



**AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA PER TITOLI ED ESAMI PER LA FORMAZIONE  
DI UNA GRADUATORIA DI  
"OPERATORE QUALIFICATO D'UFFICIO" pos. 1<sup>^</sup> – Par. 140  
(UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)  
3<sup>^</sup> Area Professionale  
Area Operativa Amministrazione e Servizi  
di cui alle Tabelle Nazionali di cui al C.C.N.L. 20.11.2000**

É indetta una Selezione per titoli ed esami per la formazione di una graduatoria utilizzabile per l'eventuale assunzione di "Operatore Qualificato d'ufficio" pos. 1<sup>^</sup> - par. 140 – 3<sup>^</sup> Area Professionale (Area Operativa Amministrazione e Servizi) di cui alle Tabelle Nazionali di cui al C.C.N.L. 27.11.2000, da inserire nel Settore Comunicazione - URP, con contratto a tempo indeterminato. Il periodo di prova sarà di 6 mesi e la sede di lavoro a Verona.

**1. REQUISITI DI AMMISSIONE**

**Requisiti Generali**

Per l'ammissione alla Selezione è richiesto il possesso dei seguenti requisiti generali al **12 settembre 2022** termine ultimo per la presentazione della domanda di partecipazione:

- a) ottima conoscenza della lingua italiana;
- b) godimento dei diritti civili e politici;
- c) non avere riportato condanne penali definitive, sentenze di applicazione pena (patteggiamento) e decreti penali per reati non colposi o che comportino, quale pena accessoria, l'interdizione temporanea o permanente dai Pubblici Uffici;
- d) non essere stato licenziato per motivi disciplinari, per scarso rendimento o per mancato superamento del periodo di prova, destituito o dispensato dall'impiego presso Enti Locali od aziende pubbliche o private di Trasporto Pubblico compresa ATV SRL. Non essere stato destituito dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione a seguito dell'accertamento che l'impiego è stato conseguito mediante la produzione di documenti falsi o invalidi o, comunque, con mezzi fraudolenti;
- e) possesso, all'atto dell'assunzione, dei requisiti psicofisici richiesti per l'ammissione in servizio quale "Operatore Qualificato d'ufficio" (D.P.R. 11.07.1980 n. 753 - D.M. 23.02.1999 n. 88/T e ss.mm.ii. e correlata normativa vigente in materia);
- f) di non trovarsi in alcuna situazione di potenziale conflitto di interessi, intendendosi per tale: "la situazione in cui un interesse secondario e personale (finanziario o non finanziario) di una persona o dei suoi famigliari tende a interferire con l'interesse primario dell'azienda (ossia il bene comune), verso cui la persona ha precisi doveri e responsabilità";
- g) patente di guida di categoria B.

**Requisiti Specifici**

Per l'ammissione alla Selezione è richiesto il possesso dei seguenti requisiti specifici: al **12 settembre 2022** termine ultimo di presentazione della domanda di partecipazione:

- h) possesso del Diploma di Scuola Secondaria di Secondo Grado / Scuola Superiore;

Eventuali titoli di studio non conseguiti in Italia devono essere riconosciuti equipollenti ai sensi del D.Lgs. 27.01.1992 n. 115;

- i) almeno 2 anni di esperienza in mansioni inerenti l'assistenza alla clientela presso uffici relazioni con il pubblico in aziende erogatrici di servizi;
- j) buona conoscenza dei principali sistemi operativi e pacchetti applicativi informatici (Microsoft Office, etc.).

La mancanza o la perdita del possesso di uno o più dei requisiti generali o specifici richiesti, in qualsiasi fase della selezione, comporta l'esclusione del candidato dalla stessa o dalla graduatoria. In qualsiasi fase della selezione ATV potrà chiedere di comprovare i requisiti attraverso presentazione della documentazione originale.

## 2. FUNZIONI ATTRIBUITE

Tale risorsa sarà inserita all'interno del Settore comunicazione- URP, con le seguenti mansioni inerenti l'assistenza alla clientela quali:

- informazioni all'utenza, in prevalenza telefoniche e scritte riguardanti tutti gli aspetti del servizio di trasporto pubblico aziendale (quali, ad esempio, tipologie dei servizi forniti da ATV, percorsi e orari della rete, normative di accesso e fruizione del servizio di trasporto, regole di viaggio, tariffazione, tipologie e norme di utilizzo dei titoli di viaggio, rete di vendita, informazioni di emergenza etc.);
- comunicazione critica, gestione procedure di reclamo e relazioni con l'utenza, in prevalenza telefoniche e scritte;
- inserimento contenuti pagine web;
- gestione prenotazioni servizi turistici.

## 3. MODALITA' E TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Le domande di partecipazione alla selezione dovranno essere presentate **esclusivamente online** tramite il form di selezione presente sul sito aziendale [www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it) nella sezione "Lavora con Noi" **entro le ore 12.00 di lunedì 12 settembre 2022**.

Alla domanda dovrà essere allegato attestato di versamento di €. 15,00 effettuato con **Bonifico Bancario** IBAN IT 42 B 05034 11750 000000165246) o Bollettino di Conto Corrente Postale (n. 79125407) a favore di ATV Azienda Trasporti Verona, Lungadige Galtarossa n. 5, 37133 Verona, indicando come causale "Operatore Qualificato d'ufficio".

L'Azienda non assume alcuna responsabilità per la mancata ricezione delle domande, dipendente dall'inesatta o mancata compilazione dei campi da parte del candidato o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

## 4. PROVE D'ESAME E TITOLI

### PRESELEZIONE

Nel caso di un numero particolarmente elevato di candidature pervenute, ATV si riserva di effettuare una prova preselettiva. In particolare i candidati saranno chiamati a svolgere:

- Una prova scritta consistente in un questionario formato da 30 quiz a risposte multiple riguardanti le materie oggetto del concorso. Saranno ammessi alla Selezione i candidati che avranno risposto correttamente ad almeno 21 quesiti.

## SELEZIONE

I Candidati ammessi alla Selezione, sosterranno:

- A) una Prova Orale relativa a
- conoscenza della rete ATV e della struttura tariffaria del trasporto pubblico della Regione Veneto;
  - conoscenza della Carta della Mobilità ATV;
  - nozioni di cultura generale;
  - conoscenza della geografia del territorio veronese e delle Province limitrofe;
  - conoscenze informatiche di base.

È prevista una valutazione in 30mi e sarà ritenuto idoneo chi avrà conseguito un punteggio di almeno 21/30;

- B) una Prova di Accertamento Psico-Attitudinale non richiedente conoscenze specifiche della materia, articolata nell'eventuale somministrazione di appositi test e in un colloquio individuale della durata di circa 30 minuti, entrambi tesi a stabilire l'attitudine o meno dei candidati alla mansione. Il giudizio negativo comporterà l'esclusione dalla Selezione.

## Titoli

Saranno valutati, con l'attribuzione di un massimo di 10 punti, i seguenti titoli:

- per titoli di studio superiori al minimo richiesto sarà riconosciuto 1 punto per la laurea triennale ed 1 punto per la laurea specialistica / magistrale sino ad un massimo di punti 2;
- per esperienze lavorative in ambito comunicazione/assistenza alla clientela saranno riconosciuti 1 punto per ogni anno d'esperienza, oltre il secondo, fino ad un massimo di punti 2;
- per la conoscenza di una lingua straniera (inglese, tedesco, francese o spagnolo a livello almeno pari a B1 o superiori del quadro europeo di riferimento) saranno riconosciuti 2 punti per ognuna di esse sino ad un massimo di punti 6;

**La copia del titolo posseduto va allegata al form di partecipazione alla selezione.**

La somma complessiva dei punti assegnati ai titoli ed alla prova d'esame (al massimo punti 40) costituirà il punteggio complessivo collegiale per la formazione della graduatoria finale degli idonei.

## 5. COMMISSIONE ESAMINATRICE

ATV provvederà a nominare un'apposita Commissione Esaminatrice la quale, una volta espletate le prove di selezione, redigerà la graduatoria finale di merito dei candidati con l'indicazione della votazione complessiva conseguita da ciascuno.

É facoltà di ATV SRL assegnare a società terza, in possesso dei requisiti di cui al D.Lgs. 10.09.2003 n. 276, il servizio di screening delle candidature e interviste telefoniche per la verifica dei titoli oggetto della selezione, l'effettuazione di prove oggetto di selezione come da art. 4 del presente Bando e la creazione della graduatoria finale.

## 6. FORMAZIONE ED APPROVAZIONE DELLA GRADUATORIA, CONVOCAZIONI E COMUNICAZIONI

Dalla graduatoria finale degli idonei saranno esclusi i candidati che non si siano presentati ad una delle prove o che, nel complesso della valutazione, non risultino aver conseguito un punteggio sufficiente.

La durata della graduatoria finale degli idonei sarà rimessa alla decisione del Consiglio di Amministrazione aziendale.

Tutte le comunicazioni ai partecipanti relativamente alla presente Selezione (luogo, orario, sede, etc.) avverranno esclusivamente tramite pubblicazioni sul sito web aziendale ([www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)). Le pubblicazioni sul sito internet sostituiranno a tutti gli effetti le convocazioni individuali.

I candidati ammessi alla selezione sono tenuti a presentarsi per l'espletamento delle prove muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, nel giorno, orario e luogo che saranno indicati sul citato sito dell'Azienda. La mancata presentazione equivarrà alla rinuncia al concorso.

Le comunicazioni pubblicate sul sito internet aziendale hanno valore di notifica a tutti gli effetti. Le eventuali richieste d'integrazione documentale alle domande di partecipazione verranno richieste tramite posta elettronica.

## **7. CONDIZIONI PER L'ASSUNZIONE**

L'assunzione è subordinata alle norme in vigore e secondo le necessità del servizio e nel rispetto dell'organigramma aziendale.

Gli idonei alla Selezione, prima dell'assunzione, saranno sottoposti a visita medica per l'accertamento del possesso dei requisiti psicofisici richiesti per l'ammissione in servizio quale "Operatore Qualificato d'ufficio" dal D.M. 23.02.1999 n. 88/T e ss.mm.ii. L'accertamento di detti requisiti è effettuato con giudizio inappellabile dall'Ufficio Sanitario di R.F.I. ed il certificato richiesto sarà acquisito d'ufficio dall'Azienda. L'eventuale giudizio di idoneità alle mansioni indicate determinerà l'automatica esclusione dalla graduatoria.

I candidati risultati idonei in possesso dei requisiti per accedere alla quota di riserva avranno diritto di precedenza nella nomina in servizio sino a copertura della quota di riserva stabilita per legge.

Gli assunti dovranno prendere servizio, a pena di decadenza, entro 30 giorni dalla data della lettera di nomina.

## **8. INQUADRAMENTO IN CASO DI ASSUNZIONE E DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO**

L'inquadramento di destinazione del personale assunto sarà quello di "Operatore Qualificato d'ufficio" – par. 140 di cui alla Tabella Nazionale delle qualifiche (C.C.N.L. 27.11.2000) con contratto di lavoro a Tempo Indeterminato. E' previsto un periodo di prova pari a mesi 6 e la sede di lavoro sarà a Verona.

Lo stato giuridico, il trattamento economico, quello previdenziale ed assistenziale sono disciplinati dagli Accordi Sindacali di categoria Nazionali e di secondo livello in vigore in ATV al momento dell'assunzione, nonché dalle norme contenute nel R.D. 08.01.1931 n. 148 e successive modificazioni ed integrazioni.

## **9. ACCETTAZIONE CONDIZIONI**

Nella domanda il candidato dovrà dichiarare di accettare tutte le norme e le condizioni contenute nel presente Bando.

Verona, 28 luglio 2022

  
**Il Direttore Generale**  
**Dott. Stefano Zaninelli**