

INPS SERVIZI S.P.A.

AVVISO DI SELEZIONE PER IL RECLUTAMENTO DI PERSONALE DIPENDENTE

Art.1

Oggetto della selezione

INPS Servizi S.p.A., società per azioni *in house providing* interamente partecipata dall'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (di seguito, "I.N.P.S.") e alla quale sono affidate le attività di Contact center multicanale verso l'utenza dell'I.N.P.S., indice, ai sensi dell'art.5-bis, comma 4-bis, del decreto-legge 3 settembre 2019, n. 101, convertito con modificazioni dalla L. 2 novembre 2019, n. 128, una procedura selettiva, per titoli, per l'assunzione, con contratto di lavoro a tempo indeterminato, pieno o parziale, di **n.3014** unità con profilo di operatore di contact center, team leader, specialista qualità e formazione e responsabile di sala, come di seguito indicato:

- n.2895 operatori di contact center;
- n.98 team leader;
- n.8 specialisti formazione e qualità;
- n.13 responsabili di sala.

2. I posti da ricoprire sono individuati presso siti produttivi localizzati nelle seguenti Regioni:

- Abruzzo;
- Calabria;
- Campania;
- Lazio;
- Lombardia;
- Piemonte;
- Puglia;
- Sardegna;
- Sicilia;
- Umbria.

3. È garantita pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro così come previsto dal decreto legislativo 11 aprile 2006, n.198 e dall'art. 35 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165 e s.m.i.

Art. 2

Descrizione dei profili professionali, attività e compiti principali

1. Il personale assunto si occuperà di curare le seguenti attività:

- **operatore di contact center:** gestisce i contatti in ingresso compilando tutte le informazioni richieste nei sistemi di CRM. Ha la responsabilità dell'accoglienza e gestione dell'utente e si adopera per la conclusione positiva delle istanze pervenute;

- **team leader**: supporta operativamente i gruppi di operatori nell'erogazione del servizio e rileva eventuali esigenze di formazione segnalandole allo specialista formazione e qualità. Si occupa dell'analisi e del riesame periodico dei casi CRM al fine di prevenire le richieste più ricorrenti e migliorare i livelli di servizio, anche attraverso il potenziamento delle basi dati di conoscenza;

- **specialista formazione e qualità**: si occupa dell'erogazione della formazione rivolta agli operatori e collabora con la direzione centrale per l'aggiornamento della base della conoscenza. Analizza le esigenze formative intervistando i team leader e, qualora necessario, effettua specifiche sessioni aggiuntive di refresh formativo. Effettua le attività di monitoraggio della qualità. Rileva e gestisce le non conformità individuando le azioni correttive. Verifica la corretta applicazione delle procedure operative;

- **responsabile di sala**: monitora gli indicatori di servizio mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie al pieno rispetto degli accordi sui livelli di servizio. Si occupa del corretto funzionamento del servizio assicurandosi che operatori e team leader seguano le procedure operative con un livello di qualità adeguato. Si occupa del reporting.

Art.3

Requisiti per l'ammissione alla procedura selettiva

1. Alla procedura selettiva di cui al presente avviso possono partecipare quanti, alla data del 1° giugno 2021, risultavano addetti al servizio del contact center multicanale dell'I.N.P.S., unitamente ai seguenti requisiti:

- a) età non inferiore ai diciotto anni;
- b) cittadinanza italiana o di uno degli Stati membri dell'Unione europea o regolare permesso di soggiorno per lavoro;
- c) non essere stato destituito o dispensato dall'impiego presso una pubblica amministrazione per persistente insufficiente rendimento, non essere stato dichiarato decaduto o licenziato da altro impiego pubblico, né essere stato interdetto dai pubblici uffici ai sensi della vigente normativa in materia;
- d) non aver riportato condanne penali, passate in giudicato, per reati che comportano l'interdizione dai pubblici uffici;
- e) godimento dei diritti politici e civili in Italia e/o nello Stato di appartenenza;
- f) non essere stati esclusi dall'elettorato politico attivo in Italia e/o nello Stato di appartenenza;
- g) idoneità fisica allo svolgimento delle funzioni cui la selezione si riferisce. L'accertamento dell'idoneità fisica all'impiego potrà essere effettuata da INPS Servizi S.p.A. con l'osservanza delle norme in materia di salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro di cui al decreto legislativo 30 maggio 2018, n. 81 e s.m.i., al momento dell'immissione in servizio. Resta ferma la possibilità, da parte di INPS Servizi S.p.A., di richiedere la certificazione attestante l'idoneità allo svolgimento delle mansioni proprie del posto da ricoprire oppure di compatibilità delle residue capacità lavorative con le specifiche mansioni da svolgere.

2. In ogni momento della procedura INPS Servizi S.p.A. si riserva la facoltà di procedere con atto motivato all'esclusione dei candidati che non siano in possesso dei requisiti di ammissione previsti dal presente avviso o che siano destinatari di sentenze penali di condanna passate in giudicato.

Art.4

Presentazione delle domande – Termine e modalità

1. Il candidato deve produrre domanda di partecipazione alla selezione esclusivamente in via telematica, attraverso l'utilizzo delle credenziali SPID o CNS, nonché con carta di identità elettronica 3.0 (CIE), utilizzando la specifica applicazione cui è possibile accedere collegandosi all'indirizzo internet <https://bando.inps.servizi.it>
2. L'invio on line della domanda debitamente compilata deve essere effettuato entro il termine perentorio delle ore 16.00 del quindicesimo giorno decorrente dal giorno successivo a quello di pubblicazione dell'avviso di selezione nel sito di INPS Servizi S.p.A., all'indirizzo <https://bando.inps.servizi.it> . In caso di coincidenza con un giorno festivo, il termine di scadenza si intende espressamente prorogato al giorno successivo non festivo.
3. La data di presentazione on line della domanda di partecipazione alla selezione e la compilazione, a pena di inammissibilità, dei campi obbligatori della predetta domanda sono certificate dal sistema informatico che, allo scadere del termine utile per la presentazione, non permette più l'invio del modulo elettronico. Per effettuare variazioni è possibile inviare una nuova domanda, che annulla e sostituisce la precedente. L'invio deve comunque avvenire entro il termine perentorio già indicato nel comma 2 del presente articolo.
4. Non sono ammesse altre forme di produzione o di invio delle domande di partecipazione alla selezione.
5. Nella domanda di partecipazione alla selezione il candidato deve dichiarare, sotto la propria responsabilità e consapevole delle conseguenze derivanti da dichiarazioni mendaci ai sensi dell'art.76 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 e successive modifiche ed integrazioni, quanto segue:
 - a) il cognome e il nome, la data e il luogo di nascita. Se cittadini italiani nati all'estero, il comune italiano nei cui registri di stato civile è stato trascritto l'atto di nascita;
 - b) il codice fiscale;
 - c) l'indirizzo di residenza e il domicilio, ove differente dalla residenza e il recapito telefonico;
 - d) l'indirizzo di posta elettronica e indirizzo PEC presso il quale intende ricevere ogni comunicazione inerente la selezione;
 - e) di essere in possesso della cittadinanza italiana o di uno degli Stati membri dell'Unione europea o di regolare permesso di soggiorno per lavoro;
 - f) di godere dei diritti civili e politici in Italia e/o nello Stato di appartenenza;
 - g) di non essere stato escluso dall'elettorato politico attivo in Italia e/o nello Stato di appartenenza;
 - h) di essere stato addetto alla data del 1° giugno 2021 al servizio del contact center multicanale dell'I.N.P.S. indicando il profilo rivestito (operatore di contact center, team leader, specialista qualità e formazione, responsabile di sala), la sede di servizio e il regime orario al 1° giugno 2021. Per regime orario si intende il rapporto di lavoro a tempo pieno o a tempo parziale, di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, e, nel caso di rapporto a tempo parziale, la misura percentuale dell'orario di lavoro prestato rispetto a quella ordinaria;

- i) l'eventuale possesso dei titoli professionali di cui all'art. 6, comma 2, lettere b1) e b2) del presente avviso, nonché il possesso dei titoli di cui alla lettera b3);
- j) il titolo di studio posseduto, specificando la tipologia e indicando presso quale Istituto è stato conseguito, con il relativo indirizzo e l'anno di conseguimento. In caso di titolo conseguito all'estero, devono essere indicati gli estremi del provvedimento di riconoscimento dell'equivalenza al corrispondente titolo di studio italiano in base alla vigente normativa o l'attivazione della procedura di equivalenza;
- k) non essere stato destituito o dispensato dall'impiego presso una pubblica amministrazione per persistente insufficiente rendimento, non essere stato dichiarato decaduto o licenziato da altro impiego pubblico, né essere stato interdetto dai pubblici uffici ai sensi della vigente normativa in materia;
- l) non aver riportato condanne penali, passate in giudicato, per reati che comportano l'interdizione dai pubblici uffici e di non aver procedimenti penali in corso di cui si è a conoscenza, fermo restando l'obbligo di indicarli in caso contrario;
- m) il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità di cui al regolamento europeo (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 e del d.lgs. n.196/2003;
- n) l'eventuale appartenenza alle categorie protette di cui alla legge 12 marzo 1999, n.68;
- o) di essere in possesso di tutti i requisiti previsti per l'ammissione alla procedura di selezione, di essere a conoscenza di tutte le disposizioni contenute nel presente avviso e di accettarle senza riserva alcuna.

6. Le dichiarazioni contenute nella domanda hanno valore di dichiarazioni sostitutive di certificazione e di dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 e sono rese sotto la propria responsabilità e consapevoli delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del predetto d.P.R., per il caso di dichiarazioni mendaci e falsità in atti. Ferma la responsabilità penale, qualora dalle verifiche dovesse emergere la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, il candidato decadrà dal beneficio eventualmente conseguito e verrà escluso, in qualsiasi momento della procedura, dalla selezione.

Art.5

Commissione esaminatrice

1. La commissione esaminatrice, la cui composizione sarà resa pubblica da INPS Servizi S.p.A. tramite pubblicazione sul sito <https://bando.inps.servizi.it>, sarà nominata dal Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi S.p.A.

Art. 6

Procedura di selezione

1. La procedura di selezione prevede la valutazione dei titoli di cui al comma successivo.

2. Per la valutazione dei titoli la commissione esaminatrice ha a disposizione un massimo di 75 punti, come di seguito indicato:

a) titolo di studio posseduto (massimo 8 punti):

a1) diploma di laurea magistrale, specialistica o titolo equiparato conseguito secondo il vecchio ordinamento (8 punti);

a2) diploma di laurea triennale o titolo equiparato (6 punti);

a3) diploma di scuola secondaria di II grado (4 punti);

a4) diploma di scuola secondaria di primo grado (2 punti).

I punteggi sopra indicati non sono tra loro cumulabili.

b) titoli professionali (massimo 67 punti):

b1) 30 punti in favore degli addetti in via prevalente al servizio del contact center multicanale dell'I.N.P.S. alla data del 1° giugno 2021. Per prevalenza nello svolgimento del servizio si intende la destinazione di tempo lavorato nel periodo da dicembre 2019 a maggio 2021 a favore della commessa I.N.P.S. in misura superiore al 50% del totale del tempo lavorato nello stesso periodo;

b2) 18 punti in favore degli addetti al servizio del contact center multicanale dell'I.N.P.S. nel mese di pubblicazione del presente avviso. Il predetto punteggio viene attribuito anche in caso di assenza dal servizio nel mese di pubblicazione del presente avviso per cause previste dalla legge e/o dal contratto collettivo nazionale di lavoro;

b3) 1 punto per ogni mese o frazione di mese di servizio al contact center multicanale dell'I.N.P.S. a partire da dicembre 2019 fino a giugno 2021 (per un massimo di 19 punti). Ai fini dell'attribuzione del punteggio, non rileva l'articolazione dell'orario di lavoro a tempo pieno o parziale nell'arco del mese. Il predetto punteggio viene attribuito anche in caso di totale assenza dal servizio nel mese per cause previste dalla legge e/o dal contratto collettivo nazionale di lavoro.

I punteggi sopra indicati sono tra loro cumulabili.

Art. 7 Graduatoria

1. La commissione esaminatrice redige, per ciascun profilo professionale, la graduatoria finale e la graduatoria dei vincitori sulla base del punteggio complessivo riportato nella valutazione dei titoli.

2. In caso di parità di punteggio è preferito il candidato più giovane di età.

3. Le graduatorie sono sottoposte al Consiglio di Amministrazione di INPS Servizi S.p.A. per la relativa approvazione e sono pubblicate sul sito <https://bando.inpsservizi.it>. Tale pubblicazione ha valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

4. I candidati non vincitori potranno soddisfare successivi eventuali fabbisogni assunzionali di INPS Servizi S.p.A. che potrà attingere dalle graduatorie finali mediante scorrimento. A tal fine, le graduatorie rimangono efficaci per un termine di due anni dalla data di approvazione.

Art.8

Assunzione in servizio

1. I candidati risultati vincitori saranno assunti al medesimo profilo professionale, al medesimo livello di inquadramento contrattuale e al medesimo regime orario in possesso presso il servizio del contact center multicanale dell'I.N.P.S. alla data del 1° giugno 2021. Per la definizione di regime orario si rinvia all'articolo 4, comma 5, lett. h) del presente avviso. I candidati vincitori saranno assunti nel comune ove risultano addetti al servizio del contact center multicanale dell'I.N.P.S. alla data del 1° giugno 2021, ovvero, nel caso in cui INPS Servizi S.p.A. non disponesse di una sede di servizio nel predetto comune, nella sede di servizio ubicata nel comune più prossimo a quello in cui risultavano addetti al servizio del contact center multicanale dell'I.N.P.S. alla data del 1° giugno 2021.

2. Il rapporto di lavoro sarà regolato dalle disposizioni di cui al capo I, titolo II, del libro V del Codice civile, dalle leggi del rapporto di lavoro subordinato nell'impresa e dal contratto collettivo di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni, salvo quanto previsto dal decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175.

3. L'immissione in servizio dei candidati vincitori è disposta con riserva di accertamento del possesso dei requisiti e titoli dichiarati nella domanda di partecipazione al concorso.

4. INPS Servizi S.p.A. si riserva la possibilità di chiedere ai candidati l'esibizione della documentazione che non sia possibile verificare d'ufficio.

Art.9

Stipula del contratto individuale di lavoro

1. I concorrenti dichiarati vincitori devono stipulare il contratto individuale di lavoro a tempo indeterminato, per il profilo professionale, il livello di inquadramento contrattuale, la sede di servizio e il regime di orario risultanti alla data del 1° giugno 2021, secondo quanto previsto dalla normativa contrattuale vigente in materia, fermo restando, per quanto concerne la sede di servizio, quanto indicato all'art. 8, comma 1, del presente avviso.

2. Dalla data di sottoscrizione del contratto individuale di lavoro decorrono tutti gli effetti giuridici ed economici connessi all'instaurazione del rapporto di lavoro.

3. Il candidato vincitore che non si presenti, senza giustificato motivo, per la sottoscrizione del contratto individuale di lavoro e per la conseguente assunzione in servizio, sarà considerato rinunciatario e dichiarato decaduto dalla nomina stessa.

Art.10
Periodo di prova

1. Dalla data di sottoscrizione del contratto individuale di lavoro decorre l'inizio del periodo di prova della durata massima prevista dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento.
2. Decorso il periodo di prova senza che il rapporto sia stato risolto da una delle due parti, esso si intende confermato con decorrenza dal giorno dell'assunzione.

Art.11
Trattamento dei dati personali

1. Titolare del Trattamento dei dati dei candidati ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, e del Regolamento UE n.2016/679 è INPS Servizi S.p.A.
2. I dati personali forniti dai candidati saranno raccolti per le finalità di gestione della selezione e saranno trattati, manualmente e con modalità informatica, anche successivamente all'eventuale instaurazione del rapporto di lavoro con le modalità indicate nell'informativa allegata al presente avviso (all. n.1).
3. I candidati autorizzano INPS Servizi S.p.A. a verificare il contenuto delle dichiarazioni rese in sede di presentazione della domanda di partecipazione alla selezione anche avvalendosi della collaborazione di soggetti privati e amministrazioni pubbliche, ivi compreso l'I.N.P.S.

Art.12
Precisazioni ai sensi della legge 7 agosto 1990, n.241

1. Il termine presumibile di conclusione della presente selezione è stimato 120 giorni dalla presentazione della domanda di partecipazione.
2. Il responsabile del procedimento è il direttore delle Risorse Umane di INPS Servizi S.p.A.

Art.13
Norme di salvaguardia

1. INPS Servizi S.p.A. si riserva la facoltà di modificare, prorogare, sospendere, riaprire i termini o revocare la presente procedura di selezione, in tutto o in parte, a seguito di sopravvenuti vincoli legislativi e/o finanziari, ovvero della variazione delle proprie esigenze organizzative.
2. Qualora la presente selezione riservata non consentisse di soddisfare integralmente il fabbisogno di personale di Inps Servizi S.p.A., quest'ultima potrà avviare una nuova procedura selettiva, ai sensi dell'art. 5-bis, comma 4, del decreto-legge 3 settembre 2019, n. 101 *"anche valorizzando le esperienze simili maturate nell'ambito dell'erogazione di servizi di CCM di analoga complessità, nel rispetto dei*

principi di selettività di cui all'articolo 19 del testo unico di cui al decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175".

3. Il presente avviso è pubblicato sul sito internet di INPS Servizi S.p.A. all'indirizzo <https://bando.inpsservizi.it>.