



Avviso di ricerca di n. 1 risorsa interna

per la posizione di **RESPONSABILE CONTACT CENTER, COORDINAMENTO ISPETTORI AMBIENTALE E SERVIZI RIMOZIONE CUMULI EXTRA CDS**

del 31 agosto 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:

RESPONSABILE CONTACT CENTER, COORDINAMENTO ISPETTORI AMBIENTALI E SERVIZI RIMOZIONE CUMULI EXTRA CDS

La risorsa, con prestazioni full time, sarà inserita con inquadramento al **5°livello** del CCNL Servizi Ambientali Utilitalia, con proiezione al 6°livello, all'interno della Direzione Affari Generali con la mansione di **Responsabile Contact Center, Coordinamento Ispettori Ambientali e Servizi Rimozione Cumuli Extra Contratto di Servizio** alle dirette dipendenze del Direttore Affari Generali.

La risorsa avrà la responsabilità di gestire il servizio straordinario di rimozione di cumuli di rifiuti indifferenziati abbandonati su suolo pubblico, non rientranti nelle ordinarie attività coperte dal canone corrisposto in base al contratto di servizio.

In particolare, dovrà assicurare e coordinare la pianificazione degli interventi individuati sulla base di segnalazioni provenienti dai vari portatori di interesse (amministrazione comunale, municipalità, unità operative aziendali...), curandone la definizione con sopralluoghi congiunti, la pianificazione delle attività necessarie, il coordinamento con le squadre operative aziendali ed esterne, la consuntivazione.

Dovrà, inoltre, supervisionare e gestire le attività del contact center, assicurando l'interfaccia tra il fornitore del servizio e la fase operativa aziendale cui attingere per il piano dei servizi ordinario ed eventuali sue variazioni. In particolare, coadiuvato dall'Addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dovrà assicurare:

- la predisposizione dei rapporti periodici sull'andamento delle attività delle comunicazioni con l'utenza
- lo sviluppo ed ammodernamento dei sistemi di interazione utente-azienda
- la 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 ad indirizzo tecnico.
- Inquadramento contrattuale dal 4° liv. del CCNL di categoria
- Perfetta conoscenza del pacchetto Office
- Patente di categoria B, in corso di validità

Requisiti specifici:

- Conoscenza del Decreto Legislativo 152/06, parte IV, titoli I II III IV VI
- Conoscenza del Regolamento Comunale per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti
- Conoscenza delle delibere ARERA
- Conoscenza del Contratto di Servizi tra ASIA Napoli e Comune di Napoli
- Conoscenza del codice degli appalti

Completano il profilo ricercato ottime doti comunicative e relazionali.

Domanda di partecipazione

Le risorse interessate, in possesso dei requisiti richiesti, possono presentare domanda, entro e non oltre il 10 settembre 2023 facendo pervenire la propria candidatura alla "Direzione Risorse Umane" mediante l'invio all'indirizzo di posta elettronica aziendale selezioni.interne@asianapoli.it recante in oggetto la dicitura *Candidatura*. 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 specifici 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 specifici, 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.

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, 31 agosto 2023

La Direzione Risorse Umane



Modello di partecipazione di cui all'avviso JOB POSTING del 31 agosto 2023

**RESPONSABILE CONTACT CENTER E COORDINAMENTO ISPETTORE AMBIENTALE E SERVIZI
RIMOZIONE CUMULI EXTRA CDS**

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 _____

*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 _____