

AOC1FG – N. 1 “ADDETTO OPERAZIONI ALLA CLIENTELA FOGGIA”

**P.to A
Posizione
Organizzativa**

Per esigenze legate all’ampliamento degli orari di apertura degli uffici commerciali, **Acquedotto Pugliese SPA** ricerca **n. 1 Addetto operazioni alla clientela FOGGIA.**

I candidati, riportando al Responsabile Servizio Clienti di riferimento, dovranno eseguire, nel rispetto delle procedure aziendali definite, del Regolamento e della Carta del Servizio Idrico Integrato, operazioni di informazione e supporto alla clientela mediante attività di sportello/retrospostello a diretto contatto con il pubblico e/o di contact center multicanale attraverso l’utilizzo dei sistemi informatici in uso in azienda.

Livello Inquadramento: 2° livello CCNL Gas-Acqua

Contratto di lavoro: Contratto a tempo indeterminato, salvo diverse previsioni di legge

**P.to B
Requisiti specifici
richiesti**

- **diploma di scuola secondaria di secondo grado di durata quinquennale (diploma di maturità);
I candidati che abbiano conseguito analogo titolo di studio all’estero devono aver ottenuto il riconoscimento dell’equivalenza secondo la vigente normativa in materia;**
- residenza, **alla data della pubblicazione del presente avviso**, nei comuni della provincia di Foggia;
- comprovata esperienza lavorativa pregressa di almeno 2 anni (anche non continuativi) in posizione analoga a quella oggetto della presente selezione, maturata c/o di Aziende di medie-grandi dimensioni (Rif..raccomandazione 2003/361/CE della Commissione Europea);
- ottima conoscenza dei principali applicativi di Office Automation (es. Word, Excel, Access) e dei principali applicativi informatici; gradita conoscenza di SAP;
- disponibilità a lavorare su orari avvicendati dal lunedì al sabato;
- idoneità fisica all’impiego ed alle mansioni proprie del presente profilo.

Completano il profilo capacità di lavorare in team, problem solving, predisposizione ai rapporti interpersonali, capacità relazionali e dialettiche, capacità di ascolto, capacità di negoziazione e gestione dei conflitti, capacità di gestione dello stress, autonomia operativa, flessibilità ed attenzione al cliente esterno ed interno, precisione ed affidabilità, gestione del tempo.

Si specifica che l’assunzione è subordinata all’accertamento dell’idoneità alla mansione da parte del medico competente, ai sensi del D.Lgs. n.81/08.

Al fine della formazione della graduatoria finale degli idonei, a parità di punteggio totale finale, saranno valutati quali requisiti preferenziali:

- possesso di certificazione informatica, conseguita entro i 36 mesi antecedenti la data di pubblicazione del presente avviso;
- minore anzianità anagrafica.

L’ordine di priorità dei requisiti preferenziali sarà stabilito dalla commissione di selezione e comunicato in sede di pubblicazione delle prove.

Si specifica che tutti i requisiti devono essere posseduti alla data della pubblicazione del presente avviso, nonché alla data di assunzione.

Il requisito relativo all’esperienza andrà comprovato mediante apposita attestazione rilasciata dall’Azienda presso la quale è stata maturata o da altra certificazione idonea (a titolo di esempio contratto di lavoro e ultima busta paga, estratto conto contributivo/certificato storico centro per l’impiego). La certificazione relativa all’esperienza e quella attestante l’eventuale requisito preferenziale del conseguimento della certificazione informatica, andranno presentate secondo le modalità di cui al successivo punto D) del presente avviso.

AQP si riserva in ogni momento della procedura selettiva, anche successivamente alla pubblicazione dell'eventuale elenco degli idonei, di verificare direttamente o per tramite della Società Quanta S.p.A. il possesso dei requisiti richiesti ed, in caso di dichiarazioni mendaci o, comunque, non riscontrabili dal curriculum vitae o da altre documentazioni idonee prodotte, procedere all'esclusione dei candidati.

L'inoltro della candidatura può avvenire esclusivamente on-line, pena esclusione, **entro e non oltre le h 12.00 del 14/06/2018**, attraverso il sito internet <http://www.aqp.it> nella Sezione "Lavora per AQP/Selezioni Aperte", dove il candidato sarà reindirizzato su una piattaforma fornita dalla Società Quanta S.p.A.

Per la partecipazione alla selezione, prima dell'inoltro della domanda, i candidati devono effettuare un **versamento di un importo pari a € 20,00 (venti/00)** a titolo di contributo alle spese di gestione dell'iter selettivo.

Il versamento va effettuato, a pena esclusione, a mezzo bonifico IBAN IT 08 K 03032 01600 010000063564 intestato a QUANTA SPA, indicando la seguente causale "SELEZIONI AQP 2018 – Rif. AOC1FG".

Gli estremi del versamento devono essere inseriti sul form on-line prima dell'invio della domanda.

ATTENZIONE: si consiglia di verificare attentamente il possesso di tutti i requisiti richiesti prima di effettuare il pagamento del contributo di partecipazione (non rimborsabile).

Per la presentazione della domanda i candidati devono accedere al sito www.aqp.it e:

- 1) Entrare nella sezione "Lavora per AQP";
- 2) Selezionare il campo "Selezioni Aperte";
- 3) Selezionare il campo "Inoltra la tua candidatura" in corrispondenza della specifica posizione di interesse, dopo aver letto attentamente l'avviso di selezione;
- 4) Registrarsi al sistema QUANTA di ricezione delle candidature o, se già registrati, inserire direttamente le proprie credenziali;
- 5) Compilare il form on-line, allegare la documentazione richiesta ed inoltrare la domanda cliccando sul tasto "INVIA DOMANDA".

Alla domanda di partecipazione va allegata la seguente documentazione:

- 1) Fotocopia di un documento di identità in corso di validità;
- 2) Curriculum vitae debitamente sottoscritto, con dichiarazioni rese ai sensi artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e contenente l'autorizzazione al trattamento dei dati e delle informazioni personali ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.;
- 3) Ricevuta comprovante l'avvenuto versamento del contributo di € 20,00 (venti/00).

**P.to C
Modalità di invio
della domanda**

La documentazione va inviata in formato PDF, non editabile, privo di macroistruzioni e di codici eseguibili.

I candidati portatori di handicap dovranno specificare eventuali necessità di tempi aggiuntivi e/o di ausili necessari per lo svolgimento della prova, ai sensi dell'art. 20 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, nel form on-line per la presentazione della domanda.

La certificazione pubblica attestante gli ausili necessari e/o tempi aggiuntivi per lo svolgimento della prima prova selettiva, ai sensi dell'art. 20 legge 5 febbraio 1992, n. 104 dovrà essere rilasciata da apposita commissione medica ed andrà inviata entro il 18/06/2018 al seguente indirizzo: selezioneacquedottopugliese@quanta.com

Il candidato a conferma dell'invio della candidatura riceverà una email da parte di QUANTA contenente un codice numerico personale che resterà l'unico identificativo di ogni pubblicazione. Tale codice dovrà essere conservato dai candidati e sarà utile per tutta la durata del processo selettivo, per la consultazione di tutte le pubblicazioni relative al processo selettivo che avverranno unicamente sul sito internet <http://www.aqp.it>.

Non saranno accettate candidature pervenute con modalità difformi rispetto a quelle qui indicate, e/o al di fuori del predetto termine di invio.

AQP si riserva di richiedere in ogni momento del processo selettivo integrazioni alla documentazione presentata.

Si specifica che AQP è supportata dalla Società di Ricerca e Selezione **QUANTA S.p.A.**

<p style="text-align: center;">P.to D Iter di selezione</p>	<p>L'elenco delle prove, il calendario ed i candidati ammessi a sostenerle saranno pubblicati nella sezione "Lavora per AQP" del sito http://www.aqp.it.</p> <p>L'iter di selezione è articolato come segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prima prova selettiva: test attitudinale e test tecnico con quesiti a risposta multipla di logica verbale, numerica e deduttiva, nonché sulla verifica della conoscenza di argomenti tecnici specialistici dello specifico profilo; 2. Screening curriculum vitae e verifica documentazione: A tal fine, nei giorni immediatamente successivi allo svolgimento della prima prova selettiva, i candidati collocatisi utilmente nella graduatoria della prima prova selettiva, come indicato al successivo punto E) del presente avviso, saranno tenuti a presentare: <ul style="list-style-type: none"> - la documentazione a comprova del requisito dell'esperienza richiesta, mediante apposita attestazione rilasciata dall'Azienda presso la quale è stata maturata o da altra idonea documentazione a comprova: a titolo di esempio contratto di lavoro e ultima busta paga, estratto conto contributivo/certificato storico centro per l'impiego; - la documentazione relativa agli ulteriori requisiti richiesti. nei termini e nelle modalità che saranno rese note in sede di pubblicazione di elenco delle prove. 3. Seconda prova selettiva: prova pratica e prova orale sulla verifica delle conoscenze, competenze tecniche e capacità operative connesse al profilo professionale oggetto di selezione nonché sulla valutazione dell'aderenza del profilo del candidato e delle sue caratteristiche e comportamenti rispetto a quello atteso dal contesto organizzativo e dai valori di riferimento aziendali, nonché sulla valutazione della componente motivazionale. La prova orale verrà basata anche sull'esame del curriculum presentato, sia in termini di conoscenze acquisite che di esperienze maturate ed attinenti al profilo oggetto di selezione. <p>Le indicazioni e le modalità di svolgimento delle prove di selezione, nonché i criteri di attribuzione dei punteggi saranno comunicate ai candidati prima dello svolgimento delle prove stesse attraverso la pubblicazione sul sito www.aqp.it nella Sezione "Lavora per AQP", in corrispondenza della specifica posizione di interesse. Il punteggio conseguito nella prima prova selettiva concorre alla valutazione finale del candidato ed alla formazione della graduatoria finale degli idonei, unitamente a quelli conseguiti nella prova pratica ed orale, secondo i criteri che saranno pubblicati sul sito www.aqp.it nella Sezione "Lavora per AQP", in corrispondenza della specifica posizione di interesse.</p> <p>AQP è esonerata dalla notifica dell'esito individuale della selezione.</p>
<p style="text-align: center;">P.to E Modalità di convocazione dei candidati</p>	<p>I candidati ammessi devono presentarsi per sostenere le prove nella sede, nel giorno e nell'ora indicati nella Sezione "Lavora per AQP" del sito www.aqp.it. L'elenco dei candidati ammessi, identificati dal codice numerico personale, il calendario ed il luogo delle prove sarà, di volta in volta, pubblicato nella medesima sezione del sito www.aqp.it.</p> <p>Tale pubblicazione ha valore di notifica a tutti gli effetti di legge, pertanto non si procederà ad effettuare ulteriore avviso ai candidati, né gli stessi potranno sollevare alcuna obiezione in merito ad eventuale mancato avviso. I candidati che, per qualunque motivo, non si presenteranno a sostenere le prove selettive nel giorno e nell'ora prevista saranno considerati rinunciatari.</p> <p>Non verranno effettuate convocazioni individuali né da parte di AQP, né da parte di QUANTA.</p> <p><u>PRIMA PROVA SELETTIVA</u></p> <p>Sono ammessi a sostenere la prima prova selettiva, con riserva di verifica dell'effettivo possesso dei requisiti, tutti i candidati che abbiano completato con successo la procedura di invio della domanda di partecipazione, secondo le modalità dettagliate al punto C) del presente avviso, e che abbiano regolarmente versato il contributo di 20,00 € di gestione delle spese relative all'iter selettivo.</p> <p style="text-align: center;">ATTENZIONE</p> <p>L'elenco delle prove ed il calendario della prima prova selettiva saranno pubblicati già a partire dai prossimi giorni sul sito www.aqp.it nella Sezione "Lavora per AQP".</p>

	<p><u>SECONDA PROVA SELETTIVA</u></p> <p>Sono ammessi a sostenere la prova pratica ed orale, previo esito positivo dello screening del curriculum vitae e della documentazione richiesta, un numero massimo di candidati pari a 4 volte il numero dei posti messi a selezione, ferma restando la possibilità di numeri maggiori solo in caso di candidati collocatisi ex-aequo all'ultimo posto utile in ordine di graduatoria della prima prova selettiva.</p>
Trattamento dei dati personali	<p>AQP SPA conduce i processi di selezione del personale nel rispetto della normativa vigente e conferma a tutti gli interessati che tratterà i dati liberamente trasmessi, sensibili e non, esclusivamente al fine della gestione dell'attività di reclutamento, della selezione e valutazione dei candidati. Si invitano, pertanto, tutti i candidati a prendere visione della Informativa Privacy per la selezione del personale.</p>
P.to G Informazioni	<p>Per eventuali quesiti o informazioni scrivere <u>ESCLUSIVAMENTE</u> all'indirizzo email selezioneacquedottopugliese@quanta.com entro e non oltre le ore 12.00 del 11/06/2018. Le richieste di assistenza pervenute oltre tale termine non saranno prese in considerazione.</p> <p>Il riscontro ai quesiti sarà fornito a mezzo pubblicazione nella sezione Lavora per AQP del sito http://www.aqp.it. Non saranno forniti chiarimenti a mezzo telefonico o con altre modalità né da QUANTA né da AQP.</p> <p>Acquedotto Pugliese S.p.A., a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di modificare, sospendere o revocare il presente avviso, nonché di riaprire i termini di scadenza quando siano già chiusi senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto.</p>
Sede di lavoro	Sede Servizio Clienti Foggia
Data Pubblicazione Avviso	25/05/2018
Scadenza invio domanda	Entro e non oltre le h 12.00 del 14/06/2018

- **La presente procedura selettiva è regolata secondo le modalità previste dalla "Procedura di Reclutamento e Selezione del Personale" del 13/10/2015.**
- **La presente procedura ha valore esplorativo ed i suoi esiti non comportano obblighi di assunzione.**
- **La graduatoria degli idonei ha validità di un anno dalla data della pubblicazione. Nell'arco della validità della stessa, l'Azienda si riserva la facoltà di attingere dalla graduatoria, ai fini della copertura di eventuali ulteriori necessità organizzative relative alla posizione di cui al presente avviso, anche di carattere temporaneo.**
- **Gli eventuali candidati idonei dovranno, comunque, confermare la disponibilità all'immediata assunzione entro 24 ore dalla convocazione per la sottoscrizione del contratto; in caso contrario si procederà a scorrimento dell'elenco degli idonei.**
- **Ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di anticorruzione, AQP S.P.A. non procederà all'assunzione di dipendenti pubblici che, negli ultimi 3 anni di servizio, abbiano esercitato poteri autorizzativi o negoziali per conto di pubbliche amministrazioni nei confronti di AQP, ancorchè risultassero nella graduatoria finale degli idonei.**