

AVVISO DI SELEZIONE, PER TITOLI ED EVENTUALE COLLOQUIO, PER IL RECLUTAMENTO CON CONTRATTO DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO DI N. 2 RISORSE PER LE ATTIVITA' DI HELP DESK ANCHE A SUPPORTO DI NUOVI SERVIZI E PROGETTI CISIA

Premesso che

il CISIA è un Consorzio di 53 Atenei Statali, operante secondo la disciplina dell'in-house providing nei confronti dei propri consorziati ed ha l'incarico di sviluppare servizi nel campo dell'orientamento e dell'accesso al sistema universitario;

VISTI:

- la legge del 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni, disciplina i procedimenti amministrativi ed il diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- la legge 10 aprile 1991, n. 125, garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro;
- il D.P.C.M. 7 febbraio 1994, n. 174, disciplina l'accesso dei cittadini degli Stati membri dell'Unione Europea ai posti di lavoro presso le amministrazioni pubbliche;
- il D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, recante il testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, disciplina la formazione, il rilascio, la tenuta e la conservazione, la gestione, la trasmissione di atti e documenti da parte di organi della pubblica amministrazione, nonché la produzione di atti e documenti agli organi della pubblica amministrazione;
- l'art. 35, comma 3 e 5ter del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche ed integrazioni, indica le norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche;
- il Regolamento (Ue) 2016/679 (GDPR);
- il D.Lgs. 19/08/2016 n. 175 recante "Testo unico in materia di Società a partecipazione pubblica", emanato nell'ambito della riforma della P.A. ed integrato dal D.Lgs. 16 giugno 2017, n. 100;
- lo Statuto del Consorzio Interuniversitario Sistemi integrati per l'Accesso, di seguito CISIA, approvato il 21 gennaio 2010 e successive modifiche ed integrazioni;
- il "Regolamento per il reclutamento del personale" approvato con delibera del Consiglio Direttivo del 26 febbraio 2019;
- il bilancio di previsione 2021 approvato dall'Assemblea dei Consorziati in data 16 dicembre 2020 ed il relativo budget assegnato al personale;
- il provvedimento del Direttore del CISIA n. 18/P/2020 del 17 dicembre 2020 con il quale si determina di procedere alla pubblicazione del presente avviso di selezione.
- il documento di programmazione e sviluppo consortile approvato in data 16 dicembre 2020 dall'assemblea dei consorziati con cui è stato approvato lo sviluppo di nuovi servizi e progetti da parte del consorzio;
- il DPCM 3 novembre 2020 che ha sospeso lo svolgimento delle prove preselettive e scritte delle procedure concorsuali pubbliche e private e di quelle di abilitazione all'esercizio delle professioni, a esclusione dei casi in cui la valutazione dei candidati sia effettuata esclusivamente su basi curriculari ovvero in modalità telematica;

Si rende noto che

per potenziare il proprio organico il CISIA ricerca due figure professionali capaci di supportare il consorzio nelle attività e nei servizi di Help Desk esistenti e quelli programmati erogati dal Consorzio, nel rispetto dei principi richiamati in premessa per il reclutamento con contratto a tempo determinato della durata di 12 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12 mesi o trasformabile in contratto a tempo indeterminato.

Siamo alla ricerca di due operatori/operatrici Help Desk da inserire all'interno del team per supportare le esigenze delle università consorziate e di coloro che utilizzano i servizi CISIA per fornire informazioni generali e per fornire supporto nella risoluzione di problematiche tecniche legate al funzionamento di applicazioni web e piattaforme di video conferenza.

Le risorse dovranno fornire, in forma sia scritta che orale, supporto e assistenza sia per informazioni generali che per problematiche di natura informatica legata ad applicazioni sviluppate dal Consorzio.

La selezione sarà svolta mediante valutazione dei curricula di coloro che hanno presentato domanda e sono in possesso dei requisiti di ammissione ed eventuale colloquio delle candidate e dei candidati ritenuti più idonei.

L'inquadramento contrattuale previsto è del 4° livello del CCNL del commercio.

1) REQUISITI PER L'AMMISSIONE ALLA SELEZIONE

Per l'ammissione alla selezione è richiesto il possesso dei seguenti requisiti:

a) titolo di studio: diploma di scuola media secondaria. Coloro che hanno conseguito il titolo di studio all'estero devono dichiarare l'avvenuto riconoscimento di equipollenza al titolo di studio italiano in applicazione della normativa vigente;

b) non avere riportato condanne penali o interdizione o altre misure che escludano la costituzione del rapporto di impiego;

c) non essere esclusi dall'elettorato politico attivo;

d) idoneità fisica all'impiego al quale si riferisce la selezione;

e) non essere stati destituiti, dispensati o licenziati dall'impiego presso una pubblica amministrazione per persistente insufficiente rendimento o di non essere cessati con provvedimento di licenziamento o destituzione a seguito di procedimento disciplinare o di condanna penale o di non essere stati dichiarati decaduti da altro pubblico impiego per averlo conseguito mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità insanabile o di non avere subito una condanna penale, che in base alla normativa vigente, preclude l'instaurazione di un rapporto di lavoro con la pubblica amministrazione;

I suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di presentazione della domanda.

Il mancato possesso di uno o più dei requisiti previsti dal presente avviso preclude la possibilità di partecipare alla selezione.

2) CONOSCENZE RICHIESTE

La candidata e/o il candidato dovrà avere maturato almeno una delle seguenti esperienze:

- nell'assistenza alla clientela di processi e servizi di assistenza telefonica e/o tramite ticketing mail (help desk, front office, back office);
- nelle attività che prevedono una forte relazione con il pubblico;
- aver lavorato nel sistema universitario in forma diretta o indiretta

Si richiedono inoltre:

- ottima conoscenza della lingua italiana;

- buona conoscenza della lingua inglese;
- ottima conoscenza dei principali browser Internet (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge);
- buona conoscenza di piattaforme di video conferenza (ZOOM, Microsoft Teams, Google Meet...);
- buona conoscenza dei sistemi operativi Windows (Windows 8, Windows 10) e/o Mac OS;
- buona conoscenza del pacchetto Office;
- ottima attitudine al problem solving;
- ottime capacità comunicative e relazionali, attitudine al rapporto telefonico con il cliente
- cordialità e pazienza;
- propensione al lavoro in team;
- propensione all'apprendimento di nuove tecnologie, alla condivisione della conoscenza e alla formazione interna.

A parità di curricula e fatti salvi i requisiti minimi richiesti, saranno ritenuti elementi prioritari **nell'ordine presentato** le seguenti conoscenze e/o titoli:

- conoscenza della lingua francese;
- conoscenza della lingua cinese;
- conoscenza della lingua araba;
- titolo di studio universitario;
- conoscenza di altre lingue straniere (diverse da quella obbligatoria e da quelle prioritarie sopra indicate).

Si richiede infine la capacità a lavorare in squadra e per obiettivi collegati al raggiungimento delle finalità statutarie del CISIA.

Nel curriculum devono essere opportunamente riportati tutti gli elementi qui richiamati.

3) DOMANDA E TERMINE DI PRESENTAZIONE

La domanda di ammissione alla selezione deve essere sottoscritta dalla candidata e dal candidato e redatta secondo il modello allegato al presente avviso ed essere corredata da curriculum vitae debitamente sottoscritto e da copia leggibile di un documento di identità in corso di validità.

Dal curriculum vitae dovrà comunque emergere:

- il possesso del titolo di studio richiesto;
- le conoscenze (di tutto o parte) di quanto sopra dettagliato comprese quelle valutate come prioritarie dal CISIA;
- l'eventuale esperienza lavorativa maturata.

La domanda di partecipazione potrà inoltre essere corredata di una lettera di presentazione di non più di una cartella (non più di 600 parole) in cui mettere in evidenza i motivi della partecipazione alla selezione, le proprie aspirazioni personali e l'esperienza maturata.

La domanda (facsimile sul sito www.cisiaonline.it), con i relativi allegati, dovrà essere indirizzata al CISIA - Consorzio Interuniversitario Sistemi Integrati per l'Accesso- Via Malagoli 12 – 56124 PISA e pervenire **entro le ore 13:00 del 12/01/2021** pena esclusione dalla procedura esclusivamente tramite pec all'indirizzo selezionecisia@pec.it

Si precisa che la validità di tale invio è subordinata all'utilizzo da parte della candidata e del candidato di posta elettronica certificata. Non sarà pertanto ritenuto valido l'invio da casella di posta elettronica semplice/ordinaria anche se indirizzata all'indirizzo di posta elettronica certificata di cui sopra. Sarà cura della candidata e del candidato verificare l'avvenuta consegna della domanda inviata tramite l'utilizzo della posta PEC tramite la verifica di ricezione delle ricevute di accettazione e consegna (confermato).

N.B. MOLTO IMPORTANTE

Entro la medesima data, e a seguito della presentazione della propria domanda, il candidato e la candidata dovrà procedere alla [compilazione di QUESTO FORM](#) riportandovi in modo coerente i dati rilevabili dal curriculum vitae.

Si può accedere al form anche scansionando il presente QrCode.



4) MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLA SELEZIONE

Le domande, con i relativi curricula pervenuti, saranno oggetto di comparazione attraverso compilazione di una sintetica scheda da parte della nominata commissione.

In caso di riscontrata necessità si potrà procedere ad eventuale colloquio, telematico, che verterà sulle principali attività svolte dal Consorzio e sulle conoscenze dichiarate in sede di presentazione del curriculum vitae da parte dei candidati.

Con riferimento a quanto sopra si precisa che qualora il curriculum presentato non fosse ritenuto adeguato alla posizione da ricoprire il candidato non sarà ritenuto idoneo a partecipare alle eventuali successive fasi di valutazione.

I candidati selezionati per l'eventuale colloquio verranno convocati tramite messaggio di posta elettronica all'indirizzo indicato da ciascuno nella domanda di candidatura. Non verranno effettuate convocazioni telefoniche.

Il CISIA si riserva la possibilità di non procedere alla selezione qualora i candidati e/o le candidate e i relativi curricula non dovessero rispettare sia i requisiti minimi che quelli aggiuntivi descritti.

5) VALIDITA' DELLA GRADUATORIA

Al termine della procedura di valutazione la commissione esaminatrice predispone la graduatoria finale di merito sulla base dei punteggi individuali ottenuti relativamente ai titoli e al colloquio.

La graduatoria potrà essere utilizzata, in caso di mancanza di copertura della posizione offerta o per rinuncia o per forza maggiore da parte del candidato e/o della candidata vincitore/vincitrice o per future assunzioni inerenti all'oggetto del contratto, entro dodici mesi dalla data di pubblicazione della medesima.

6) NOMINA DEL VINCITORE O DELLA VINCITRICE

Il rapporto di lavoro sarà costituito mediante stipula del contratto di lavoro a tempo pieno e determinato, per un periodo 12 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 12, secondo quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale delle imprese del settore COMMERCIO E TERZIARIO - CONFCOMMERCIO.

Le vincitrici e i vincitori saranno sottoposti a un periodo di prova come previsto dal CCNL sopra indicato. Coloro che senza giustificato motivo non assumono servizio entro il termine assegnato decadono a tutti gli effetti.

7) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, si informa che il Consorzio, in qualità di titolare del trattamento, procede al trattamento dei dati dei candidati e delle candidate esclusivamente per le finalità di seguito indicate, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. I dati personali e quelli eventualmente appartenenti alle categorie particolari (come, ad esempio, l'informazione relativa all'appartenenza a categorie protette), sono trattati dal Consorzio al fine esclusivo di dare esecuzione alla procedura di selezione.

I dati sono conservati solo per il periodo necessario a dare esecuzione alla procedura di selezione, salvi obblighi di ulteriore conservazione previsti per legge.

I nominativi di coloro che sono ammessi alle diverse fasi del processo di selezione e la graduatoria finale saranno pubblicati sul sito CISIA per la durata prevista dalla normativa (Art. 19 D.lgs. 33/2013 e Linee Guida ANAC approvate con determinazione n. 1134 del 08/11/2017).

Il candidato e la candidata possono esercitare i diritti riconosciuti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, tra cui il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione o opposizione al trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, nei limiti di cui agli artt. 15-21 del Regolamento.

Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, qualora la candidata e il candidato ritengano che il trattamento che li riguarda violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, hanno diritto di proporre reclamo al Garante italiano per la protezione dei dati personali ovvero all'autorità di controllo dello Stato membro UE in cui risiede abitualmente, lavora ovvero del luogo ove si è verificata la presunta violazione.

Per l'esercizio dei suoi diritti, può rivolgersi al titolare del trattamento, inviando una comunicazione al seguente recapito: privacy@cisialonline.it.

Il Consorzio ha designato il proprio Responsabile della Protezione dei Dati, che può essere contattato, per tutte le questioni relative al trattamento dei propri dati personali e all'esercizio dei propri diritti, al seguente riferimento: avv.depresbiteris@gmail.com.

8) RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi di quanto disposto dall'art.5 della l. 7 agosto 1990, n.241, il responsabile del procedimento di cui al presente bando è il responsabile dell'Unità Affari Legali, avv. Ida Di Crosta.

9) NORMA DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto dal presente avviso, valgono, in quanto applicabili, le disposizioni previste dalla normativa vigente in materia.

10) PUBBLICITÀ

Il presente avviso è pubblicato e diffuso secondo i seguenti canali:

- sul sito del CISIA alla pagina <https://www.cisialonline.it/area-tematica-cisia/amministrazione-trasparente/avvisi-di-selezione-cisia-consorzio-interuniversitario-sistemi-integrati-per-laccesso/>;
- servizio *job placement* dell'Università di Pisa;
- diffusione via *Linkedin*.

All.to

A. fac simile domanda

Il Direttore
del CISIA
Giuseppe Forte