



ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007

## **SELEZIONE PUBBLICA PER TITOLI ED ESAMI PER LA COPERTURA DI N. 1 POSTO A TEMPO INDETERMINATO PER IL PROFILO PROFESSIONALE DI “ADDETTO AREA TECNICA AMMINISTRATIVA” LIVELLO 3 – POSIZIONE PARAMETRALE B DEL CCNL AMBIENTE/UTILITALIA - UNITA' OPERATIVA CALL CENTER**

### **Articolo 1 - Oggetto della selezione**

Sistema Ambiente S.p.A. (in seguito, per brevità, la “Azienda” o “Sistema Ambiente”), società a prevalente capitale pubblico che svolge servizi di igiene urbana su tutto il territorio del Comune di Lucca, indice la presente selezione pubblica, per titoli ed esami, per la copertura di nr. 1 posto, a tempo pieno e indeterminato, per il profilo professionale corrispondente al livello 3 – posizione parametrica “B” della “Area Tecnica ed Amministrativa” del vigente CCNL dei Servizi Ambientali/Utilitalia da inserire nell’unità operativa Call Center dell’Azienda.

La presente selezione è indetta in conformità ai disposti della normativa applicabile alle assunzioni del personale nelle società a partecipazione pubblica, nell’osservanza del D.Lgs. n. 198/2006 e ss.mm.ii. che garantisce pari opportunità tra uomini e donne per l’accesso al lavoro, e nel rispetto del “Regolamento per il reclutamento del personale” approvato dal Consiglio di Amministrazione di Sistema Ambiente il 16 aprile 2021 (reso pubblico sul sito *internet* dell’Azienda nella sezione “*Società Trasparente*”).

La graduatoria che verrà predisposta in esito alle risultanze della selezione di cui al presente bando rimarrà in vigore per 1 (uno) anno successivo alla data di definitiva approvazione da parte del competente organo di Sistema Ambiente.

### **Articolo 2 - Requisiti per l’ammissione alla selezione**

Per l’ammissione alla selezione è richiesto il possesso dei seguenti requisiti:

- a) maggiore età;
- b) cittadinanza italiana o di uno dei Paesi dell’Unione Europea. Possono altresì partecipare i familiari dei cittadini degli Stati membri dell’Unione Europea purché titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente, i cittadini di Paesi terzi titolari del permesso di soggiorno U.E. per soggiornanti di lungo periodo, i cittadini di Paesi terzi titolari dello *status* di rifugiato ed i cittadini di Paesi terzi titolari dello *status* di protezione sussidiaria come previsto dall’art. 38, comma 3-bis, D.Lgs. n. 165/2001; per tutti è richiesta un’adeguata conoscenza della lingua italiana, parlata e scritta e il possesso di tutti gli altri requisiti prescritti.
- c) non aver raggiunto al momento della presentazione della domanda il limite massimo di età o l’anzianità massima di servizio previsti dalla vigente normativa per il collocamento in quiescenza;
- d) godimento dei diritti civili e politici;



ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007

- e) idoneità psico-fisica alle mansioni proprie del profilo professionale oggetto della selezione, da verificare successivamente al superamento della selezione, da accertare nelle forme di legge prima dell'assunzione in servizio;
- f) Titolo di studio richiesto: diploma di scuola secondaria superiore.  
In caso di conseguimento del titolo all'estero il candidato è tenuto ad indicare nella domanda, pena di esclusione, gli estremi del provvedimento di equipollenza al titolo di studio italiano qui previsto.
- g) non aver riportato condanne penali con sentenza passata in giudicato od altre cause che impediscano l'instaurazione del rapporto di lavoro con la Pubblica Amministrazione;
- h) non essere esclusi dall'elettorato politico attivo, né essere stati destituiti o dispensati, ovvero essere stati dichiarati decaduti, dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione;
- i) non essere coinvolti in alcun procedimento amministrativo o giudiziario derivante da incarichi professionali conferiti da Pubbliche Amministrazioni confliggenti o comunque interferenti con l'attività di Sistema Ambiente S.p.A. in osservanza del D.Lgs. n. 231/01;
- j) non incorrere nelle cause ostative di cui all'art. 53 comma 16 ter D. Lgs. n. 165/2001 (norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche).

Gli aspiranti che siano cittadini degli Stati Membri della U.E. ed i cittadini di Paesi terzi devono inoltre dichiarare:

- di godere dei diritti civili e politici nello Stato di appartenenza;
- di avere adeguata conoscenza della lingua italiana, sia parlata che scritta.

Tutti i requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito per la presentazione delle domande di ammissione e devono continuare a sussistere fino al momento in cui sarà stipulato il contratto individuale di lavoro.

L'accertamento della mancanza anche di uno solo dei requisiti prescritti dal presente bando comporta, in qualsiasi momento, l'esclusione dal concorso o la decadenza dall'assunzione.

### **Articolo 3 – Termini e modalità di presentazione della domanda**

La domanda di ammissione alla presente selezione, redatta utilizzando esclusivamente l'allegato "Modello domanda di partecipazione" scaricabile dal sito [www.sistemaambientelucca.it](http://www.sistemaambientelucca.it), corredata da copia fotostatica ancorché non autenticata del documento di identità in corso di validità e *curriculum vitae* in formato europeo, deve essere inviata, pena l'esclusione, correttamente compilata e firmata per posta elettronica certificata o mail all'indirizzo PEC:

[sistemaambientelucca.lu00@infopec.cassaedile.it](mailto:sistemaambientelucca.lu00@infopec.cassaedile.it) entro le ore 12.00 del 22 ottobre 2021.

Il termine è perentorio e pertanto non saranno ammessi a partecipare alla selezione i candidati le cui domande siano pervenute dopo il termine indicato.

Tutti i file allegati alla PEC devono essere in formato "PDF".



ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007

La partecipazione alla selezione implica l'accettazione di tutte le condizioni del presente bando nonché le norme previste dallo Statuto Aziendale e dai regolamenti aziendali. L'Azienda, ai sensi dell'art.71 del D.P.R. 445/00 e ss.mm.ii., è tenuta ad effettuare idonei controlli a campione ed in tutti i casi in cui sorgessero fondati dubbi sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive di cui agli art. 46 e 47 del succitato D.P.R.; Sistema Ambiente, pertanto, si riserva di richiedere in ogni momento l'integrazione della domanda ovvero la produzione di documentazione idonea a comprovare le dichiarazioni e le notizie fornite dall'aspirante che, se false o inesatte, comportano l'esclusione dalla graduatoria, oltre alle sanzioni penali previste dalla legge per le dichiarazioni mendaci.

Tali circostanze, qualora dovessero emergere in un momento successivo all'assunzione, comporteranno la risoluzione del rapporto di lavoro.

Non sono ammesse e saranno ritenute nulle altre forme di produzione o di invio delle domande di partecipazione oltre a quella tramite PEC o mail alla casella di posta elettronica certificata PEC di Sistema Ambiente - **sistemaambientelucca.lu00@infopec.cassaedile.it**

È altresì motivo di esclusione la presentazione della domanda di partecipazione su modulistica diversa da quella allegata al presente Bando e pubblicata sul sito internet di Sistema Ambiente.

Nella domanda, debitamente datata e sottoscritta, i candidati devono dichiarare, sotto la propria responsabilità, ai sensi e per gli effetti dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000, consapevoli delle responsabilità penali per le ipotesi di dichiarazioni mendaci ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000:

1. le generalità (nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza, numero di telefono ed indirizzo mail);
2. la cittadinanza posseduta (per i cittadini di Paesi Terzi andrà indicato anche il titolo che consente di soggiornare in Italia ed il possesso dei diritti civili e politici nello Stato di provenienza ovvero il possesso dello status di rifugiato);
3. l'eventuale appartenenza alle categorie protette (legge 68/99 e s.m.i.) o handicap, specificando l'eventuale ausilio necessario in relazione al proprio handicap, nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi per lo svolgimento delle prove, da documentarsi entrambi con idoneo certificato rilasciato dalla struttura sanitaria pubblica competente per territorio ai sensi degli artt. 4 e 20 della legge 104/92. Al fine di consentire alla società di predisporre per tempo i mezzi e gli strumenti necessari, la certificazione medica di cui sopra deve essere necessariamente allegata alla domanda di partecipazione, pena l'esclusione dalla selezione;
4. di autorizzare al trattamento dei dati personali ai sensi delle vigenti norme in materia di *privacy*.



ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007

#### **Articolo 4 - Ammissione alla selezione, verifica dei requisiti e cause di esclusione dalla selezione**

Tutti i candidati la cui domanda sia pervenuta nei termini perentori di scadenza come stabiliti al precedente articolo 3 sono ammessi con riserva al concorso sulla base delle dichiarazioni sottoscritte.

Possono comunque essere già in questa fase escluse dal concorso:

- le domande che non indichino il possesso, da parte del candidato, di tutti i requisiti previsti dal precedente art. 2;
- le domande inoltrate con modalità diverse da quelle indicate dal precedente art. 3;
- le domande prive della firma in calce, con l'eccezione delle domande spedite per PEC personale del candidato; ai sensi dell'articolo 39 del DPR 445/2000 e ss.mm.ii. la sottoscrizione della domanda di partecipazione non è soggetta ad autenticazione;
- le domande che, facendo riferimento ad un titolo di studio conseguito all'estero, non contengano gli estremi del provvedimento di equipollenza al titolo di studio italiano previsto al precedente art. 2, lettera f);
- le domande prive della copia leggibile del documento di identità personale in corso di validità, con l'eccezione delle domande spedite per PEC personale del candidato;
- le domande prive del *Curriculum Vitae* in formato europeo.

In osservanza al “*Regolamento per il reclutamento del personale*” la verifica documentale spetta alla Commissione Giudicatrice nominata dall'Amministratore con delega al personale nel rispetto del suddetto Regolamento.

La Commissione può disporre l'ammissione con riserva dei candidati per i quali si rendano necessarie integrazioni o perfezionamenti delle domande di ammissione presentate per incompletezza o comunque per irregolarità sanabili; allo stesso modo si procederà nei casi in cui sorgano dubbi sul possesso dei requisiti di ammissione: in quest'ultimo caso lo scioglimento della riserva sarà subordinato alla verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti.

Un ulteriore accertamento del reale possesso dei requisiti dichiarati dai candidati, nonché della veridicità di tutte le dichiarazioni contenute nella domanda, verrà effettuato al momento dell'assunzione.

In tale caso gli interessati, su richiesta scritta di Sistema Ambiente, saranno tenuti alla presentazione, nel termine che verrà loro indicato, dei documenti comprovanti il possesso dei suddetti requisiti nonché a presentare la documentazione definitiva relativa agli stati, fatti e qualità personali, pena la mancata assunzione e la cancellazione dalla graduatoria. Il candidato che non risulti in possesso dei requisiti prescritti o che risulti aver dichiarato il falso, oltre a decadere dai benefici eventualmente conseguiti sulla base degli stessi, sarà passibile di sanzioni penali ai sensi di legge.

#### **Articolo 5 - Prova preselettiva**

Qualora i candidati ammessi alla procedura concorsuale a seguito dell'esame delle domande di partecipazione da parte della Commissione Giudicatrice risultino in numero superiore a 50 (cinquanta) l'Azienda si riserva di dar corso (anche mediante affidamento d'incarico a società esterna specializzata del settore della ricerca di personale) ad una procedura di preselezione volta a definire una



ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007

graduatoria di merito di nr. 10 (dieci) candidati, fatti salvi gli eventuali ex aequo, da ammettere alle fasi successive del concorso.

L'eventuale prova preselettiva consisterà in una serie di quesiti scritti a risposta multipla sui seguenti argomenti:

- conoscenza della lingua inglese;
- conoscenza dell'uso delle apparecchiature e delle applicazioni informatiche più diffuse (Word, Excel, Outlook etc);
- conoscenza delle principali tecniche di comunicazione rivolte all'approccio conoscitivo del cliente/utente, personalizzazione del rapporto ed individuazione delle relative esigenze, gestione del reclamo;
- normativa relativa al trattamento dei dati personali e sensibili prevista dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.;
- principi generali di funzionamento delle aziende di servizio in regime di concessione con particolare riferimento agli obblighi nei confronti degli utenti (carta dei servizi) e policy aziendale.

Il punteggio conseguito nella preselezione non costituisce elemento di valutazione nel prosieguo della selezione.

Ai sensi dell'art. 20 comma 2-bis della Legge n. 104/1992 *“La persona affetta da invalidità uguale o superiore all'80% non è tenuta a sostenere la prova preselettiva eventualmente prevista”*.

Si invitano pertanto i soggetti rientranti in tale condizione ad allegare alla domanda la documentazione idonea a comprovare la stessa. Accertata la sussistenza del diritto, il candidato, ove non ricorranti altre cause di esclusione, sarà ammesso direttamente alla prova orale.

## **Articolo 6 - Prove e sistema di valutazione della Commissione Giudicatrice**

Per la valutazione complessiva di ciascun candidato la Commissione Giudicatrice avrà a disposizione **100 punti** così suddivisi:

### **A) Titoli formativi e di servizio – Punti max 45**

Sulla base di quanto dichiarato nella domanda di partecipazione e in base alla valutazione del curriculum professionale al candidato verrà attribuito un punteggio denominato *“punteggio titoli”* massimo di 45 punti; costituiscono titolo:

#### **A1) Titoli formativi - Punti max 30**

##### **A1.a) Titoli di studio e Formazione: punti max 10**

Verrà attribuito un punteggio di 5 punti in caso di possesso di diploma di scuola secondaria superiore ad indirizzo linguistico o titolo di studio superiore.



ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007

### **A1.b) Conoscenza Inglese: punti max 10**

Verrà attribuito un punteggio fino ad un massimo di 10 punti per la conoscenza della lingua inglese secondo attestato di qualificazione “*Common European Framework of Reference for Languages*” – cd. *Framework* – per ogni grado di conoscenza da “**A**” a “**C**” secondo la seguente graduatoria: A1-punti 1.0 // A2-punti 2.0 // B1-punti 4.0 // B2-punti 6.0 // C1-punti 8 // C2-punti 10.

### **A1.c) Conoscenze Informatiche: punti max 10**

In caso di possesso di attestato di qualificazione ECDL (*European Computer Driving Licence*) o attestati equipollenti verrà attribuito un punteggio fino ad un massimo di 10 punti per ogni livello di conoscenza della materia secondo la seguente graduatoria: Base-punti 2.0 // Standard-punti 4.0 // Full-punti 6.0 // Expert-punti 10.

## **A2) Titoli di servizio - Punti max 15**

Sarà attribuito al candidato un punteggio fino ad un massimo di 15 punti per l'esperienza di lavoro specifica afferente al profilo a concorso, in specie: 1.0 punti per ogni mese di attività effettivamente svolta.

Sarà valutata esclusivamente l'esperienza lavorativa attinente al profilo professionale messo a concorso maturata con contratto di lavoro subordinato presso datori di lavoro pubblici o privati con soglia minima per l'attribuzione del punteggio pari a 6 mesi continuativi di attività.

È onere del candidato dichiarare nel corpo della domanda, pena mancata valutazione del titolo o qualificazione, ogni informazione necessaria alla corretta valutazione dei titoli formativi e di servizio.

## **B) Prova Orale – Punti max 55**

La prova orale consisterà in un colloquio tecnico-professionale sugli argomenti indicati al precedente articolo cinque nonché sull'accertamento dell'orientamento al risultato, delle motivazioni e dell'attitudine del candidato a ricoprire il ruolo messo a concorso nonché la capacità di risolvere casi concreti di simulazione di chiamate.

Le prove selettive potranno svolgersi anche per via telematica in dipendenza di situazioni contingenti ovvero ad insindacabile giudizio della commissione giudicatrice nei modi e nei termini che riterrà più propri per assicurare l'equo giudizio del candidato; in tal senso, spetterà alla commissione giudicatrice, a titolo esemplificativo e non esaustivo, determinare le soluzioni tecniche per l'identificazione dei partecipanti, la sicurezza delle comunicazioni e la loro tracciabilità nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

## **Articolo 7 - Calendario prove**

Le prove si terranno presso la sede di Sistema Ambiente S.p.A. sita in località Borgo Giannotti, Via delle Tagliate III Traversa IV n° 136 - 55100 - Lucca o nella sede che verrà eventualmente individuata e comunicata.

L'elenco ammessi con riserva, gli orari ed i luoghi di svolgimento delle prove saranno resi noti unicamente attraverso la pubblicazione sul sito di Sistema Ambiente nella sezione “Selezioni”.



ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007

Tali comunicazioni sono da intendersi a tutti gli effetti di legge, come convocazione legale alle prove di cui trattasi.

I candidati pertanto non riceveranno alcuna comunicazione scritta ma dovranno verificare le comunicazioni sul sito web [www.sistemaambientelucca.it](http://www.sistemaambientelucca.it)

L'assenza del candidato alle prove costituirà rinuncia alla partecipazione al concorso.

Eventuali motivate richieste di effettuazione delle prove in data diversa da quella resa nota sul sito internet di Sistema Ambiente saranno sottoposte all'attenzione della Commissione Giudicatrice che a suo insindacabile giudizio si esprimerà sulle stesse.

### **Articolo 8 - Punteggio finale e graduatoria**

Il punteggio finale sarà costituito dalla somma dei due punteggi attribuiti per titoli formativi e di servizio e prova orale.

Verranno inseriti in graduatoria i candidati che avranno conseguito un punteggio minimo nella prova orale di almeno 35/55 (trentacinquecinquantacinquesimi).

A parità di punteggio finale avrà diritto di preminenza per l'ammissione alle successive fasi del concorso il candidato più anziano per età anagrafica, carichi di famiglia e nel caso di ulteriore parità il candidato con una maggior esperienza lavorativa nel settore come disciplinata all' art 6, p.to A2 del presente bando.

La graduatoria definitiva sarà approvata con provvedimento dell'Amministratore con delega al personale e sarà pubblicata sul sito *web* della Società.

La graduatoria risultante dalle prove di selezioni rimarrà in vigore per 1 (uno) anno dalla data di approvazione.

### **Articolo 9 - Criteri di utilizzo e scorrimento della graduatoria.**

Si precisa che il superamento della selezione non costituisce di per sé alcun titolo all'assunzione in servizio, che resta comunque subordinata alla successiva proposta di assunzione che Sistema Ambiente si riserva di formulare.

Nel rispetto delle disposizioni del CCNL di categoria e delle previsioni del presente bando, l'assunzione in servizio dei candidati inseriti in graduatoria potrà effettuarsi con contratto di lavoro a tempo pieno (full-time) o parziale (part-time) ad insindacabile giudizio dell'Azienda.

Le eventuali proposte di assunzione avverranno seguendo l'ordine di merito della graduatoria, previo accertamento, nei modi e nei termini che verranno comunicati agli interessati, dei requisiti dichiarati.

L'accertamento del reale possesso dei requisiti dichiarati dai candidati nonché della veridicità di tutte le dichiarazioni contenute nella domanda verrà effettuato al momento dell'assunzione.

In tale caso gli interessati, su richiesta scritta di Sistema Ambiente, saranno tenuti alla presentazione, nel termine che verrà loro indicato, dei documenti comprovanti il possesso dei requisiti dichiarati in sede di partecipazione alla selezione nonché della documentazione definitiva relativa agli stati, fatti e qualità personali, pena la mancata assunzione e la cancellazione dalla graduatoria. Il candidato che non risulti in possesso dei requisiti prescritti o che risulti aver dichiarato il falso, oltre a decadere



ISO 9001:2015  
OHSAS 18001:2007

dai benefici eventualmente conseguiti sulla base degli stessi, sarà passibile di sanzioni penali ai sensi di legge.

In ogni caso l'accertamento della mancanza di uno solo dei requisiti prescritti per l'ammissione alla selezione comporta in qualsiasi momento la risoluzione del rapporto di lavoro.

Prima dell'assunzione l'Azienda procederà anche all'accertamento dell'idoneità psico-fisica alle mansioni oggetto della selezione, nel rispetto e nei limiti della normativa vigente.

Il candidato selezionato ed inserito in graduatoria che dovesse rinunciare alla proposta contrattuale a tempo indeterminato formulata dall'Azienda verrà escluso dalla graduatoria.

#### **Art. 10 - Pubblicità della selezione ed informazioni**

Il presente avviso e gli allegati sono pubblicati sul sito internet di Sistema Ambiente ([www.sistemaambientelucca.it](http://www.sistemaambientelucca.it)).

I candidati potranno richiedere chiarimenti o informazioni al Responsabile Unico del Procedimento via PEC all'indirizzo [sistemaambientelucca.lu00@infopec.cassaedile.it](mailto:sistemaambientelucca.lu00@infopec.cassaedile.it).

Le comunicazioni relative all'ammissione al concorso, alla data e alla sede di svolgimento della eventuale prova preselettiva, alla data e alla sede di svolgimento della prova orale, nonché ogni altra comunicazione da rendere ai candidati saranno fornite a mezzo del sopra indicato sito *internet* di Sistema Ambiente ([www.sistemaambientelucca.it](http://www.sistemaambientelucca.it)).

Le comunicazioni pubblicate sul sito *internet* hanno valore di notifica a tutti gli effetti e non seguiranno pertanto ulteriori comunicazioni.

#### **Articolo 11 - Disposizioni Finali**

La presentazione della domanda di partecipazione alla selezione costituisce implicita accettazione di tutte le condizioni previste dal presente avviso.

La mera partecipazione alla selezione non farà nascere alcun diritto in capo al candidato, compreso il diritto al rimborso delle spese eventualmente sostenute.

E facoltà della Società disporre, qualora l'interesse tecnico organizzativo aziendale lo richieda, la revoca dell'avviso in qualsiasi momento della procedura di selezione, purché prima della pubblicazione della graduatoria, ovvero, anche successivamente a detta pubblicazione, non procedere ad alcuna assunzione una volta terminato il procedimento, ferma restando in tal caso la validità della graduatoria medesima per il periodo indicato nell'avviso.

È nominato Responsabile del Procedimento secondo legge il Responsabile Ufficio Personale di Sistema Ambiente: Lucia Quilici [ph 0583/33211 – email: [infoa@sistemaambientelucca.it](mailto:infoa@sistemaambientelucca.it)].

Lucca, li 28 settembre 2021

Prot. 38298/21

E.to in originale  
**L'Amministratore Delegato**  
Ing. Giuseppe Caronna