

SELEZIONE PUBBLICA PER CURRICULUM E COLLOQUIO, FINALIZZATA ALL'ASSUNZIONE A TEMPO DETERMINATO DI N. 1 OPERATORE SPECIALIZZATO IN CUSTOMER CARE E COMUNICAZIONE – PAR. 140 – CCNL AUTOFERROTRANVIARI INTERNAVIGATORI (TPL – MOBILITÀ)

ARTICOLO 1 – PREMESSA

Brescia Mobilità S.p.A. - avente sede legale in Brescia, Via Leonida Magnolini, 3, (C.A.P. 25135), Tel. +39 0303061000, Fax +39 0303061004, E-mail: customercare@bresciamobilita.it, posta elettronica certificata (PEC): bresciamobilita@legalmail.it, indirizzo internet: www.bresciamobilita.it - società sottoposta al controllo, al coordinamento ed alla direzione del Comune di Brescia (“**Brescia Mobilità**” e/o “**Società**”), indice con il presente bando (“**Bando**”) una selezione pubblica, per *curriculum* e colloquio, finalizzata all'assunzione di n.1 risorsa con contratto di lavoro a tempo determinato, per un anno, presso l'Area Customer Care.

ARTICOLO 2 – NORME APPLICABILI

2.1. La procedura selettiva è disciplinata dal presente Bando.

2.2. Per quanto non previsto dal Bando valgono, ai sensi degli articoli 3-*bis* e 4 del D.L. 13.08.2011, n. 138, (come convertito, con modificazioni, in Legge 14.09.2011, n. 148) le disposizioni di cui al comma 3, dell'art. 35 del D.Lgs. 30.03.2001, n. 165.

2.3. Brescia Mobilità garantisce pari opportunità tra uomini e donne ai sensi del D.Lgs. 11.04.2006, n. 198, (“*Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della Legge 28 novembre 2005, n. 246*”).

ARTICOLO 3 – OGGETTO, DURATA E COMPENSO DELL'INCARICO

3.1. All'Operatore specializzato in customer care e comunicazione saranno richieste le competenze per lo svolgimento, in particolare, delle seguenti attività:

a) attività di front office presso gli Info point;

b) attività di formazione e supporto agli operatori degli infopoint con particolare riferimento alla modalità di gestione del rapporto con la clientela, all'erogazione delle informazioni, alla presentazione e alla gestione del materiale promozionale e informativo;

c) monitoraggio, reportistica e analisi relative all'andamento degli infopoint, alle attività di customer care e più in generale a tutte le attività di comunicazione, promozione, informazione, marketing sviluppate dal Gruppo;

d) attività di back office relative alla gestione del customer care, del sito web e di tutti i sistemi di comunicazione digitali, web e high tech attualmente in uso o che potranno essere introdotti in futuro quali strumenti di comunicazione;

e) attività di archiviazione e catalogazione dei materiali informativi e promozionali;

f) attività di supporto al customer care, con erogazione di informazioni alla clientela attraverso molteplici canali di contatto;

g) attività di composizione testi, materiali informativi, planning finalizzati allo svolgimento del “**Progetto Infopoint**” e degli altri progetti di pertinenza dell’Area Customer Care;

h) altre attività operative connesse alla comunicazione che si rendano necessarie ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell’Area.

3.2 L’Operatore specializzato in customer care e comunicazione opererà alle dipendenze del Responsabile Area Customer Care della Società.

3.3. L’Operatore specializzato in customer care e comunicazione potrà svolgere la propria attività in tutte le sedi operative della Società, e, all’occorrenza, presso le sedi delle altre società del Gruppo Brescia Mobilità e delle società collegate.

3.4. Il rapporto di lavoro che si costituirà con il/la candidato/a individuato/a e prescelto/a vincitore/vincitrice a seguito dell’espletamento della selezione sarà a tempo pieno, durata di 12 mesi e con periodo di prova della durata di n. 3 mesi, ai sensi della normativa di settore applicabile alla Società.

3.5. Il rapporto di lavoro decorrerà dalla data di effettiva presa di servizio, previa stipula di contratto individuale di lavoro, nel quale saranno previste le modalità e le condizioni che regolano il rapporto di lavoro.

3.6. Il rapporto di lavoro ed il trattamento economico e normativo sono disciplinati dal Contratto Collettivo Nazionale Autoferrotranvieri Internavigatori (TPL – Mobilità), dal Regio Decreto 8.01.1931, n. 148, (“*Coordinamento delle norme sulla disciplina giuridica dei rapporti collettivi del lavoro con quelle sul trattamento giuridico-economico del personale delle ferrovie, tranvie e linee di navigazione interna in regime di concessione*”) nonché da ogni ulteriore normativa applicabile in materia.

3.7. Il trattamento economico annuo lordo è quello stabilito dal parametro 140- impiegato, del Contratto Collettivo Nazionale Autoferrotranvieri Internavigatori (TPL – Mobilità). Tutti gli emolumenti sono soggetti alle trattenute erariali, assistenziali, previdenziali ed a tutto quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

2

ARTICOLO 4 – REQUISITI PER L’AMMISSIONE

4.1. Per l’ammissione alla selezione sono richiesti i seguenti **requisiti di ordine generale**:

- a)** cittadinanza italiana o situazioni ad essa equiparate secondo la normativa vigente;
- b)** godimento dei diritti civili e politici, anche nello stato di provenienza o di appartenenza;
- c)** essere in regola con le leggi concernenti gli obblighi militari (*solo per i candidati soggetti a tale obbligo*);
- d)** non avere riportato condanne penali, anche per effetto di applicazione della pena su richiesta delle parti, ai sensi degli articoli 444 e ss. del Codice di Procedura Penale, e non avere procedimenti penali in corso che impediscano, ai sensi della normativa vigente in materia, la costituzione del rapporto di impiego;
- e)** non essere stato licenziato/a per motivi disciplinari presso Enti Locali o presso Aziende Pubbliche o Private con provvedimento definitivo;
- f)** l’insussistenza delle cause ostative di cui all’art. 53, co. 16-ter, del D.Lgs. 30.03.2001, n. 165, e ss.mm.ii.

4.2. Per l’ammissione alla selezione sono altresì richiesti i seguenti **requisiti di ordine speciale**:

- a)** titolo di studio: Laurea in Scienze della Comunicazione oppure Lettere e filosofia oppure Marketing e lauree equipollenti a quelle indicate;
- b)** conoscenza della lingua inglese e di una seconda lingua straniera (anche a livello scolastico).
- c)** possesso della patente di tipo B

Nel corso della selezione sarà data comunque precedenza a coloro che possiedono i requisiti preferenziali di seguito indicati:

- esperienza di almeno 2 anni in attività di comunicazione e marketing;
- conoscenza della lingua inglese superiore al livello B1

4.3. I requisiti di ordine generale e speciale di cui ai precedenti commi 4.1. e 4.2. devono essere posseduti alla data di scadenza del termine di cui al successivo punto 6.1. per la presentazione della domanda di ammissione.

4.4. Il candidato attesta il possesso dei **requisiti di ordine generale e speciale di cui ai precedenti commi 4.1. e 4.2.** mediante **dichiarazione sostitutiva**, in conformità alle previsioni del d.P.R. 28.12.2000, n. 445, da rendersi secondo il *fac-simile* di cui al successivo comma 5.2.

4.5 Nel curriculum, da presentarsi unitamente alla domanda di partecipazione, il candidato dovrà inserire ogni riferimento ritenuto utile per la valutazione dell'esperienza lavorativa maturata. Dovrà specificare la tipologia di esperienza maturata e i contenuti lavorativi della stessa.

4.6 Il mancato possesso dei requisiti di ammissione comporta l'esclusione del candidato dalla procedura di selezione.

ARTICOLO 5 – DOMANDA DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE E RELATIVI ALLEGATI

3

5.1. Il candidato dovrà presentare domanda di ammissione alla selezione redatta ESCLUSIVAMENTE secondo il *fac-simile* allegato (Al. 1) e debitamente sottoscritta, in cui:

- indica nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, residenza, documento identità, recapiti, domicilio (*solo nel caso in cui la residenza non coincida con il domicilio*);
- chiede di essere ammesso alla “*Selezione pubblica, per curriculum e colloquio, finalizzata all'assunzione a tempo determinato di un operatore specializzato in customer care e comunicazione*”;
- indica il numero di fax e/o dell'indirizzo E-mail e/o dell'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) presso i quali il candidato dichiara di voler ricevere le comunicazioni afferenti alla domanda ed alla procedura di selezione, impegnandosi a comunicare, tempestivamente, ogni ulteriore e successiva variazione e ad accettare le conseguenze della mancata tempestiva comunicazione di variazione.

5.2. Alla domanda di ammissione alla selezione di cui al precedente comma 5.1., il candidato **deve allegare:**

- una **dichiarazione sostitutiva, redatta secondo il *fac-simile* allegato (Al. 2)**, con la quale, sotto la propria responsabilità e consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara:
 - il possesso dei requisiti di ordine generale di cui al punto 4.1.;
 - il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui al punto 4.2.;
 - di aver preso conoscenza e di accettare integralmente e incondizionatamente tutte le prescrizioni e le condizioni del Bando
 - ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 della D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii., di essere informato e di accettare che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della procedura di selezione per la quale la dichiarazione medesima viene resa;

- ii. **Curriculum Vitae**, debitamente datato, sottoscritto e redatto nella forma di autocertificazione ai sensi del d.P.R. 445/2000.
- iii. **Copia fotostatica del documento d'identità** in corso di validità del sottoscrittore.
- iv. **Copia della patente di guida**
- v. **Copia/ del/i titolo/i di studio e del/i titolo/i di specializzazione e/o formazione conseguito/i**
- vi. **Copia della certificazione/attestazione di frequenza a corsi di lingue straniere con evidenza del livello di conoscenza acquisito**

ARTICOLO 6 – TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE

6.1. La domanda di ammissione, **completa di quanto indicato** al precedente articolo 5. e gli allegati ivi previsti dovranno pervenire a Brescia Mobilità **entro e non oltre il termine perentorio delle ore 16:00, del giorno 29.01.2016, ai recapiti di di seguito indicati, ESCLUSIVAMENTE** mediante consegna a mano o a mezzo del servizio postale o a mezzo di corriere autorizzato o a mezzo posta elettronica certificata (PEC):

- Brescia Mobilità spa – Via Magnolini 3 -25135 Brescia
- Mail: selezioni@bresciamobilita.it
- Posta Certificata: selezioniqbm@legalmail.it

6.2. In caso di trasmissione cartacea, farà fede il timbro postale impresso sulla raccomandata con avviso di ricevimento (ovvero l'attestazione dei corrieri privati o agenzie di recapito debitamente autorizzati) o, in caso di consegna a mano, la data e l'orario della segnatura (timbro) apposta dall'addetto alla ricezione presente presso la sede di Brescia Mobilità. In caso di trasmissione cartacea, la domanda di ammissione di cui al precedente articolo 5. e gli allegati ivi previsti dovranno essere **obbligatoriamente** contenuti, pena esclusione, in un plico chiuso, contenente all'esterno le generalità del mittente e, quale oggetto, la dicitura: *"Selezione pubblica, per curriculum e colloquio, finalizzata all'assunzione a tempo determinato di un operatore specializzato in customer care e comunicazione"*;

6.3. In caso di invio del plico a mezzo posta elettronica certificata (PEC), validità, data ed orario della trasmissione della *mail* sono attestate dalla ricevuta di accettazione e dalla ricevuta di avvenuta consegna fornite dal gestore di posta elettronica certificata, ai sensi dell'art. 6 del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68. In caso di invio del plico a mezzo posta elettronica certificata (PEC), la *mail* dovrà recare le generalità del mittente e, quale oggetto, la dicitura: *"Selezione pubblica, per curriculum e colloquio, finalizzata all'assunzione a tempo determinato di un operatore specializzato in customer care e comunicazione"*;

6.4. Non saranno ammesse alla selezione le domande presentate o pervenute oltre il termine e l'orario indicato al precedente comma 6.1 e domande pervenute in forma/modalità diverse da quanto indicato al precedente articolo 5.

6.5. Rimane a totale carico dell'interessato la responsabilità in merito al recapito del plico [o della posta elettronica certificata (PEC)] entro la data e l'ora previste nel precedente comma 6.1.; Brescia Mobilità non assume alcuna responsabilità in caso di dispersione di comunicazioni dipendente da inesatte indicazioni del recapito da parte dell'aspirante o dalla mancata oppure tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda. Brescia Mobilità è, altresì, esente da responsabilità per la dispersione della domanda di ammissione e per eventuali disguidi postali o telegrafici o, comunque, imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o a forza maggiore.

6.6. Tutti coloro che hanno già presentato il proprio Curriculum Vitae ad una delle società del Gruppo potranno partecipare alla selezione presentando la domanda di partecipazione come previsto dagli articoli 4

e 5 del presente bando.

ARTICOLO 7 – CRITERI E PROCEDURA DI SELEZIONE

7.1. L'espletamento della selezione sarà affidato ad un'apposita Commissione, al cui giudizio sono rimesse le decisioni concernenti le ammissioni e le esclusioni dalla selezione, la valutazione dei titoli, lo svolgimento del colloquio ed ogni altra questione attinente alla selezione medesima. Le sedute della Commissione non sono pubbliche.

7.2. La selezione avverrà mediante:

i. ESAME DEL CURRICULUM VITAE (MAX 30 PUNTI) come segue:

a) VOTO DI LAUREA (MAX PUNTI 15) come segue:

1. **0 punti**, per la laurea conseguita con un punteggio pari o inferiore a 95/110;
2. **8 punti**, per la laurea conseguita con un punteggio pari o superiore a 96/110 ed inferiore a 105/110;
3. **12 punti**, per la laurea conseguita con un punteggio pari o superiore a 105/110 e inferiore a 110/110;
4. **15 punti**, per la laurea conseguita con 110/110

In ipotesi di voto di laurea conseguito in 100/100, i punteggi di cui alla presente lett. a) saranno riparametrati;

b) ESPERIENZA di almeno 2 anni in attività di comunicazione e marketing: **10 PUNTI**

c) CONOSCENZA DELLA LINGUA INGLESE

1. Certificato attestante la conoscenza della lingua inglese ad un livello superiore al B1: **5 PUNTI**

ii. **PROVA IN LINGUA INGLESE (MAX. PUNTI 10)**, finalizzata a valutare le competenze linguistiche del/della candidato/a che dovranno comunque essere pari o superiori al livello B1. La valutazione verrà effettuata tramite prova scritta e/o orale. La Commissione si potrà avvalere, per tale prova, del supporto di un consulente esterno, esperto in materia.

iii. **COLLOQUIO TECNICO-ATTITUDINALE**, finalizzato a valutare le competenze tecniche del/della candidato/a e l'attitudine al ruolo, (**MAX PUNTI 60**), come segue:

a) valutazione della competenza tecnica: punteggio massimo 40 punti:

1. conoscenza delle tecniche di comunicazione al pubblico per aziende di servizi: **punteggio**

massimo 15 punti;

2. competenza in materia di customer care, gestione del fronte office, gestione reclami e lamentele: **punteggio massimo 15 punti;**

3. competenze tecniche nell'utilizzo dei programmi principali di editing cms per siti web e nell'utilizzo di programmi di reportistica, analisi, monitoraggio: **punteggio massimo 10 punti;**

b) valutazione dell'attitudine al ruolo: **punteggio massimo 20 punti:**

1. possesso delle competenze trasversali richieste dalla mansione: **punteggio massimo 10 punti;**

2. adeguatezza del/della candidato/a alla realtà organizzativa ed aziendale, modalità di esposizione, problematiche affrontate e risolte nella propria esperienza professionale: **punteggio massimo 10 punti.**

7.3. A supporto del colloquio tecnico-attitudinale di cui al precedente comma 7.2., numero ii., la Commissione si potrà avvalere anche del supporto di un consulente esterno, con qualifica di psicologo del lavoro, iscritto nell'apposito Albo, per la somministrazione di *test* di personalità (previa autorizzazione da parte del/della candidato/o) finalizzati a supportare la valutazione emersa dal colloquio. Tale valutazione non è oggetto di punteggio da parte della Commissione.

7.4. Entreranno a far parte della graduatoria di merito i candidati che avranno conseguito un **punteggio minimo di 50/100.**

6

ARTICOLO 8 – GRADUATORIA DI MERITO

8.1. Al termine delle prove, la Commissione predisporrà la graduatoria di merito, sulla base dei punteggi applicati ai sensi del precedente articolo 7., che avrà validità di n. 1 anno dalla data di approvazione del verbale redatto dalla Commissione medesima. Qualora, nel periodo di validità della graduatoria, la Società riscontri l'esigenza di procedere ad ulteriori assunzioni per il medesimo profilo sarà utilizzata tale graduatoria secondo l'ordine di classificazione dei candidati idonei.

8.2. In caso di irregolarità formali, Brescia Mobilità si riserva il diritto di richiedere – con comunicazione scritta, a mezzo fax o a mezzo PEC o a mezzo E-mail (al numero di fax o all'indirizzo PEC o all'indirizzo E-mail indicato nella domanda di ammissione) – di completare e/o di fornire i chiarimenti in ordine ai documenti ed alle dichiarazioni presentate, con facoltà di assegnare, a tal fine, un termine perentorio entro cui far pervenire i detti completamenti e/o chiarimenti.

8.3. La Commissione e Brescia Mobilità si riservano il diritto di procedere d'ufficio a verifiche, anche a campione, in ordine alla veridicità delle dichiarazioni rese ed a richiedere la documentazione comprovante i requisiti dichiarati. Si rammenta, a tal proposito, che la falsità in atti e le dichiarazioni mendaci:

a) comportano sanzioni penali ai sensi dell'art. 76 del d.P.R. 445/2000;

b) costituiscono causa d'esclusione dalla procedura di selezione e/o decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento/atto emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

In particolare, il difetto dei requisiti, accertato successivamente allo svolgimento della selezione, comporterà il diniego da parte di Brescia Mobilità alla sottoscrizione del contratto individuale di lavoro con il candidato risultato vincitore ovvero con ogni altro candidato risultato idoneo alla selezione; d'ufficio, sarà altresì richiesto agli organi competenti il certificato del casellario giudiziale.

8.4. Le attività della Commissione dovranno risultare da appositi verbali siglati in ogni pagina e sottoscritti

dai componenti la stessa.

8.5. In caso di necessità di chiarimenti il candidato potrà richiederli esclusivamente a mezzo mail, all'attenzione del Responsabile Assunzioni, Formazione e Sviluppo RU, dott.ssa Paola Bonera pbonera@bresciamobilita.it entro il 22.01.2016. I chiarimenti e/o le eventuali rettifiche alla documentazione verranno pubblicati in formato elettronico sul sito www.bresciamobilita.it.

ARTICOLO 9 – PROCEDURA DI ASSUNZIONE

9.1. Il candidato vincitore della selezione sarà sottoposto, prima della stipula del contratto di lavoro, agli accertamenti sanitari di Legge volti ad accertare l'idoneità fisica alla mansione.

9.2. Il candidato vincitore dovrà prendere servizio entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di comunicazione del provvedimento di nomina, fatta salva ogni diversa determinazione di Brescia Mobilità.

9.3. All'atto dell'assunzione, il candidato vincitore dovrà prendere atto ed accettare i vigenti Codici Etici delle società del Gruppo Brescia Mobilità ed il vigente Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione del Gruppo medesimo.

ARTICOLO 10 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Brescia Mobilità rende note le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii., alla stessa forniti.

(a) Finalità del trattamento: i dati forniti vengono acquisiti esclusivamente per:

(i) verificare la sussistenza delle condizioni di ammissione necessarie per la partecipazione alla procedura; 7

(ii) le verifiche in materia di possesso dei requisiti, in adempimento di precisi obblighi di legge.

(b) Natura del conferimento: il conferimento dei dati ha natura facoltativa; tuttavia, il rifiuto di fornire i dati richiesti potrebbe determinare, a seconda dei casi, l'impossibilità di ammissione del richiedente alla procedura.

(c) Modalità del trattamento dei dati: il trattamento dei dati verrà effettuato da Brescia Mobilità in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla normativa applicabile.

(d) Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati: i dati potranno essere comunicati al personale di Brescia Mobilità o ai soggetti esterni incaricati della procedura di selezione.

(e) Diritti dell'interessato: i soggetti che presentino domanda di ammissione sono titolari dei diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.

(f) Titolare del trattamento è Brescia Mobilità.

(g) Responsabilità: responsabile per il riscontro all'interessato in caso di esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. è il Direttore Generale di Brescia Mobilità, ing. Marco Medeghini.

ARTICOLO 11 - ALLEGATI

Sono parte integrante del presente Bando i seguenti allegati:

- **Allegato 1):** *Fac – Simile* domanda di partecipazione;
- **Allegato 2):** *Fac-Simile* dichiarazione sostitutiva.

ARTICOLO 12 – DISPOSIZIONI FINALI – PUBBLICAZIONE BANDO

12.1. Brescia Mobilità si riserva la facoltà di annullare, revocare o modificare la procedura di cui al Bando e di prorogare il termine fissato per la presentazione delle domande di ammissione, qualunque sia il grado di avanzamento delle stesse.

Brescia Mobilità S.p.A. Società Metropolitana di Mobilità
Via L. Magnolini, 3 – Brescia (BS) – CAP 25135
tel. 030.3061.000 – Customer Care 030.3061200
Fax 030.3061.004
infobm@bresciamobilita.it – PEC: bresciamobilita@legalmail.it
www.bresciamobilita.it

Capitale Sociale € 52.000.000,00 i.v.
Registro Imprese di Brescia
Numero REA BS-433626
Codice Fiscale 02246660985
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del
Comune di Brescia



ANCIS

ISO 9001
BS OHSAS 18001
Organismo accreditato
da ACCREDIA
La certificazione si riferisce
alle attività ed alle sedi
di cui ai certificati
n. 639 e 640SCR

12.2. Resta esclusa ogni e qualsiasi responsabilità di Brescia Mobilità per il caso in cui non possa procedersi alla sottoscrizione del contratto di lavoro per impedimenti e/o per modifiche normative o per il venire meno delle esigenze che hanno determinato l'avvio e l'espletamento della selezione.

12.3. Il presente Bando, unitamente agli allegati di cui al precedente articolo 11., è pubblicato sul sito www.bresciamobilita.it, alla pagina Cercolavoro e in "Società Trasparente – Bandi di Concorso; inoltre è pubblicato sul sito <http://sintesi.provincia.brescia.it/portale/> -bacheca pubblica offerte di lavoro.

Brescia, lì 11 gennaio 2016

Brescia Mobilità S.p.A.
Il Direttore Generale
Ing. Marco Medeghini