

AVVISO DI SELEZIONE, PER TITOLI ED EVENTUALE COLLOQUIO, PER IL RECLUTAMENTO CON CONTRATTO DI LAVORO SUBORDINATO DI N. 3 RISORSE A TEMPO PIENO E DETERMINATO PER N. 12 MESI PER L'UFFICIO HELPDESK DELL'UNITÀ ORGANIZZAZIONE SERVIZI

PREMESSA

Il CISIA è un Consorzio di 62 Atenei Statali e la sua attività prevalente, operando per conto degli atenei consorziati e supportando le studentesse e gli studenti sull'intero territorio nazionale, è quella di svolgere attività in tema di orientamento ed accesso universitario.

Il CISIA è una realtà molto dinamica ed in crescita, l'età media dei propri dipendenti è di 41 anni e lo staff, attualmente composto da 58 unità di personale, è equamente diviso tra i generi. Chi lavora al CISIA ha un contatto molto intenso con il mondo universitario sia per i rapporti con gli Atenei a tutti i livelli che per le attività svolte direttamente verso la popolazione studentesca.

La sua sede nazionale è a Pisa, riconosce ai suoi dipendenti flessibilità di lavoro, anche attraverso una regolamentazione smart working molto ampia e diversi benefit in termini di premi di produttività e welfare aziendale.

Ogni anno è predisposto un programma con risorse molto consistenti sul fronte della formazione professionale e personale di tutti i suoi dipendenti e ha realizzato un ambiente di lavoro ampio e confortevole.

In accordo con il piano di crescita consortile, il CISIA indice una selezione per titoli ed eventuale colloquio per reclutare risorse per l'ufficio HelpDesk dell'Unità Organizzazione e Servizi, in particolare:

- n. 3 persone a tempo pieno e determinato per 1 anno

Le risorse ricercate saranno inserite in gruppo di lavoro che svolge attività di assistenza destinate a chi usufruisce dei prodotti e servizi forniti dal Consorzio, rappresentando il principale punto di contatto tra il Consorzio e l'esterno (Università e persone che svolgono i test CISIA).

Le persone individuate si occuperanno in particolare di:

- dare assistenza, rispondendo alle richieste che provengono da contatti multicanale
- identificare e segnalare eventuali problemi o criticità nei prodotti e servizi forniti dal Consorzio e partecipare alla definizione delle procedure più adeguate a risolverli
- monitorare le richieste ricevute e assicurarsi della loro risoluzione per particolari tipologie di richiesta
- aggiornarsi costantemente sugli elementi di novità che interessano i prodotti e i servizi forniti dal Consorzio
- partecipare alle attività e ai progetti correlati all'assistenza, anche in collaborazione con il personale delle altre unità del Consorzio
- svolgere attività su delega del/la responsabile dell'Ufficio Help Desk, del/la responsabile dell'Ufficio Test, del/la responsabile dell'Ufficio Orientamento e della referente di unità.

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:

- 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
- non avere riportato condanne penali o interdizione o altre misure che escludano la costituzione del rapporto di impiego;
- non essere persone escluse dall'elettorato politico attivo
- idoneità fisica all'impiego al quale si riferisce la selezione
- non essere persone:
 - destituite, dispensate o licenziate dall'impiego presso una pubblica amministrazione per persistente insufficiente rendimento
 - cessate con provvedimento di licenziamento o destituzione a seguito di procedimento disciplinare o di condanna penale
 - state dichiarate decadute da altro pubblico impiego per averlo conseguito mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità insanabile
 - che hanno 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 E COMPETENZE RICHIESTE

È indispensabile che chi si candida abbia maturato almeno 12 mesi, anche non continuativi, in attività che prevedono una forte relazione con il pubblico. E preferibilmente una delle seguenti esperienze:

- nell'assistenza alla clientela di processi e servizi di assistenza telefonica e/o tramite ticketing mail (front office, back office)
- aver lavorato nel sistema universitario in forma diretta o indiretta.

Si richiedono inoltre le seguenti competenze:

competenze linguistiche

- ottima conoscenza della lingua italiana
- ottima conoscenza della lingua inglese.

competenze tecniche

- ottima conoscenza dei principali browser Internet (installazione e uso Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge)
- padronanza di piattaforme di video conferenza (ZOOM, Microsoft Teams, Google Meet)
- ottima conoscenza dei sistemi operativi Windows e Mac OS
- ottima conoscenza del pacchetto Office
- ottima conoscenza di strumenti di condivisione in cloud

- Ottime capacità di scrivere in lingua italiana e delle tecniche di linguaggio ampio.

competenze trasversali

- ottime doti comunicative e di team work
- predisposizione all'ascolto, buone capacità relazionali e orientamento *human centered design*
- capacità di risolvere problemi in modo autonomo e di acquisire rapidamente nuove competenze
- proattività e ottima capacità di analisi
- disponibilità a lavorare su turni.

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

- conoscenza della lingua francese
- conoscenza della lingua spagnola
- conoscenza di altre lingue straniere (diverse da quella obbligatoria e da quelle prioritarie sopra indicate).

Le persone che si candidano riportino opportunamente nel curriculum tutti gli elementi sopra richiamati.

3) DOMANDA E TERMINE DI PRESENTAZIONE

La domanda di ammissione alla selezione dovrà essere:

- sottoscritta e redatta secondo il modello allegato al presente avviso
- corredata da curriculum vitae e lettera di presentazione
- corredata da copia leggibile di un documento di identità.

Dal curriculum vitae dovrà comunque emergere:

- il possesso del titolo di studio richiesto
- le conoscenze (tutto o parte) di quanto sopra dettagliato comprese le eventuali esperienze valutate come prioritarie dal CISIA
- l'eventuale esperienza lavorativa maturata
- le ulteriori richieste in tema di conoscenza di applicativi e propensioni lavorative.

Chi desidera concorrere dovrà inoltre predisporre una lettera di presentazione di non più di una cartella (non più di 600 parole) in cui mettere in evidenza in particolare i motivi della partecipazione alla selezione, le proprie aspirazioni personali ed il perché ritiene di essere la figura idonea a ricoprire la posizione offerta.

La domanda, 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 04 aprile 2025 pena esclusione dalla procedura esclusivamente tramite PEC all'indirizzo selezionecisia@pec.it;

Non sarà ritenuto valido l'invio della domanda da casella di posta elettronica semplice/ordinaria anche se indirizzata all'indirizzo di posta elettronica certificata di cui sopra.

Sarà cura di chi partecipa alla selezione verificare l'avvenuta consegna della domanda inviata tramite l'utilizzo della posta PEC verificando la ricezione delle ricevute di accettazione e consegna, nonché la completezza della documentazione inviata.

Il CISIA non assume responsabilità in caso di impossibilità di apertura dei file.

È esclusa ogni altra forma di presentazione o trasmissione della domanda.

4) MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLA SELEZIONE

La valutazione dei titoli presentati è affidata ad una commissione appositamente costituita, composta da almeno tre membri nominata dal Direttore del Consorzio.

Le domande, con i relativi curricula pervenuti, saranno oggetto di comparazione da parte della nominata commissione. In caso di necessità si potrà procedere ad eventuale colloquio che potrebbe essere svolto su tutto o parte dei seguenti aspetti:

- le principali attività e le modalità con cui il consorzio si rivolge all'esterno
- sulle conoscenze e competenze ritenute necessarie per l'assunzione della nuova figura anche tramite prove tecniche
- su quanto dichiarato dai partecipanti in sede di presentazione del curriculum vitae anche con un approfondimento sulle motivazioni.

In caso di necessità, ovvero per un eccessivo numero di domande la commissione, si riserva di effettuare una preselezione delle figure partecipanti ammesse. In tal caso, dopo il termine di scadenza per la presentazione della domanda verrà data idonea comunicazione sul sito internet del Consorzio.

Le figure partecipanti con curriculum non ritenuti idonei alla posizione da ricoprire non saranno chiamate ad eventuali fasi successive di valutazione.

Le persone selezionate per l'eventuale colloquio **saranno convocate tramite messaggio di posta elettronica all'indirizzo PEC** indicato nella domanda di candidatura.

Non verranno effettuate convocazioni o comunicazioni telefoniche.

Il CISIA si riserva la possibilità di non procedere alla selezione qualora le figure partecipanti e i relativi curricula non dovessero rispettare i requisiti indicati nel presente avviso.

5) VALIDITÀ DELLA GRADUATORIA

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

La singola graduatoria potrà essere utilizzata, anche per l'assunzione di personale a tempo determinato, in caso di mancanza di copertura della posizione offerta o per rinuncia o per forza maggiore da parte della figura vincitrice o per future assunzioni inerenti all'oggetto del contratto, entro dodici mesi dalla data di pubblicazione della medesima.

6) NOMINA DELLE PERSONE VINCITRICI

Il rapporto di lavoro sarà costituito mediante stipula del contratto di lavoro

- a tempo pieno e determinato per un periodo di 12 mesi per n. 3 (tre) risorse.

secondo quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale delle imprese del settore COMMERCIO E TERZIARIO - CONFESERCENTI.

I vincitori e/o le vincitrici saranno sottoposti ad un periodo di prova come previsto dal CCNL sopra indicato. Chi non assume servizio senza giustificato motivo entro il termine assegnato è considerato decaduto 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 partecipanti 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 degli 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).

I partecipanti alla selezione 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 figura partecipante alla selezione ritenga che il trattamento che lo riguarda violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, ha 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@cisiaonline.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: lavinia.vizzoni@hotmail.it.

8) RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi di quanto disposto dall'art.5 della l. 7 agosto 1990, n.241, la persona responsabile del procedimento di cui al presente bando è Forte Giuseppe Direttore del Consorzio.

9) NORMA DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto dal presente bando, 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:

- sito CISIA nella sezione amministrazione trasparente (selezione del personale)
- servizi universitari di job placement
- spazi social del consorzio
- siti specializzati in ricerca e offerta di lavoro.

11) NORMATIVA E ATTI DI PROGRAMMAZIONE ALLA BASE DELLA SELEZIONE

- Legge del 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni, disciplina i procedimenti amministrativi ed il diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Legge 10 aprile 1991, n. 125, garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro
- 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
- 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
- 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
- Regolamento (Ue) 2016/679 (GDPR)
- 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
- Bilancio di previsione 2025 approvato dall'Assemblea dei Consorziati in data 17 dicembre 2024 ed il relativo budget assegnato al personale
- Provvedimento del Direttore del CISIA 7/P/2025 del 18.03.2025 con il quale si determina di procedere alla pubblicazione del presente avviso di selezione
- Per quanto non espressamente previsto dal presente avviso, valgono, in quanto applicabili, le disposizioni previste dalla normativa vigente in materia.