



AVVISO DI SELEZIONE

PER L'ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO CON CONTRATTO PART-TIME 32 ORE SETTIMANALI DI N.1 "IMPIEGATO AMMINISTRATIVO ADDETTO AL NUMERO VERDE /ASSISTENZA UTENTI" - LIVELLO 2B - CCNL PER I DIPENDENTI DI IMPRESE E SOCIETÀ ESERCENTI SERVIZI AMBIENTALI E FORMAZIONE DI UNA GRADUATORIA

(Termine di presentazione delle domande di ammissione: VENERDÌ 15 NOVEMBRE 2024 ore 12:00)

La società CEM AMBIENTE SPA in esecuzione:

- della specifica determina del Direttore Generale;
- del Regolamento interno per il reclutamento del personale;
- delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 175/2016 e successive modifiche ed integrazioni;
- del D.Lgs. 198/2006 (*Codice delle pari opportunità tra uomo e donna*)
- del vigente Piano Industriale;

INDICE

una selezione pubblica finalizzata all'assunzione a tempo indeterminato con contratto part-time 32 ore settimanali di 1 "Impiegato amministrativo addetto al numero verde/assistenza utenti" - Livello 2B - CCNL per i dipendenti di imprese e società esercenti servizi ambientali.

La graduatoria dalla quale attingere avrà validità di 12 mesi dalla data di pubblicazione della stessa.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la risorsa - inserita all'interno dell'Ufficio "Numero Verde", avrà il compito di svolgere, tramite call center, in forma autonoma e/o in staff, le seguenti mansioni: a) assistenza utenti e gestione di reclami e segnalazioni provenienti dai cittadini e assistenza ai Comuni soci, in merito a disservizi rilevati sui servizi di igiene urbana gestiti da Cem Ambiente Spa; b) gestione prenotazione servizi; c) dare informazioni agli utenti in merito ai servizi prestati dai singoli Comuni soci in tema di igiene urbana;

Completano il profilo le seguenti capacità:

- Ottima conoscenza del pacchetto Office;
- Abilità relazionali verbali e/o scritte da spendere sia nel lavoro in team che nell'interazione con

- gli utenti;
- Capacità di lavorare in gruppo e condividere informazioni;
 - Orientamento al problem solving;
 - Organizzazione e capacità di rispettare le tempistiche assegnate;
 - Doti di ordine, precisione, pazienza e riservatezza;

ART. 1 - TRATTAMENTO ECONOMICO, NORMATIVO E PREVIDENZIALE

Con il candidato prescelto in esito alla selezione, sarà stipulato un contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato part-time 32 ore settimanali, con inquadramento nel **livello 2B del CCNL di imprese e società esercenti servizi ambientali con RAL per full-time: € 24.404,23 lorde** (€ 1.690,71 base mensile per 14 mensilità; € 10,33 EDR per 13 mensilità ed € 50,00 Indennità integrativa per 12 mensilità) - **base 38 ore settimanali di servizio (da riparametrare per 32 ore settimanali)** e corrispondente riconoscimento di tutti gli ulteriori istituti riguardanti il rapporto di lavoro, compreso quanto previsto per il periodo di prova.

Gli emolumenti saranno soggetti alle ritenute previdenziali, assistenziali ed erariali previste dalla disciplina vigente.

ART. 2 - REQUISITI DI AMMISSIONE

Per l'ammissione alla selezione è previsto il possesso di tutti i seguenti requisiti:

- Maggiore età;
- Cittadinanza italiana o di un altro paese membro della Comunità Europea o possesso di regolare permesso di soggiorno che permette l'attività lavorativa a tempo pieno, per gli extracomunitari;
- Godimento dei diritti civili e politici;
- Idoneità psicofisica a svolgere la mansione del profilo della selezione;
- Assenza di condanne penali per reati contro la pubblica amministrazione o per reati che comportino la destituzione o il licenziamento del personale dipendente presso le pubbliche amministrazioni, nonché di provvedimenti di prevenzione o interdizione o altre misure inflitte a seguito di infrazioni ad obblighi derivanti da rapporti di lavoro e comunque incidenti sulla moralità professionale in relazione al profilo da ricoprire o altra sanzione che comporti il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione;;
- Approfondita conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- Possesso del seguente titolo di studio: diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- Possesso di patente di guida categoria B in corso di validità;

- i. Buona conoscenza del pacchetto Office, internet e posta elettronica;
- j. Comprovata esperienza di **almeno 2 anni continuativi** nella specifica attività di **customer care tramite call center**, con esclusione dell'attività di vendita. Intendendosi per customer care il servizio di assistenza agli utenti, la gestione di reclami e segnalazioni, il rilascio di informazioni e la registrazione di appuntamenti e prenotazioni .

E' inoltre richiesta la disponibilità a lavorare eventualmente in smart working in alcune giornate, in base all'organizzazione aziendale.

Per quanto riguarda l'esperienza professionale acquisita, nel curriculum professionale da allegare alla domanda di partecipazione, i dati relativi ai precedenti rapporti di lavoro (o di altra tipologia) dovranno essere dettagliatamente indicati in ordine cronologico decrescente, dichiarando: società di appartenenza; esatto periodo di servizio (dal/al); qualifica/profilo/livello e CCNL applicato; descrizione sintetica delle mansioni svolte; tipo di rapporto (tempo determinato o indeterminato, tempo pieno/part-time, tirocinio, stage, ecc.).

Si precisa che la mancata evidenza nel curriculum e nella domanda di partecipazione, in termini puntuali, chiari ed analitici, del possesso dei predetti requisiti determinerà la mancata valutazione degli stessi da parte della Commissione di selezione, che non richiederà chiarimenti e integrazioni ai candidati.

I requisiti prescritti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente avviso per la presentazione della domanda di partecipazione e perdurare per tutta la fase selettiva.

ART. 3 - MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Per la partecipazione alla selezione, è richiesta la presentazione di apposita domanda di ammissione (redatta come da modello allegato), in lingua italiana, con caratteri chiari e leggibili, sottoscritta dal candidato a pena di esclusione e corredata dalla seguente documentazione:

- *curriculum vitae* e professionale datato e sottoscritto, recante l'espressa autorizzazione al trattamento dei dati personali con seguente dicitura: *"Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base al GDPR 2016/679"*, da cui risultino in maniera chiara, esplicita e dettagliata le attività svolte, l'esperienza professionale ed i titoli di studio e/o professionali posseduti.
- fotocopia del documento di identità del candidato, in corso di validità;
- fotocopia del codice fiscale;
- altri eventuali documenti richiesti per la dimostrazione dei requisiti preferenziali.

La domanda di ammissione dovrà pervenire entro il termine perentorio delle ore 12:00 di venerdì 15 novembre 2024 a pena di inammissibilità, all'ufficio protocollo di CEM Ambiente S.p.A. - Cavenago di Brianza (MB) - Località Cascina Sofia 1/A, tramite mail all'indirizzo protocollo@cemambiente.it oppure tramite pec all'indirizzo protocollo@pec.cemambiente.it, oppure tramite raccomandata a mano o con ricevuta di ritorno all'interno di una busta chiusa, con l'indicazione esterna del mittente e la dicitura: "*domanda di ammissione alla selezione per l'assunzione di 1 "Impiegato amministrativo addetto al numero verde/ assistenza utenti" - Livello 2B - CCNL per i dipendenti di imprese e società esercenti servizi ambientali*".

Non saranno prese in considerazione le domande pervenute oltre il termine sopra stabilito, anche se spedite entro lo stesso termine. CEM Ambiente S.p.A. non si assume alcuna responsabilità per il mancato o ritardato ricevimento delle domande di partecipazione, per qualsiasi motivo imputabile a terzi, a caso fortuito e forza maggiore.

Nella domanda di partecipazione i candidati sono tenuti a dichiarare, sotto la propria responsabilità, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445 e consapevoli delle sanzioni penali per le ipotesi di dichiarazioni mendaci previste dall'art. 76 del citato D.P.R., a pena di esclusione:

- i dati anagrafici, (nome, cognome, luogo e data di nascita, residenza/domicilio, codice fiscale, nazionalità, cittadinanza);
- la residenza, il domicilio o altro recapito, indirizzo di posta elettronica al quale dovranno essere trasmesse eventuali comunicazioni relative alla selezione, unitamente all'impegno a comunicare a CEM Ambiente S.p.A. le eventuali variazioni di indirizzo;
- (in maniera analitica): di essere in possesso dei requisiti indicati nel presente avviso, secondo lo schema riportato nel modello di domanda di ammissione allegata.

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, i candidati dovranno altresì rendere una specifica dichiarazione circa l'eventuale esistenza di vincoli di parentela o affinità entro il secondo grado con soggetti appartenenti alle Pubbliche Amministrazioni che detengono il capitale sociale di CEM Ambiente Spa e che esercitano sulla stessa il controllo analogo, proprio della modalità gestionale dell'in *house providing*, e/o con Dirigenti, Amministratori o dipendenti che ricoprono ruoli apicali di CEM Ambiente Spa e/o di società partecipate da Cem Ambiente Spa (l'elenco dei soci e delle società partecipate è consultabile sul sito www.cemambiente.it, nella Sezione "Amministrazione Trasparente" → *Organizzazione* → *elenco enti soci* → *società ed enti partecipati*), e ciò al fine di consentire alla società di valutare l'eventuale sussistenza di situazioni di incompatibilità legate al ruolo e alle mansioni che il candidato potrà ricoprire.

ART. 4 - AMMISSIONE ALLA SELEZIONE, VERIFICA DEI REQUISITI E CAUSE DI ESCLUSIONE

Costituiscono motivo di esclusione dalla presente procedura di selezione, oltre a quanto altrove stabilito:

- a) il mancato possesso anche di uno solo dei requisiti di ammissione previsti dal precedente art. 2;
- b) il ricevimento della domanda di partecipazione oltre la data di scadenza dell'avviso o non rispettosa delle formalità prescritte dal precedente art. 3;
- c) la mancata sottoscrizione della domanda di partecipazione
- d) la mancata presentazione del curriculum vitae e professionale del candidato;
- e) la produzione di documentazione, senza la relativa domanda di partecipazione.

5

L'accertamento dell'effettivo possesso dei requisiti dichiarati dai candidati sarà effettuato da CEM Ambiente S.p.A. in qualsiasi momento e comunque prima di procedere all'assunzione.

CEM Ambiente S.p.A. potrà disporre con provvedimento motivato, in qualsiasi momento, l'esclusione dei candidati dalla selezione per difetto o mancanza dei prescritti requisiti rilevati dall'autodichiarazione e dal *Curriculum*.

Si precisa che CEM Ambiente S.p.A. effettuerà, anche a campione, verifiche e controlli sulla veridicità del contenuto delle dichiarazioni sostitutive ricevute. In caso di dichiarazioni non veritiere, oltre alla decadenza dell'interessato dalla procedura selettiva, nonché da qualsiasi beneficio conseguito, gli atti saranno trasmessi all'Autorità Giudiziaria competente.

ART. 5 - SISTEMA DI VALUTAZIONE DEI CANDIDATI

La selezione sarà svolta con le seguenti modalità:

PROVA PRESELETTIVA (eventuale)

La valutazione in merito all'ammissione dei candidati e la conseguente formazione della graduatoria di merito sarà effettuata a cura di una Commissione di selezione specificamente nominata, al fine di garantire la massima trasparenza e imparzialità di giudizio.

Una volta acquisite le domande di partecipazione, la Commissione provvederà a dare corso alle operazioni di selezione nei termini di seguito descritti, dandosi espressamente atto che i candidati per i quali sia stata accertata la mancanza di uno dei requisiti o la sussistenza di una delle cause preclusive all'assunzione, non saranno ritenuti idonei a partecipare alle successive fasi di valutazione, dandosi conseguentemente corso alla declaratoria di esclusione dalla procedura selettiva delle relative candidature.

Qualora il numero di candidati ammessi alla selezione risultasse superiore a 15, si procederà ad effettuare

una prova preselettiva che consisterà nella compilazione da parte dei partecipanti di un questionario con test a risposta multipla, volto ad accertare per ogni candidato il livello di cultura generale, le capacità logiche e la conoscenza basilica delle normative vigenti in tema di raccolta differenziata.

Al termine della prova preselettiva i 15 candidati, (oltre gli ex aequo), che avranno ottenuto i migliori punteggi, saranno ammessi alla procedura di selezione.

La conferma della realizzazione della prova preselettiva e l'orario di svolgimento della stessa, nonché l'elenco dei candidati ammessi, saranno pubblicati sul sito internet aziendale www.cemambiente.it, pertanto ai candidati non verrà inoltrata comunicazione individuale di invito a sostenere la prova.

La mancata presentazione alla prova, ancorché dipendente da caso fortuito o forza maggiore, comporterà l'automatica esclusione dalla procedura selettiva.

Prima di procedere alla fase del colloquio individuale/prova pratica, i candidati che supereranno la prova preselettiva saranno invitati ad una video intervista attraverso la piattaforma Algo Interview predisposta dalla società Algojob srl, volta ad individuare le soft skills d'interesse per il profilo da ricoprire, e precisamente quelle riferite a:

- Problem solving
- Negoziazione
- Orientamento all'altro.

Durante la video intervista, il candidato risponderà ad alcune domande che consentiranno di individuare le competenze di relazione, attraverso la traslitterazione dell'audio delle risposte fornite. I contenuti prodotti verranno valutati attraverso delle parole-chiave specifiche. Tale operazione avviene in modo totalmente automatico attraverso il sistema messo a disposizione da Algojob.

I risultati verranno poi comunicati alla Commissione di Selezione, al fine di poter meglio approfondire la conoscenza del candidato, senza comportare l'attribuzione di alcun punteggio.

All'atto dell'iscrizione alla piattaforma Algo Interview, Algojob Srl fornirà propria specifica informativa sul trattamento dei dati ed ulteriori informazioni in merito alla conduzione del video colloquio, ai contenuti e alle modalità di trattamento dei dati.

COLLOQUIO INDIVIDUALE

I candidati risultati in possesso dei requisiti di ammissione o, nel caso si sia tenuta la preselezione, i 15 che avranno raggiunto la valutazione maggiore, saranno ammessi al colloquio individuale nel corso del quale sarà valutato e discusso il contenuto del curriculum professionale presentato e sarà accertata la preparazione

culturale teorica, ma soprattutto le effettive capacità ed attitudini a ricoprire la posizione oggetto della selezione, in funzione degli obiettivi che si intendono perseguire. I colloqui saranno pertanto finalizzati a verificare e valutare ed approfondire le concrete conoscenze operative richieste per la mansione, la predisposizione alla risoluzione dei problemi, la motivazione alla copertura del ruolo, etc.

Al termine di ciascun colloquio, la Commissione di selezione provvederà ad attribuire ad ogni candidato un **punteggio massimo di 10 punti.**

I candidati che conseguiranno un punteggio inferiore a 6 (sei) punti non saranno considerati idonei e saranno pertanto esclusi dalla selezione e non inseriti nella graduatoria finale.

I candidati portatori di handicap dovranno specificare, ai sensi dell'art. 20 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, l'ausilio necessario in relazione al proprio status, nonché segnalare l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi. A tal fine, il giorno della prima prova dovranno presentare apposita certificazione - rilasciata dalla competente struttura pubblica - dalla quale dovranno risultare in maniera specifica gli ausili necessari (tempi aggiuntivi e/o strumenti ausiliari per lo svolgimento delle prove d'esame, in relazione alla prova da sostenere ed al tipo di handicap).

ART. 6 - GRADUATORIA FINALE

Sulla base delle risultanze delle valutazioni, di cui al precedente art. 5, sarà redatta la graduatoria finale di merito ed individuato il candidato il cui profilo risulterà essere il più adeguato alla posizione ed al quale sarà quindi formalizzata la proposta di assunzione.

Le operazioni relative alla procedura di selezione saranno recepite in apposito verbale della Commissione di selezione. L'esito della procedura e la graduatoria finale di merito delle candidature pervenute saranno pubblicati sul sito internet aziendale www.cemambiente.it.

CEM Ambiente S.p.A. si riserva - a suo insindacabile giudizio e senza che ciò costituisca diritto alcuno per i candidati inseriti nella graduatoria stessa - di attingere alla graduatoria finale per l'eventuale copertura di analoghi profili per i 12 mesi successivi alla data di pubblicazione.

ART. 7 - ASSUNZIONE

L'assunzione avverrà, a fronte di idoneo provvedimento, successivamente alle occorrenti verifiche circa la sussistenza dei requisiti in capo al candidato individuato, da svolgere acquisendo la necessaria documentazione probatoria e dopo aver sottoposto il candidato a visita medica di verifica dell'idoneità psico-fisica allo svolgimento della mansione.

All'esito positivo delle predette verifiche si procederà quindi alla stipula del contratto individuale di lavoro, mentre l'assunzione decorrerà, agli effetti giuridici ed economici, dalla data di effettiva immissione nel

servizio, la quale comunque sarà subordinata al favorevole superamento del periodo di prova, come previsto dal richiamato CCNL per i dipendenti di imprese e società esercenti servizi ambientali.

ART. 8 - SEDE DI LAVORO

La sede di lavoro sarà a Cavenago di Brianza (MB) Località Cascina Sofia 1 A, fatta salva in ogni caso la possibilità di assegnazione o trasferimento in sede diversa, anche aggiuntiva rispetto a quella indicata, purché ricadente nel territorio della Regione Lombardia.

ART. 9 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del GDPR 679/2016 si informa che i dati personali forniti dai candidati saranno trattati da CEM Ambiente S.p.A., con strumenti elettronici e non elettronici, esclusivamente per le finalità di gestione della selezione in oggetto.

ART. 10 - NORME FINALI

La presente procedura ha valore esplorativo ed i suoi esiti non comportano obblighi di assunzione. Pertanto CEM Ambiente SpA si riserva la facoltà di non procedere alle assunzioni, ove sia venuta meno la necessità o la convenienza per la copertura delle posizioni di cui al presente avviso senza, che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto.

CEM Ambiente SpA si riserva inoltre, a suo insindacabile giudizio, di sospendere, modificare e/o revocare il presente avviso, ovvero di non procedere all'assunzione del candidato risultato primo classificato nella graduatoria di merito, in relazione alle prescrizioni, vincoli e divieti introdotti dal D.Lgs. 175/2016 e successive modifiche ed integrazioni, con particolare riferimento a quanto disposto dall'art. 25 del decreto.

Cavenago di Brianza, 14 ottobre 2024

Il Direttore Generale

Ing. Massimo Pelti