



**Avviso di ricerca di n. 1 risorsa interna
per la posizione di URP impiegato amministrativo
con competenze privacy e customer service
del 22 Marzo 2023**

La nostra azienda nell'obiettivo di garantire a tutti i dipendenti di cogliere nuove opportunità di sviluppo coerentemente con le proprie competenze e aspirazioni e comunque nel rendere chiara e trasparente la ricerca di personale interno (**Job Posting**) pubblica la seguente ricerca:

URP impiegato amministrativo con competenze privacy e customer service

La risorsa, con prestazioni full time, sarà inserita con inquadramento al **4°livello** del CCNL Servizi Ambientali Utilitalia, all'interno della **Direzione Affari Generali** con la mansione Addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico alle dirette dipendenze del Responsabile Contratto di Servizio.

La risorsa dovrà supportare il Responsabile Contratto di Servizio in tutti gli adempimenti previsti da ARERA, dal Contratto di Servizio tra Azienda e Comune di Napoli e dalle procedure aziendali al fine di garantire il corretto flusso delle informazioni legate alle relazioni con le utenze; in particolare dovrà collaborare, tra l'altro:

- alla gestione e supervisione delle attività di call center;
- alla predisposizione dei rapporti periodici sull'andamento delle attività delle comunicazioni con l'utenza;
- allo sviluppo ed ammodernamento dei sistemi di interazione utente-azienda;
- alla manutenzione del sito e dell'app, in stretto coordinamento con IT, Progettazione RD e DO, per l'allineamento delle informazioni esposte con le pianificazioni esecutive dei servizi, in coordinamento con l'addetto alla comunicazione esterna.

Requisito di accesso:

- Diploma di Scuola Media Superiore
- Perfetta conoscenza del pacchetto Office
- Patente di categoria B, in corso di validità
- Conoscenza di primo livello del Decreto Legislativo 152/06, parte IV, titoli I II III IV VI
- Conoscenza di primo livello delle Delibere ARERA
- Conoscenza di primo livello del Contratto di Servizi tra ASIA Napoli e Comune di Napoli
- Dimestichezza con i social



- Conoscenze base di statistica

Requisiti professionali:

- Esperienza, anche minima, nella gestione dei fornitori esterni, nella comunicazione all'utenza, nell'utilizzo di piattaforme informatiche (CRM).

Domanda di partecipazione

Le risorse interessate, in possesso dei requisiti richiesti, possono presentare domanda, entro e non oltre il **7 aprile 2023** facendo pervenire la propria candidatura alla "Direzione Risorse Umane" mediante la consegna al protocollo aziendale (dal lunedì al giovedì dalle ore 09:30 alle ore 12:30 nonché dalle ore 14:00 alle ore 16:00 e il venerdì dalle ore 09:30 alle ore 12:30) oppure mediante l'invio all'indirizzo di posta elettronica aziendale selezioni.interne@asianapoli.it o all'indirizzo PEC asianapoli.organizzazioniviluppo@pec.it recante in oggetto la dicitura *Candidatura URP impiegato amministrativo con competenze privacy e customer service*. La domanda, secondo il modello allegato, dovrà essere corredata da un dettagliato curriculum redatto in formato europeo con l'indicazione dei titoli, delle competenze e delle esperienze professionali possedute con particolare riferimento all'area oggetto del job posting. Tutte le comunicazioni inerenti al presente avviso di selezione interna saranno inviate all'indirizzo di posta elettronica indicato dal candidato sul modello di domanda.

Svolgimento della selezione – convocazioni e comunicazioni

La selezione si svolgerà attraverso le seguenti fasi:

1. Verifica di ammissibilità delle candidature e rispetto delle modalità e dei termini di presentazione della domanda di partecipazione;
2. Screening delle candidature pervenute con valutazione dei requisiti di accesso e professionali per la convocazione al colloquio individuale;
3. Colloquio individuale focalizzato sulla verifica delle conoscenze tecniche, sull'esperienza professionale e sugli aspetti motivazionali con una commissione composta da componenti della Direzione Risorse Umane e della Direzione Affari Generali che possono attribuire un punteggio massimo di 30 punti. Saranno somministrate domande inerenti a casi pratici rientranti nell'area oggetto della selezione interna.

Solo i candidati in possesso dei requisiti di accesso e professionali, dichiarati nella domanda di partecipazione, saranno convocati a colloquio.



I candidati, che hanno superato la fase preselettiva dovranno presentarsi nell'ora e nel luogo previsto per il colloquio, muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità.

La mancata presentazione alla suddetta prova, per qualsiasi motivo, anche per causa di forza maggiore, si intenderà quale rinuncia e comporterà l'esclusione dalla selezione.

L'elenco ed il calendario degli ammessi ai colloqui, la graduatoria finale e/o qualsiasi altra comunicazione inerente al presente avviso saranno pubblicati, con ristretto preavviso, sul sito www.asianapoli.it Società Trasparente/selezioni interne.

Tale forma di avviso sostituirà qualsiasi tipo di comunicato, avrà valore di notifica a tutti gli effetti e non sarà seguita da ulteriori comunicazioni.

Formazione graduatoria e validità

Al termine delle prove orali, la Commissione redigerà la graduatoria in ordine decrescente di votazione riportata da ciascun candidato.

La graduatoria resta valida per un periodo massimo di 36 mesi, ASIA Napoli si riserva la facoltà di procedere con lo scorrimento della graduatoria in caso di rinunce.

Conferimento del profilo professionale e inquadramento

Al primo candidato risultato idoneo sarà comunicata l'assegnazione e la decorrenza della nuova mansione e il relativo inquadramento che sarà formalizzato dopo il superamento del periodo di prova, come previsto dal C.C.N.L. di categoria, della durata di quattro mesi continuativi di effettivo servizio nella posizione.

Trattamento dei Dati Personali

I dati personali di cui ASIA Napoli verrà in possesso saranno trattati per finalità esclusivamente dirette alla gestione dell'iter di selezione, nel rispetto delle disposizioni del Nuovo Regolamento UE 2016/679.

Norme di salvaguardia

Il presente avviso non vincola in alcun modo l'ASIA che si riserva la facoltà di modificarlo, sospenderlo o annullarlo in qualsiasi momento se ne rilevasse la necessità ed opportunità.

Napoli, 22 marzo 2023

La Direzione Risorse Umane



Modello di partecipazione di cui all'avviso JOB POSTING del 22 marzo 2023

URP impiegato amministrativo con competenze privacy e customer service

Il/la sottoscritto/a _____ matricola _____ nato a
_____ il _____ residente in _____ via/piazza
_____ n. _____ recapito telefonico _____
indirizzo di posta elettronica: _____

DICHIARA

(autodichiarazione ai sensi del D.P.R. 445/2000)

di essere in possesso del seguente titolo di studio: _____

di aver svolto in precedenza esperienze lavorative attinenti a quella richiesta presso

dal _____ *al* _____

dal _____ *al* _____

Autorizzo il **trattamento dei miei dati personali** ai sensi del Decreto Legislativo 101/2018 e dell'art.13 GDPR (Regolamento UE 2016/679) ai fini della selezione del personale.

Allego: Curriculum vitae e copia del documento di riconoscimento

Data _____ Firma _____