTENZA, ATTRAVERSO CONTRATTO DI APPRENDISTATO - A TEMPO PIENO O PARZIALE - LIVELLI 2° O 3°, CCNL GAS ACQUA VIGENTE, PRECEDUTO DA TEMPORANEO INSERIMENTO IN TIROCINIO DI TIPO EXTRA CURRICOLARE.

E' indetta procedura per la formazione di un elenco di candidati da cui attingere per un eventuale inserimento presso i "servizi per l'utenza", nei profili professionali di:

"ADDETTO CALL CENTER" 2° LIVELLO - CCNL GASACQUA, per lo svolgimento di attività indicativamente e non esaustivamente di seguito elencate:

- Call Center (inbound e outbound), rispetto ai servizi gestiti da Veritas e dalle società del Gruppo (es: Idrici, Ambientali e Pubblici Locali);
- Variazioni contrattuali telefoniche;
- Istruzione di richieste e/o segnalazioni provenienti dal S.O.L. (sportello on line).
- Utilizzo di piattaforma web chat utenti ad avvio servizio

"ADDETTO CONTACT CENTER" 3° LIVELLO - CCNL GASACQUA", per lo svolgimento di attività indicativamente e non esaustivamente di seguito elencate:

- Quanto previsto dal profilo di "ADDETTO CALL CENTER";
- Istruzione pratiche di back office (attivazioni, cessazioni e variazioni contrattuali);
- Istruzione pratiche derivanti dagli accertamenti avviati da Veritas e società del Gruppo.

Inserimento presso le sedi di lavoro Veritas S.p.a. e società del Gruppo, dislocate nel territorio di competenza delle singole aziende.

Sono esclusi dalla presente procedura di selezione:

- Coloro i quali abbiano già svolto, o per i quali sia in essere, un periodo di tirocinio extra curriculare presso Veritas S.p.a. o altra azienda del Gruppo;
- Coloro i quali abbiano già svolto, o per i quali sia in essere, un periodo lavorativo presso Veritas S.p.a., con qualsiasi forma contrattuale (a titolo esemplificativo e non esaustivo: rapporto di lavoro a tempo determinato, somministrazione lavoro, ecc.), per le stesse mansioni previste dai profili professionali oggetto della presente comunicazione, e/o nel medesimo settore d'inserimento ("Servizi per l'utenza").

1. DISPOSIZIONI APPLICABILI

La selezione è disciplinata:

- Dalle disposizioni previste dal presente Avviso;
- Dalla procedura di selezione per l'assunzione del personale prevista dal regolamento del Personale adottato da Veritas e società del Gruppo e pubblicato nel sito istituzionale;
- Dalla normativa legislativa e contrattuale vigente in materia.

2. REQUISITI D'ACCESSO

La partecipazione alla selezione è aperta a candidati di ogni genere, anche nel rispetto della legge 10 aprile 1991, n.125, che, **alla data di scadenza dei termine per la presentazione delle domande, siano in possesso dei seguenti requisiti:**

1. Et  compresa tra i 18 e i 29 anni (non aver compiuto il trentesimo anno di et );
2. Stato di non occupazione e/o disoccupazione;
3. Cittadinanza italiana o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea, o essere cittadino extracomunitario in regola con la normativa nazionale sull'immigrazione, in possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validit ;
4. Adeguata padronanza e conoscenza, sia parlata che scritta, della lingua italiana;
5. Adeguata padronanza e conoscenza dei software di Office Automation pi  comuni (a titolo esemplificativo: MS Word, MS Excel, Posta Elettronica) e di Navigazione Internet;
6. Patente di guida di categoria B, o superiore in corso di validit ;
7. Laurea, di qualsiasi ordinamento - anche triennale, ad indirizzo umanistico, e/o economico, e/o giuridico (per i titoli equivalenti internazionali, gli stessi dovranno essere presentati unitamente ad adeguata traduzione in lingua italiana asseverata).
8. Conseguimento del titolo di studio di cui al precedente punto 7, entro i **dodici mesi antecedenti la data di scadenza del presente avviso** (status di "neo laureato");
9. Assenza di condanne penali derivanti da sentenza passata in giudicato oppure da sentenza di applicazione della pena su richiesta delle parti ex art. 444 (c.d. sentenze di patteggiamento) nonch  dei decreti penali di condanna irrevocabili, fatti salvi gli effetti derivanti da eventuali sentenze di riabilitazione ovvero di ordinanze di estinzione dei reati. *Ai sensi dell'art. 15 L.183/2011 Veritas proceder  ad acquisire d'ufficio la documentazione succitata;*
10. Non essere stato licenziato per motivi disciplinari, destituito o dispensato dall'impiego;
11. Posizione regolare nei confronti degli obblighi di leva, laddove espressamente previsti per legge.

La mancanza anche di uno solo dei suddetti requisiti costituisce motivo di esclusione dalla selezione.

I sopra elencati requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito dal presente avviso per la presentazione della domanda di ammissione, **OLTRECH  AL MOMENTO DEGLI EVENTUALI INSERIMENTI IN AZIENDA**, ad eccezione di quanto richiesto al punto 8 del presente paragrafo, il cui possesso   richiesto limitatamente alla scadenza del termine stabilito per la presentazione della domanda di ammissione.

L'idoneit  psicofisica verr  accertata dal medico competente aziendale prima dell'eventuale inserimento, se necessario.

Il difetto di uno solo dei requisiti previsti comporta l'esclusione dalla procedura selettiva.

Fermo restando i requisiti d'accesso sopra indicati, **saranno considerati titoli di merito/preferenziali:**

- Precedente esperienza significativa, (compresi i periodi di tirocinio extra curriculare, non svolti presso Veritas S.p.a. o aziende dell'omonimo gruppo) anche in apprendistato, per analoghe mansioni (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sportello informazioni, call center, front office/back office, ecc.), maturata presso settori di customer service;
- Il punteggio di conseguimento del titolo di studio;
- Attestati di formazione per corsi di "social media e digital marketing";
- Precedenza esperienza significativa (compresi i periodi di tirocinio extra curriculare, non svolti presso Veritas S.p.a. o aziende dell'omonimo gruppo) per la gestione di chat on line di customer service e attivit  di social media e digital marketing.

3. PRESENTAZIONE DOMANDA

La domanda di ammissione alla selezione dovr  essere redatta in carta semplice compilando esclusivamente gli allegati A e B e dovr  pervenire entro e non oltre le **ore 12.00** del giorno **24 NOVEMBRE 2017** all'Ufficio Protocollo di Veritas Spa - S. Croce 489 cap 30135 Venezia, nei seguenti modi alternativi: **spedita via PEC** all'indirizzo protocollo@cert.gruppoveritas.it, **consegnata a mano, inviata via posta ordinaria ovvero tramite raccomandata AR.**

Si considerano prodotte in tempo utile anche le domande che siano state spedite esclusivamente a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento (**raccomandata AR**) entro il termine su indicato. A tal fine far  fede il timbro a data dell'ufficio postale accettante. Non verranno in ogni caso considerate valide tali domande A.R. spedite entro il termine su indicato pervenute dopo il termine di sette giorni di calendario dalla data di scadenza previsto dall'avviso. Per le domande presentate direttamente, si far  riferimento al timbro posto in

entrata dall'ufficio protocollo sopra indicato.

Veritas S.p.A. non assume alcuna responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da inesatta indicazione del recapito da parte del partecipante alla selezione, né per eventuali disguidi e/o ritardi postali o telematici o comunque imputabili a terzi, a caso fortuito o a forza maggiore.

Non saranno prese in considerazione le domande che per qualsiasi causa dovessero pervenire oltre il termine previsto; ugualmente non saranno ritenute valide per l'ammissione alla selezione le domande di assunzione già acquisite agli atti aziendali e che non facciano specifico riferimento al presente avviso di selezione.

Il mancato invio degli allegati A e B, ovvero l'incompletezza degli stessi, comporterà l'esclusione dalla selezione. L'esclusione si determinerà anche per coloro che invieranno la propria candidatura su moduli e/o formati diversi rispetto agli allegati A e B citati.

Le domande pervenute con modalità o in luoghi diversi da quelli stabiliti verranno automaticamente escluse.

4. DOCUMENTI DA ALLEGARE OBBLIGATORIAMENTE ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

Gli allegati A e B, a pena di esclusione, dovranno essere interamente compilati e obbligatoriamente sottoscritti dal candidato con firma autografa, ove indicato e, corredati dei seguenti documenti, da allegare in carta semplice:

- **copia fotostatica completa fronte/retro, leggibile, della patente di guida categoria B, o superiore, in corso di validità**
- **per i soli cittadini extracomunitari: copia fotostatica fronte/retro, leggibile, di regolare permesso di soggiorno, in corso di validità.**

3

La sottoscrizione della domanda - da apporre a pena di esclusione implica la conoscenza e la piena accettazione di tutte le condizioni stabilite nel presente Avviso.

Il giudizio di ammissibilità della domanda è demandato al giudizio insindacabile di apposita Commissione di selezione designata.

La dichiarazione di requisiti non rispondenti al vero, accertabili in qualsiasi momento, comporterà - oltre alle responsabilità di carattere penale - l'esclusione dalla selezione o, in caso di accertamento successivo, dall'eventuale inserimento, dalla eventuale assunzione o dalla conferma in servizio.

La mancata sottoscrizione della domanda di ammissione, l'incompletezza della compilazione degli allegati A e B, la mancata presentazione di fotocopia della patente di guida di categoria B, in corso di validità, comporta l'esclusione dalla selezione.

La domanda è da redigere esclusivamente, pena l'esclusione, sulla base dell'allegata modulistica ed in ogni modo dovrà contenere tutti i dati ivi esposti, nessuno escluso.

A pena di esclusione, è indispensabile che il candidato utilizzi obbligatoriamente e esclusivamente l'allegato A unitamente all'allegato B del presente bando, compilati in tutte le parti, con le indicazioni richieste e firmati in calce dal candidato.

Non saranno ammessi alla selezione i candidati la cui domanda non sia esattamente conforme alle prescrizioni del bando o la cui firma non sia stata apposta.

Resta inteso che una eventuale difformità fra quanto dichiarato nella domanda di partecipazione o su eventuali autocertificazioni e quanto attestato dai certificati e/o documenti richiesti per un eventuale inserimento equivale ad esclusione di diritto dall'elenco e decadenza dalla candidatura di cui trattasi.

5. DOCUMENTI CHE POSSONO ESSERE ALLEGATI ALLA DOMANDA DI AMMISSIONE

Unitamente alla domanda di ammissione il candidato potrà allegare documenti comprovanti quanto da lui dichiarato (a titolo esemplificativo: certificazioni d'esperienza in mansioni, categorie e qualifiche specifiche e attinenti al profilo ricercato, copia titolo di studio, ecc.) ed eventuali attestati relativi a corsi di formazione attinenti alle mansioni oggetto di selezione.

6. COMMISSIONE DI SELEZIONE

La Commissione di selezione è nominata nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e della procedura di selezione del personale approvata dalle aziende del Gruppo Veritas. Alla Commissione è demandato l'espletamento di ogni attività inerente la selezione, compresa la decisione sulle ammissioni e sulle esclusioni della medesima.

Ogni decisione attinente alla selezione sarà rimessa alla predetta Commissione.

La Commissione di selezione provvederà alla verifica dei requisiti per l'ammissione ed alla valutazione nel rispetto dei criteri definiti dal presente Avviso di selezione.

Le domande di ammissione saranno preventivamente esaminate dalla Commissione di selezione designata al fine di verificare:

- Rispetto dei termini di presentazione della domanda;
- Possesso dei requisiti d'ammissione;
- Regolarità e completezza della compilazione e della documentazione allegata;
- Avvenuta sottoscrizione della domanda di partecipazione.

Scaduti i termini per l'accettazione delle domande di partecipazione alla selezione, la Commissione di selezione designata esaminerà le domande di ammissione pervenute e determinerà le candidature ammissibili e quelle non ammissibili.

7. PROVE DI SELEZIONE, PROCESSO DI SELEZIONE

L'iter di selezione è finalizzato ad individuare il complesso delle caratteristiche attitudinali e comportamentali (attitudini, motivazioni, caratteristiche di personalità, atteggiamenti e conoscenze tecniche in un gruppo di persone), ritenute fondamentali per il ruolo da ricoprire, attraverso l'utilizzo di più tecniche di valutazione.

ASSESSMENT CENTER SELETTIVO

I candidati in possesso dei requisiti di accesso ed ammessi alla procedura di selezione, prenderanno parte ad una procedura SELETTIVA, composta da fasi e relative prove

- **Questionari/test** psico/attitudinali (**Fase 1**);
- **Assessment Center (Fase 2)**. I primi **90 candidati** che avranno raggiunto il punteggio più alto nelle risultanze dei questionari/test psico/attitudinali accederanno alla fase dell'assessment center (test psicologico competenze di relazione, discussione di gruppo, role play);
- **Colloquio individuale (Fase 3)**. Accederanno al colloquio tecnico motivazionale individuale selettivo i primi **50 candidati** che, avuto accesso alla fase 2, avranno raggiunto il punteggio più alto rispetto alle competenze necessarie per ricoprire le posizioni oggetto del presente avviso di selezione

COLLOQUIO TECNICO/MOTIVAZIONALE, INDIVIDUALE E SELETTIVO

I candidati ammessi a tale fase, sosterranno il colloquio **tecnico/motivazionale individuale selettivo** con la Commissione di Selezione, nel corso del quale verranno verificate eventuali esperienze formative/lavorative, conoscenze tecniche/personali/trasversali, attitudini e motivazioni relative alla posizione da ricoprire, oltreché il possesso dei requisiti d'accesso e preferenziali dichiarati dal candidato

Sulla base dei criteri di valutazione (così come stabiliti al punto 9 di pag. 5), verrà definito un elenco di

candidature.

INSERIMENTO IN TIROCINO SELETTIVO

Con riferimento all'ordine di posizionamento dell'elenco di cui sopra, e sulla base delle disponibilità organizzative aziendali, Veritas avvierà uno o più tirocini selettivi, di natura extracurricolare, della durata massima di 6 mesi e regolamentato dalla normativa regionale vigente al momento dell'attivazione e da quanto indicato al punto 10, "Gestione dell'elenco".

Sulla base della valutazione dell'inserimento in tirocinio, verrà definita una graduatoria, così come stabilito al successivo punto 11, "Formazione graduatoria".

8. PUBBLICITÀ PROVE DI SELEZIONE, COMUNICAZIONI, AMMISSIONI, CONVOCAZIONI

Nel sito Veritas www.gruppoveritas.it area lavora con noi verranno pubblicati:

1. L'elenco dei candidati non ammessi al processo di selezione;
2. L'elenco dei candidati ammessi e convocati per sostenere le prove di selezione e relativo calendario di convocazione;
3. L'elenco definitivo.

L'ammissione e la convocazione dei candidati saranno comunicate mediante pubblicazione sul sito internet dell'Azienda all'indirizzo www.gruppoveritas.it – area lavora con noi - I candidati eventualmente impossibilitati ad accedere al sito potranno chiedere informazioni all'Area Risorse Umane di VERITAS, telefonando ai numeri 041 7292059 – 041 7292057 – 041 7292008.

I candidati verranno messi al corrente, mediante pubblicazione sul sito internet www.gruppoveritas.it – area lavora con noi - delle date, del luogo, degli orari e delle liste dei candidati ammessi e convocati a sostenere le prove di selezione. Mediante tale procedura i candidati prenderanno atto dell'eventuale propria convocazione, non sono dunque previste diverse forme di avviso/informazione/comunicazione rispetto a quanto sopra riportato. Veritas S.p.A non assume alcuna responsabilità in tal senso.

5

L'ammissione e la comunicazione con gli orari e la sede delle prove di selezione (eventuale prova scritta e colloqui) saranno pubblicate, almeno 5 giorni prima rispetto alla data fissata, senza preventiva convocazione individuale scritta.

Le comunicazioni pubblicate sul sito internet hanno valore di notifica a tutti gli effetti.

I candidati si dovranno presentare alle prove di selezione muniti di documento di riconoscimento pena esclusione.

I candidati che per qualsiasi motivo non si presenteranno a sostenere le prove di selezione, nelle date ed ore stabilite, saranno esclusi dalla selezione.

9. CRITERI DI VALUTAZIONE PER DEFINIZIONE ELENCO CANDIDATURE

Per la valutazione dei candidati, la Commissione di selezione disporrà di un massimo di 100 PUNTI così suddivisi:

- Fino a PUNTI 40 Assessment center;
- Fino a PUNTI 50 colloquio tecnico/motivazionale;
- Fino a PUNTI 10 valutazione titoli di merito/preferenziali

La valutazione positiva ottenuta alla prova orale (colloquio tecnico/motivazionale) è propedeutica all'assegnazione del punteggio conseguito nell'assessment center, oltre a quello dei titoli di

merito/preferenziali, a cui verrà sommato.

In occasione dei colloqui individuali i candidati sottoscriveranno "Dichiarazione Sostitutiva di Certificazione e dell'Atto di Notorietà" nella quale dichiareranno di essere informati che Veritas S.p.A. procederà - ai sensi dell'art. 39 del DPR 313/2002 ad acquisire il Certificato generale del Casellario Giudiziale dal sistema informatico a ciò deputato, così come previsto dall'art. 40 del DPR 445/2000.

Al termine dei colloqui, previa verifica dei certificati del casellario giudiziale, sulla base delle risultanze positive e del possesso dei requisiti relativi, verrà definito l'elenco delle candidature.

Le risultanze della selezione verranno pubblicate sul sito istituzionale di Veritas S.p.A. - nell'area "Lavora con noi", sezione "Liste - Graduatorie".

10. GESTIONE DELL'ELENCO

Veritas, a seguito della definizione dell'elenco, avvierà uno o più tirocini extracurricolari (sulla base delle disponibilità aziendali e nel rispetto della normativa vigente applicabile), della durata massima di 6 mesi e per i quali sarà prevista un'indennità di partecipazione pari ad € 300,00, oltre al riconoscimento del buono pasto (mensa diffusa - tessera elettronica).

L'attivazione del tirocinio relativo al presente avviso è subordinata al preventivo benessere da parte della "Città Metropolitana di Venezia, Centro per l'Impiego - Ufficio Tirocini, Stage", territorialmente competente, previa iscrizione del candidato presso l'ufficio Tirocini - Stage del centro per l'impiego della Città Metropolitana/Provincia di residenza.

Il tirocinio non costituisce in alcun modo il rapporto di lavoro.

La definizione dell'elenco è anche finalizzata all'eventuale avvio di tirocini in altre società del Gruppo Veritas, per posizioni medesime e/o similari, richiedenti i requisiti di cui alla presente ricerca di personale, anche per la copertura di posizioni diverse che prevedono competenze analoghe o similari.

Le sedi d'inserimento potranno essere tutte quelle delle società del Gruppo Veritas, dislocate nei rispettivi territori di competenza.

Nell'ambito di validità dell'elenco, lo stesso sarà aggiornato a seguito degli eventuali inserimenti.

11. FORMAZIONE GRADUATORIA

Al termine del tirocinio, il candidato sarà convocato per un colloquio, con la Direzione Risorse Umane e i Responsabili del settore d'inserimento. Oggetto del colloquio saranno anche le valutazioni complessive effettuate dai tutor aziendali assegnati, rispetto alle motivazioni, alle capacità tecniche e alle attitudini dimostrate nel corso del periodo d'inserimento formativo, rispetto al profilo professionale oggetto della presente procedura.

In caso di esito negativo del colloquio, l'azienda procederà all'esclusione dall'elenco e dalla procedura selettiva.

Si procederà all'esclusione anche in caso di avvenuta interruzione volontaria anticipata del tirocinio.

L'azienda, a conclusione dei tirocini, costituirà una graduatoria sulla base delle valutazioni complessive.

La graduatoria, così definita, costituisce il riferimento per eventuali inserimenti lavorativi, sulla base delle necessità organizzative aziendali, mediante la costituzione di contratto di apprendistato professionalizzante (per soggetti d'età compresa tra 18 e i 29 anni), secondo le disposizioni normative generali e specifiche (CCNL gasacqua) vigenti al momento dell'assunzione. (Attualmente d. lgs. 81/2015 artt. 41 - 47 e CCNL

GasAcqua del 18/05/2017).

Si precisa che verranno progressivamente esclusi:

- Tutti coloro i quali, ricevuta formale richiesta di fornire specifica documentazione (per attestare il possesso di tutti i requisiti di ammissione), non presenteranno, entro il termine stabilito, le certificazioni richieste o forniranno certificazioni non conformi ai requisiti;
- Tutti coloro per i quali dovessero risultare, a seguito di verifiche, anche successive, condanne penali con sentenza passata in giudicato o provvedimenti emanati ex art. 444 c.p.p. (cd. sentenze di patteggiamento) nonché decreti penali di condanna irrevocabili,
- Tutti coloro i quali rifiuteranno o interromperanno volontariamente, in via anticipata, il tirocinio e/o l'eventuale rapporto di lavoro successivo;
- Tutti coloro i quali, inseriti nella posizione otterranno valutazioni negative e/o saranno soggetti a sanzioni disciplinari.
- Tutti coloro i quali, nell'ambito di validità dell'elenco/graduatoria, compiano il 30° anno di età.

Veritas S.p.A si riserva di non procedere agli inserimenti qualora, per mutate esigenze organizzative, le figure di cui al presente avviso non fossero più ritenute necessarie.

12. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali di cui Veritas S.p.A, e le eventuali società terze incaricate per lo svolgimento di attività concernenti la selezione, verranno in possesso saranno trattati per finalità esclusivamente dirette alla gestione dell'iter di selezione, nel rispetto delle disposizioni del D.L.vo 196/03 e successive modifiche ed integrazioni. I nominativi dei candidati ammessi a sostenere le prove d'esame e di coloro i cui nominativi saranno inseriti nelle graduatorie dalla Commissione di selezione verranno inseriti in appositi elenchi pubblicati sul sito internet della Società Veritas Spa in conformità con quanto riportato nel regolamento del personale - Gruppo Veritas.

Con la sottoscrizione della domanda di partecipazione alla selezione, il candidato esprime espressamente il proprio assenso al trattamento dei dati personali da parte di Veritas S.p.A e di eventuali società terze incaricate per lo svolgimento di attività e procedure concernenti la selezione.

13. DISPOSIZIONI FINALI

Resta esclusa ogni e qualsiasi responsabilità di Veritas S.p.A per il caso in cui non possa procedersi alla sottoscrizione dei tirocinii – e successivi contratti di lavoro per impedimenti o modifiche di legge o per il venir meno delle esigenze che hanno determinato l'avvio e l'espletamento della selezione.

Venezia, 23 ottobre 2017

Il Direttore Risorse Umane e
Organizzazione di Gruppo
Veritas S.p.A.
F.to Dott.ssa Chiara Bellon