

AVVISO DI SELEZIONE INTERNA PER TITOLI ED ESAMI – COLLOQUI FINALIZZATA
ALLA COPERTURA DI N.1 POSTO VACANTE DI “RESPONSABILE CUSTOMER CARE”
LIVELLO VII CCNL “GAS- ACQUA”

Art. 1

(tipologia: selezione)

1. Asec Trade s.r.l., società integralmente partecipata da Catania Rete Gas s.p.a. a sua volta integralmente partecipata dal Comune di Catania, in attuazione della deliberazione CdA del 31/05/2021 del 20/9/21 e del 09/12/2022, con la quali è stato approvato il presente avviso, indice una selezione interna, nel rispetto dei principi di pubblicità, imparzialità, trasparenza, di cui all’art. 19 d.lgs. n. 175/2016 per titoli ed esame colloquio finalizzata alla copertura di n. 1 (uno) posto vacante di “Responsabile Customer Care” – livello VII CCNL “Gas-Acqua” per esercizio di mansioni rientranti nel livello di inquadramento assegnato afferenti a Relazione con i clienti, Risposta a reclami e richieste di informazioni, Coordinamento call center inbound , Customer satisfaction e miglioramento dei servizi resi ai clienti. Qualità dei servizi nell’ottica del costituendo nuovo servizio di “Customer care” aziendale che andrà ad implementare e sostituire l’attuale “Servizio Clienti”.

2. Il presente avviso non avente natura concorsuale viene pubblicato da Asec Trade s.r.l. per ricoprire il fabbisogno certificato nella pianta organica della società approvata con deliberazione CdA del 31/5/21, in attuazione a quanto previsto dal d.lgs. n. 175/2016, nel rispetto di quanto disposto dal “Regolamento sulle Procedure Generali per il Reclutamento del Personale e per gli Avanzamenti di Carriera”, approvato con deliberazione CdA del 30/7/21, oltre che di tutta la specifica normativa regolamentare del Comune di Catania sulle società partecipate.

3. Il presente avviso viene pubblicato dopo autorizzazione espressa ricevuta in sede di organismo di controllo analogo in data 19.11.2021.

Art. 2

(Profili di selezione)

1. Possono accedere alla selezione interna i candidati dipendenti di ruolo di ASEC Trade s.r.l. inquadrati almeno al livello 6° del CCNL “Gas Acqua” in possesso dei requisiti previsti per il profilo di cui si procederà a selezione.

Art. 3

(Requisiti e domanda di partecipazione)

1. Possono accedere alla selezione i dipendenti di Asec Trade s.r.l. a tempo indeterminato in possesso del titolo di studio di laurea triennale, magistrale o specialistica, anche vecchio ordinamento, in materia economica, giuridica, o politica, o in ingegneria.
2. La domanda di partecipazione, debitamente firmata, a pena di esclusione dovrà essere presentata in busta chiusa direttamente al protocollo dell'Azienda, entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 23/01/2022.
3. Alla domanda dovrà essere allegato, a pena di esclusione, il curriculum formativo e professionale del candidato debitamente sottoscritto nel quale dovrà esser autocertificato ai sensi degli artt. 46 e 47 DPR 445/2000 il possesso del titolo di studio richiesto dal bando.
4. Nei giorni immediatamente successivi si terrà la selezione di cui agli artt. 5 e 6 previa comunicazione mediante affissione nell'albo aziendale e nel sito internet aziendale.

Art. 4

(Commissione esaminatrice)

1. La commissione d'esame, nominata dal CdA con successivo atto rispetto all'approvazione del presente avviso, sarà composta dal Dirigente, e da due componenti esterni, che procederanno alla valutazione dei titoli e allo svolgimento del colloquio.

Art. 5

(Valutazione titoli)

1. La commissione d'esame provvederà preventivamente in apposita seduta dedicata a valutare il possesso dei requisiti di partecipazione in capo ai candidati ed i titoli dei singoli candidati desumibili dal curriculum formativo – professionale attribuendo a ciascun candidato un punteggio ricompreso tra 1 – 5 tenuto conto delle esperienze di carriera (max 3 punti) e dei titoli formativi posseduti (max 2 punti).

Art. 6

(Esame – colloquio)

1. L'esame colloquio, da svolgersi successivamente alla valutazione titoli, è diretto ad accertare la competenza teorica e pratica nell'esercizio delle mansioni di "Responsabile Customer Care", oltre che alla specifica attitudine ai compiti propri del profilo posto a selezione, con particolare riferimento alla conoscenza di: Livelli di qualità commerciale relativi alla vendita di energia elettrica o gas naturale, Omnicanalità e gestione integrata del cliente dall'engagement al post vendita, Profilazione del cliente per strutturare interazioni guidate dai dati, Upselling e retention attraverso il customer care.
2. Per l'esame colloquio è prevista l'attribuzione di un punteggio massimo di 10 punti.

Art. 7

(idoneità - graduatoria)

1. A esito della valutazione dei titoli e dello svolgimento dell'esame – colloquio l'idoneità si intende conseguita con un punteggio complessivo di minimo 8 punti, sui 15 complessivamente a disposizione, derivante dalla somma dei punteggi conseguiti nella valutazione titoli e nell'esame – colloquio.

2. La graduatoria finale predisposta dalla Commissione esaminatrice sarà approvata dal CdA che provvederà a nominare vincitore il candidato che avrà conseguito un maggior punteggio.
3. Il candidato nominato sarà inquadrato nel livello VII ai sensi del CCNL applicabile con attribuzione del trattamento economico previsto e con assorbimento di eventuali superminimi in possesso.

Art. 8

(facoltà della società)

1. La società si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di prorogare o modificare il presente avviso, ovvero di sospenderlo o revocarlo qualora, proprie esigenze organizzative e/o disposizioni normative e/o contrari indirizzi provenienti dal proprio Socio Unico, ne impediscano lo svolgimento, senza che i concorrenti/aspiranti possano far valere diritti o pretese di sorta.

Art. 9

(trattamento dati personali)

1. Ai sensi delle disposizioni legali vigenti, i dati personali forniti dai candidati saranno utilizzati esclusivamente per le finalità della selezione.

Art. 10

(pubblicità)

1. Ai sensi del regolamento aziendale, il presente avviso viene pubblicato nel sito internet della società oltre che affisso nella bacheca aziendale.

Il Presidente
Dott. Giovanni La Magna

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. La Magna', is written over the printed name of the President.