

Valmadrera, 21 dicembre 2022

AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA PER L'ASSUNZIONE A TEMPO DETERMINATO DI 6 (SEI) MESI ADDETTO AL CALL-CENTER / RECEPTION

SILEA SPA, operatore pubblico di riferimento regionale nel settore della *Circular Economy*, gestore dell'intero ciclo integrato dei rifiuti in 87 Comuni delle province di Lecco, Como e Bergamo (servizi di raccolta differenziata e di igiene urbana, gestione impianti di trattamento e di riciclo, produzione di energia elettrica), ricerca n. 1 **"addetto al call center / reception"**, da assumere con contratto a tempo determinato di mesi 6 (sei).

La Società si riserva, qualora permanessero le specifiche esigenze organizzative e funzionali, la possibilità di stabilizzare il posto di lavoro.

Art.1 – OGGETTO DELLA SELEZIONE E TRATTAMENTO ECONOMICO SPETTANTE

Il candidato prescelto si occuperà di assicurare l'efficace ed efficiente gestione dei servizi di soft Facility Management (reception, centralino, call center, gestione della corrispondenza in/out)

Le principali attività assegnate sono volte a:

- Garantire l'efficace gestione del servizio di "call center" (Numero verde), fornendo risposte esaustive in tempo reale all'utenza e/o aprendo un "ticket", in caso di richieste, segnalazioni o reclami, utilizzando l'apposita procedura informatica aziendale;
- Assicurare il corretto smistamento di tutte le comunicazioni provenienti da fonti esterne (via PEC o tramite posta) e l'invio della corrispondenza da Silea verso l'esterno attraverso corrieri o servizio postale;
- Assicurare la corretta gestione del "protocollo" di tutti i documenti in entrata ed in uscita, in tutte le fasi del processo (ricezione, classificazione, registrazione e segnatura di protocollo, assegnazione, recapito e presa in carico, spedizione);
- Garantire l'efficace gestione della "reception" presso la sede di Valmadrera (accessi di dipendenti e visitatori esterni, agli uffici ed al termovalorizzatore) e del "centralino" (chiamate telefoniche verso uffici aziendali);

Il candidato selezionato sarà assunto con un contratto di lavoro a **tempo determinato di mesi 6 (sei)**, applicando il CCNL dei servizi ambientali Utilitalia.



Trattamento economico: Il livello previsto è il 2 parametro B del CCNL servizi ambientali – Utilitalia), la retribuzione annua lorda è di c.a. € 23.800,00 oltre ad un buono pasto giornaliero di € 9,10.

L'orario è a tempo pieno di 38 ore settimanali, il luogo di lavoro è presso la sede di Silea in Valmadrera (LC) in via L. Vassena 6.

Ai sensi del D. Lgs. 11 aprile 2006 n. 198, gli incarichi si intendono riferiti ad aspiranti dell'uno o dell'altro sesso; SILEA SpA garantisce parità e pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro ed il trattamento sul lavoro.

Art.2 - REQUISITI NECESSARI PER PARTECIPARE ALLA SELEZIONE

Per essere ammesso alla selezione, il candidato deve essere in possesso dei seguenti requisiti specifici minimi:

- a. **Diploma di istituto professionale;**
- b. **Comprovata esperienza professionale di durata almeno semestrale**, nell'attività di addetto al Call-Center per la gestione di segnalazioni/informazioni/reclami (non in qualità di addetti alla vendita).

Per essere ammesso alla selezione, il candidato deve essere in possesso dei seguenti requisiti di ordine generale:

- a) Essere cittadino/a Italiano o cittadino/a di uno dei paesi dell'unione Europea ovvero cittadino/a di paesi terzi in possesso dei requisiti per l'accesso al lavoro in Italia ed avere diritto al godimento dei diritti civili e politici in Italia o nei paesi di provenienza;
- b) Possedere l'idoneità fisica allo svolgimento della mansione ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008; la Società si riserva il diritto di sottoporre a visita medica preventiva il personale prima dell'assunzione;
- c) Non aver mai aver subito condanne, né di avere subito procedimenti, né di avere in corso procedimenti per i seguenti reati: associazione a delinquere (art. 416 c.p.), associazione per delinquere di tipo mafioso (art. 416 - bis c.p.), scambio elettorale politico mafioso (art. 416 - ter c.p.), ricettazione (art. 648 c.p.), riciclaggio (art. 648 - bis c.p.), impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 648 - ter c.p.);
- d) Non essere in alcun modo collegato né collegabile ad organizzazioni criminali e pertanto, di non essere e di non poter costituire causa o strumento di tentativi di infiltrazione criminale all'interno della società;
- e) Non avere riportato condanne penali passate in giudicato che possano influire sulla moralità professionale del ruolo posto in selezione (saranno equiparati i provvedimenti emanati ex art. 444 c.p.p. – c.d. sentenze di patteggiamento – nonché decreti penali di condanna definitivi; il divieto non opera quando il reato è stato depenalizzato ovvero quando è intervenuta la riabilitazione ovvero quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna medesima). Il candidato dovrà indicare le eventuali condanne penali riportate e passate

SILEA Spa
Via L. Vassena, 6
Casella Postale 151
23868 Valmadrera LC

Tel. 0341.204411
Fax 0341.583559
info@sileaspa.it
www.sileaspa.it

Cap. Soc. € 10.968.620 i.v.
Cod. Fisc ed iscrizione Registro
Imprese di Lecco n. 83004000135
P. Iva 00912620135



in giudicato al fine di consentire alla commissione di valutarne l'incidenza ai fini della sussistenza o meno della causa ostantiva;

- f) Non essere stato interdetto/a dai pubblici uffici, nonché destituito/a o dispensato/a ovvero licenziato/a dall'impiego c/o una Pubblica Amministrazione o una società pubblica (con esclusione dell'ipotesi di cessazione del rapporto di lavoro per giustificato motivo oggettivo);
- g) Non aver esercitato negli ultimi tre anni di servizio poteri autoritativi e negoziali per conto di pubbliche amministrazioni nei confronti di Silea, ai sensi della l. 190/2012;
- h) Non avere un grado di parentela e/o di affinità di primo grado con soggetti che all'interno della società ricoprono la responsabilità di Amministratore o funzioni di Dirigenti o di Quadro;
- i) Non avere alcuna condizione personale di incompatibilità rispetto alle regole ed ai principi contenuti nel Codice Etico aziendale e del Modello D.lgs. 231 integrato al Piano anticorruzione e del Codice Antimafia (scaricabile dal sito internet www.sileaspa.it) di cui dichiara di aver preso visione.
- j) Possesso della patente di guida categoria B

Tutti i suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del presente bando.

L'accertamento della mancanza anche di uno solo dei requisiti prescritti per l'ammissione alla selezione e per l'assunzione comporta, in qualunque tempo, la decadenza della nomina e la risoluzione del contratto individuale di lavoro.

Art.3 - DOMANDA DI AMMISSIONE ALLA SELEZIONE - TERMINE E MODALITA' DI PRESENTAZIONE

La **domanda di ammissione** alla selezione va redatta in carta semplice (**come da modello allegato**), datata e sottoscritta e presentata unitamente agli **allegati** richiesti, ed è valida quale dichiarazione rilasciata ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445; con la sua sottoscrizione il candidato è consapevole delle sanzioni penali per le ipotesi di dichiarazioni mendaci previste dall'art. 76 del citato D.P.R..

La domanda e i relativi allegati devono pervenire, **entro il perentorio termine delle ore 24.00 del 18 gennaio 2023**, esclusivamente nelle seguenti modalità:

- Consegna a mano, raccomandata postale o corriere all'indirizzo: Ufficio protocollo di Silea S.p.A. – Valmadrera (LC) – Via Leonardo Vassena 6, (orari di ufficio dalle 8.00 alle 17.45 da lunedì a venerdì)
- Posta elettronica, tramite PEC, all'indirizzo: segreteria.sileaspa@pec.it: indicando nell'oggetto della mail: Candidatura selezione **“Addetto Call Center/ Reception”**. Ai candidati che adotteranno questa modalità di invio, qualora la domanda e i relativi allegati non fossero firmati digitalmente, verrà successivamente richiesto di fornire la documentazione presentata in originale.

Silea SpA declina sin da ora ogni responsabilità relativa a disguidi postali o di qualunque altra natura che impediscano il recapito della suddetta documentazione entro il termine perentorio sopra indicato. I rischi,



derivanti dalla mancata consegna o dal mancato recapito della domanda e relativi allegati oltre il termine perentoriamente fissato, rimangono a completo carico del concorrente, da qualsiasi causa dipendano e indipendentemente dalla modalità prescelta per l'invio della domanda medesima.

Ai sensi dell'art. 71 del DPR n. 445/2000, la Società si riserva di procedere ad idonei controlli, anche a campione, sulla veridicità di quanto dichiarato dal candidato/a nella domanda di partecipazione, nel curriculum formativo/professionale e nei titoli oggetto di valutazione.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 76 del DPR n. 445/2000, qualora dal controllo suddetto emerga la non veridicità del contenuto delle suddette dichiarazioni, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

Si fa presente che eventuali variazioni di indirizzo dovranno essere tempestivamente comunicate. In caso contrario Silea S.p.A. è sollevata da qualsiasi responsabilità se il destinatario è irreperibile.

*Silea S.p.A. si impegna a **garantire la riservatezza dei partecipanti**. A tale proposito ad ogni domanda di ammissione alla selezione sarà assegnato un "**Codice identificativo personale**", coincidente con il numero del protocollo societario. Tale codice identificativo sarà comunicato individualmente al singolo candidato e successivamente utilizzato per tutte le comunicazioni inerenti la selezione che saranno pubblicate sul sito web societario.*

Art.4. - ALLEGATI ALLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Contestualmente alla domanda di ammissione alla selezione il candidato dovrà presentare i seguenti allegati:

- a) Curriculum vitae e professionale, contenente tutti gli elementi necessari alla valutazione dei titoli come sotto specificata e reso sotto forma di "Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (Art.47 del D.P.R. n.445/2000)", scritto su carta semplice e firmato sotto la propria ed esclusiva responsabilità, con le seguenti avvertenze:
 - il curriculum, **in capo al testo, deve recare la seguente dicitura:** "DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA' (Art.47-D.P.R. n.445/2000). Il/La sottoscritto/a.....consapevole delle sanzioni penali previste dall'art.76 del D.P.R. n.445/2000, in caso di dichiarazioni mendaci, dichiara che il proprio curriculum formativo-professionale è il seguente".
 - **in calce al testo deve recare la seguente dicitura:** "Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali Il/La sottoscritto/a.....dichiara infine di essere informato che Silea SpA, potrà utilizzare i dati contenuti nel presente curriculum formativo professionale esclusivamente nell'ambito e per le finalità e gli adempimenti connessi all'effettuazione della presente selezione ed alle conseguenze che dallo stesso potrebbero derivare".

SILEA Spa
Via L. Vassena, 6
Casella Postale 151
23868 Valmadrera LC

Tel. 0341.204411
Fax 0341.583559
info@sileaspa.it
www.sileaspa.it

Cap. Soc. € 10.968.620 i.v.
Cod. Fisc ed iscrizione Registro
Imprese di Lecco n. 83004000135
P. Iva 00912620135





Per quanto riguarda l'esperienza professionale acquisita, nel *curriculum* da allegare alla domanda di partecipazione devono essere dettagliatamente indicati (in ordine cronologico decrescente) le informazioni relative ai precedenti rapporti di lavoro, specificando: Società di appartenenza; esatto periodo di servizio (dal/al); qualifica/profilo/livello; descrizione sintetica delle mansioni svolte; contratto collettivo applicato; tipo di rapporto (tempo determinato/indeterminato, tempo pieno/part time, ecc.).

- b) Fotocopia del titolo di studio richiesto per la partecipazione;
- c) Fotocopia della patente di guida;
- d) Fotocopia del documento di identità del candidato, in corso di validità;

Tutti i documenti che vengono allegati alla domanda devono essere presentati in copia autenticata, oppure accompagnati da autocertificazione ai sensi del DPR n.445/2000.

Ai sensi dell'art. 71 del DPR n. 445/2000, Silea SpA si riserva di procedere ad idonei controlli, anche a campione, sulla veridicità di quanto dichiarato dal candidato/a nella domanda di partecipazione, nel curriculum formativo/professionale e nei titoli oggetto di valutazione.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 76 del DPR n. 445/2000, qualora dal controllo suddetto emerga la non veridicità del contenuto delle suddette dichiarazioni, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

Si fa presente che eventuali variazioni di indirizzo dovranno essere tempestivamente comunicate dal candidato a Silea SpA, In caso contrario Silea SpA è solleva da qualsiasi responsabilità se il destinatario è irreperibile.

ART. 5 - AMMISSIONE ALLA SELEZIONE E CAUSE DI ESCLUSIONE

L'**ammissione dei candidati** alla selezione viene disposta, da parte del Responsabile delle Risorse umane Silea, previa istruttoria delle istanze pervenute e della relativa documentazione, consistente nella **verifica dei requisiti individuati dal bando** come necessari ai fini della partecipazione.

L'esito dell'istruttoria **viene reso noto** - utilizzando per maggior riservatezza il "Codice identificativo personale" assegnato a ciascun candidato, di cui all'art. 3 del presente bando - **sul sito della Società (www.sileaspa.it)** nell'apposita sezione dedicata alle selezioni di personale <https://www.sileaspa.it/bandi-di-assunzione/> a partire dal **20 gennaio 2023**.

Nel caso in cui i candidati risultino non essere in possesso dei requisiti obbligatori previsti dal bando, ne viene disposta la non ammissione.

Non è altresì sanabile e comporta l'esclusione dalla procedura selettiva l'omissione delle seguenti indicazioni o adempimenti:

- a) omessa sottoscrizione, da parte del candidato, della domanda di ammissione;

SILEA Spa
Via L. Vassena, 6
Casella Postale 151
23868 Valmadrera LC

Tel. 0341.204411
Fax 0341.583559
info@sileaspa.it
www.sileaspa.it

Cap. Soc. € 10.968.620 i.v.
Cod. Fisc ed iscrizione Registro
Imprese di Lecco n. 83004000135
P. Iva 00912620135



b) domanda di ammissione ricevuta all'Ufficio Protocollo della Società oltre i termini indicati dal bando.

Silea S.p.A. può inoltre disporre l'ammissione con riserva dei candidati per i quali si rendano necessarie integrazioni o perfezionamenti delle domande di selezione presentate che, a seguito della verifica, risultino incomplete o comunque caratterizzate da irregolarità sanabili; allo stesso modo si procede nei casi in cui sorgano dubbi sul possesso dei requisiti di ammissione: in questi casi lo scioglimento della riserva viene subordinato alla verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti. Gli interessati verranno contattati immediatamente per le integrazioni necessarie e per la comunicazione del termine entro il quale dovranno, pena l'esclusione dalle procedure selettive, sanare le irregolarità riscontrate.

ART. 6 - MODALITA' DI VALUTAZIONE DELLE CANDIDATURE

La procedura di selezione si articolerà quindi nelle seguenti fasi:

1. Valutazione dei titoli e delle esperienze documentate nel Curriculum Vitae;
2. Colloquio di approfondimento;
3. Definizione della graduatoria di merito;

che si svolgeranno secondo quanto di seguito specificato.

1) Valutazione dei titoli e delle esperienze documentate nel Curriculum Vitae

Criteria	Punti max
Diploma di maturità	6 punti
Esperienza professionale maturata nell'ambito delle attività previste nell'oggetto della selezione: Verrà assegnato 1 punto per ogni anno di esperienza professionale maturata nell'ambito delle attività oggetto della selezione (escludendo l'esperienza minima richiesta per l'ammissione) considerando in proporzione anche le frazioni d'anno, arrotondate al mese per difetto	7 punti Max
Esperienza maturata, nell'ambito delle attività riconducibili a quelle indicate nell'art. 1 del presente bando presso Società che si occupano di servizi di igiene ambientale Verranno assegnati 2 punti per ogni anno di esperienza professionale maturata nell'ambito delle attività oggetto della selezione (compresa l'esperienza minima richiesta per l'ammissione) considerando in proporzione anche le frazioni d'anno, arrotondate al mese per difetto	7 punti Max
Conoscenza del Software SIUNET per la gestione delle segnalazioni effettuate dai propri clienti o utenti di servizi (cittadini)	5 punti
Background professionale generale:	5 punti max

Criteria	Punti max
Verrà valutato il curriculum nel suo complesso, dando considerazione unitaria al quadro della professionalità ed esperienze acquisite (attività svolte, corsi di formazione, competenze informatiche, linguistiche, specifici, ...).	

**** Per quanto riguarda l'esperienza professionale acquisita, nel curriculum devono essere dettagliatamente indicati (in ordine cronologico decrescente) le informazioni relative ai precedenti rapporti di lavoro, specificando: Società di appartenenza; esatto periodo di servizio (dal/al); qualifica/profilo/livello; descrizione sintetica delle mansioni svolte; contratto collettivo applicato; tipo di rapporto (tempo determinato/indeterminato, tempo pieno/part time, ecc.).**

A seguito della suddetta valutazione si giungerà alla individuazione **di una rosa di 10 candidati** i cui profili abbiano ottenuto i punteggi più alti, che saranno ammessi alla fase successiva della selezione. Tale rosa di candidati potrà essere aumentata nel caso in cui più candidati abbiano conseguito il medesimo punteggio.

2) Colloquio di approfondimento

I candidati selezionati secondo quanto sopra indicato, saranno invitati ad effettuare un colloquio individuale, nel corso del quale verrà valutata l'effettivo livello di competenze maturate, verificando la corrispondenza delle esperienze e dei ruoli in precedenza ricoperti dal candidato con il profilo della figura ricercata.

Durante il colloquio verrà accertata la conoscenza del funzionamento dei servizi di raccolta e trattamento rifiuti del bacino di Silea.

Nel corso del colloquio, potrà inoltre essere verificata "sul campo" la specifica conoscenza di Excel.

Oltre alla valutazione della preparazione tecnica e del back-ground professionale del candidato, nel corso del colloquio ne saranno inoltre valutate anche le **"soft-skill"**: determinazione e motivazione al ruolo; chiarezza espositiva, proprietà di linguaggio, empatia e problem solving.

Il punteggio massimo che potrà essere assegnato dalla Commissione come valutazione del colloquio individuale, sarà pari a **30 punti**.

Le date e gli orari del colloquio saranno comunicati sul sito web societario (utilizzando per maggior riservatezza il "Codice identificativo personale" assegnato a ciascun candidato, di cui all'art. 3 del presente bando) e tramite comunicazione inviata sul recapito di posta elettronica indicato nella domanda di ammissione, precisandosi fin d'ora che tutti i candidati ammessi dovranno presentarsi muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, pena l'esclusione dalla selezione.

Di massima i colloqui si terranno nelle giornate del 24 e 25 gennaio 2023 sempre a partire dalle ore 9.30.

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).

3) Definizione della graduatoria di merito

Sulla base delle risultanze della fase di valutazione dei CV e dei colloqui individuali, sarà infine redatta la graduatoria finale di merito.

Il punteggio di ciascun candidato sarà ottenuto secondo la seguente formula:

$$\text{Punteggio Totale} = (\text{Punteggio valutazione CV} * 30\%) + (\text{Punteggio colloquio} * 70\%)$$

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.sileaspa.it, utilizzando per maggior riservatezza il "Codice identificativo personale" assegnato a ciascun candidato, di cui all'art. 3 del presente bando.

Silea S.p.A. si riserva - a suo insindacabile giudizio e senza che ciò costituisca diritto alcuno per i candidati - di attingere alla graduatoria dei candidati risultati idonei, come sopra formulata, per l'eventualità di mancata copertura della posizione per rinuncia o forza maggiore da parte del soggetto primo classificato, nonché per eventuali necessità connesse alla copertura di analoghi profili che si dovessero verificare nei 24 mesi successivi alla data di pubblicazione della stessa.

Per tutti gli assunti attinti dalla graduatoria La Società si riserva, qualora permanessero le specifiche esigenze organizzative e funzionali, la possibilità di stabilizzare il posto di lavoro.

ART. 7 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In attuazione del regolamento UE 2016/679 e delle normative vigenti forniamo le informazioni attinenti ai trattamenti e alla protezione dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali forniti in fase di presentazione candidatura, nell'ambito del presente procedimento, è finalizzato esclusivamente all'espletamento della procedura in questione. I dati personali, obbligatori per le finalità connesse al procedimento, saranno trattati da SILEA SPA in conformità alle disposizioni vigenti.

In particolare, i candidati, con la partecipazione alla procedura, accettano senza alcuna riserva di assoggettare i propri dati personali agli obblighi di pubblicità e trasparenza.

Per ogni informazione supplementare e per il corretto esercizio dei diritti dell'interessato è sempre possibile contattare il Titolare del trattamento SILEA SpA., inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo privacy@sileaspa.it.

SILEA Spa
Via L. Vassena, 6
Casella Postale 151
23868 Valmadrera LC

Tel. 0341.204411
Fax 0341.583559
info@sileaspa.it
www.sileaspa.it

Cap. Soc. € 10.968.620 i.v.
Cod. Fisc ed iscrizione Registro
Imprese di Lecco n. 83004000135
P. Iva 00912620135





Art.8 - DISPOSIZIONI VARIE.

Per quanto non espressamente previsto dal presente bando circa le procedure selettive e di assunzione, si fa richiamo al "Regolamento per l'espletamento delle procedure selettive per l'assunzione di personale dipendente".

Silea SpA si riserva la facoltà di modificare, prorogare, sospendere, riaprire i termini di scadenza della presente selezione e/o di revocare la procedura qualora ne ravvisi la necessità o l'opportunità senza che i candidati possano avanzare pretese.

Silea Spa si riserva la facoltà di non procedere all'assunzione ove sia venuta meno la necessità o la convenienza per la copertura della posizione di cui al presente avviso senza che per i candidati insorga alcuna pretesa o diritto.

Responsabile del procedimento: Panseri Giordano.

Per ogni eventuale chiarimento gli interessati potranno rivolgersi a Silea Spa
Via L. Vassena 6 23868 VALMADRERA (LC) telefono **0341.204411.**
Sito INTERNET: www.sileaspa.it

SILEA SPA
IL DIRETTORE GENERALE
(Pietro Antonio D'Alema)