



N. 24334 di prot.

Bassano del Grappa, 12.03.2024

SCADENZA 27 MARZO 2024

**AVVISO DI SELEZIONE INTERNA PER TITOLI E PROVA/COLLOQUIO
PER IL CONFERIMENTO DI INCARICO
DI FUNZIONE PROFESSIONALE
(art. 24 e seguenti C.C.N.L. 2.11.2022)**

U.O.C. DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI OSPEDALE

“Supporto al sistema di contact center”

**per il personale del ruolo Amministrativo
dell'Area degli Assistenti – Assistente Amministrativo**

Bando n. 17/2024

approvato con deliberazione n. 416 del 08.03.2024

- **Publicato nel sito** www.aulss7.veneto.it/Concorsi e avvisi/Selezioni per il personale dipendente

**PER PARTECIPARE ALL'AVVISO E' NECESSARIO EFFETTUARE
OBBLIGATORIAMENTE L'ISCRIZIONE ONLINE SUL SITO
<https://aulss7veneto.iscrizioneconcorsi.it>.
L'UTILIZZO DI MODALITA' DIVERSE COMPORTERA' L'ESCLUSIONE DEL
CANDIDATO DALLA PROCEDURA.**

In esecuzione della deliberazione del Direttore Generale n. 416 del 08.03.2024 in applicazione di quanto previsto al Capo III “Sistema degli incarichi” art. 24 “Definizione, principi e tipologie” del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro relativo al personale del Comparto Sanità 2 novembre 2022 – triennio 2019-2021 e dal “Regolamento per l’attuazione delle disposizioni relative agli incarichi di cui all’art. 24 e seguenti del C.C.N.L. 2 novembre 2022 – triennio 2019-2021 relativo al personale del Comparto Sanità” di questa Azienda U.L.SS. approvato con delibera n. 1196 del 14 luglio 2023, è indetto avviso di selezione interna, per titoli e prova colloquio, riservato al personale dipendente a tempo indeterminato e in posizione di comando/assegnazione temporanea dell’Azienda U.L.SS. 7 Pedemontana, per il conferimento del seguente incarico di funzione:

INCARICO DI FUNZIONE PROFESSIONALE
“SUPPORTO AL SISTEMA DI CONTACT CENTER”
affidente all’U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale
per il personale del ruolo Amministrativo - Area degli Assistenti –
Assistente Amministrativo

UOC/UOSD	DENOMINAZIONE INCARICO	PESO	COMPLESSITA'	VALORE ECONOMICO	PROFILO DI ACCESSO
U.O.C. DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI OSPEDALE	“SUPPORTO AL SISTEMA DI CONTACT CENTER”	65	ELEVATA	3.000,00	PERSONALE DELL'AREA DEGLI ASSISTENTI – ASSISTENTE AMMINISTRATIVO

CONTENUTI PROFESSIONALI E ATTIVITA'

Contenuti professionali e competenze:

- Competenza in materia di servizi di contact center multicanale (es. prenotazioni e pagamenti tramite telefonata, sportello) integrati con i canali digitali (chat, mail, voice, messaggistica robotizzata, canali social);
- Approfondita conoscenza dell'offerta aziendale;
- Buona capacità di problem solving;
- Abilità informatiche nell'uso di strumenti specifici;
- Approfondita conoscenza dei sistemi gestionali per la collocazione della domanda e del pacchetto Office;
- Approfondita conoscenza dei sistemi informatizzati di accesso ai servizi per l'erogazione e pagamento delle prestazioni sanitarie (es. eliminacode, casse automatiche, sistema PagoPA);
- Professionalità e capacità di comunicazione;
- Orientamento ai risultati, pazienza e attenzione ai dettagli;
- Buona conoscenza e abilità nel settore della digitalizzazione.

Attività peculiari:

- Utilizzo delle diverse procedure in maniera armonica;
- Favorire l'integrazione tecnica tra le diverse procedure;
- Individuazione di percorsi semplificati per migliorare la fruibilità dei servizi al cittadino;
- Ottima conoscenza dei processi per attività di monitoraggio e rendicontazione.

Sono garantite parità e pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro ed al trattamento sul lavoro (art. 7 - 1° comma - Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165)

REQUISITI per l'AMMISSIONE

Alla selezione può partecipare il personale dell'Azienda U.L.SS. 7 Pedemontana che sia in possesso dei seguenti requisiti:

- *Rapporto di lavoro a tempo indeterminato o in posizione di comando/assegnazione temporanea, nell' Area degli Assistenti – Assistente Amministrativo;*
- *Valutazioni annuali di performance individuale positive nell'ultimo biennio o le ultime due valutazioni disponibili in ordine cronologico e assenza di provvedimenti disciplinari negli ultimi due anni superiori alla multa;*
- *Quindici anni di esperienza professionale maturati nel profilo di appartenenza (C.C.N.L. 02/11/2022).*

Al fine del computo dell'esperienza professionale richiesta, quale requisito di accesso per il conferimento degli incarichi di funzione rientrano anche i periodi di servizio maturati, con o senza soluzione di continuità, a tempo determinato e/o a tempo parziale, presso Aziende od Enti del Comparto di cui all'art. 1 (Campo di applicazione) del C.C.N.L. 2 novembre 2022, nonché presso altre Amministrazioni di comparti diversi, ovvero presso Ospedali privati accreditati o presso le Università pubbliche e private dei Paesi dell'Unione Europea nel medesimo o corrispondente profilo.

Gli incarichi di funzione professionale sono conferibili anche al personale con rapporto di lavoro a tempo parziale, qualora il valore economico di tali incarichi sia definito in misura non superiore a € 3.000,00. In tali casi il valore economico dell'incarico è rideterminato in proporzione alla durata della prestazione lavorativa. Per gli altri incarichi di valore economico superiore, il dipendente con rapporto di lavoro a tempo parziale, al momento del conferimento dell'incarico di funzione professionale deve ricostituire il rapporto di lavoro a tempo pieno.

Tutti i requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito dal presente bando per la presentazione delle domande di ammissione all'Avviso.

La mancanza di uno solo dei requisiti prescritti comporta la non ammissione all'avviso che verrà disposta con provvedimento motivato del Direttore Generale dell'Azienda U.L.SS. 7 Pedemontana.

PRESENTAZIONE delle DOMANDE

La domanda di partecipazione al presente Avviso dovrà essere, pena esclusione, PRODOTTA ESCLUSIVAMENTE TRAMITE PROCEDURA TELEMATICA presente nel sito <https://aulss7veneto.iscrizioneconcorsi.it> entro il 15° giorno successivo alla data di pubblicazione del presente bando nel sito dell'Azienda U.L.SS. 7 Pedemontana, perentorio termine del **27.03.2024, come di seguito indicato.**

Nel caso in cui detto giorno sia festivo, il termine è prorogato al primo giorno successivo non festivo.

La procedura informatica per la presentazione delle domande sarà attiva a partire dal giorno di pubblicazione nel sito internet dell'Azienda U.L.SS. n. 7 Pedemontana www.aulss7.veneto.it, e verrà automaticamente **disattivata alle ore 24.00 del giorno di scadenza**. Pertanto, dopo tale termine, non sarà più possibile effettuare la compilazione online della domanda di partecipazione e **non sarà ammessa la produzione di altri titoli o documenti** a corredo della domanda. Inoltre non sarà più possibile effettuare **rettifiche o aggiunte**.

Il termine di cui sopra è perentorio. Saranno esclusi dall'Avviso di procedura i candidati le cui domande non siano state inviate secondo le modalità di seguito indicate.

La compilazione della domanda potrà essere effettuata 24 ore su 24 (salvo momentanee interruzioni per manutenzione del sito) da qualsiasi computer collegato alla rete internet e dotato di un browser di navigazione aggiornato tra quelli di maggiore diffusione (Chrome, Explorer, Firefox, Safari) che supporti ed abbia abilitati JavaScript e Cookie. La compatibilità con i dispositivi mobili (smartphone, tablet) non è garantita. Si consiglia di effettuare la registrazione e la compilazione per tempo.

1: REGISTRAZIONE NEL SITO AZIENDALE

- Collegarsi al sito internet: <https://aulss7veneto.iscrizioneconcorsi.it/>;
- **Cliccare su “pagina di registrazione”** ed inserire i dati richiesti.

Fare attenzione al corretto inserimento della e-mail (non PEC, non indirizzi generici o condivisi, ma mail personale) perché a seguito di questa operazione il programma invierà una e-mail al candidato con le

credenziali provvisorie (Username e Password) di accesso al sistema di iscrizione ai concorsi on-line (attenzione l'invio non è immediato quindi registrarsi per tempo).

- **Collegarsi**, una volta ricevuta la mail, al link indicato nella stessa per modificare la Password provvisoria con una password segreta e definitiva a vostra scelta che dovrà essere conservata per gli accessi successivi al primo, **attendere** poi qualche secondo per essere automaticamente reindirizzati;

2: ISCRIZIONE ON LINE ALL'AVVISO INTERNO

- Dopo aver inserito Username e Password definitiva, selezionare la voce di menù "Concorsi", per accedere alla schermata delle selezioni disponibili.
- **Cliccare l'icona "Iscriviti" corrispondente all'avviso al quale intende partecipare.**
- Il candidato accede alla schermata di **inserimento della domanda**, dove deve dichiarare il POSSESSO DEI REQUISITI GENERALI E SPECIFICI richiesti per l'ammissione all'avviso.
- Si inizia dalla scheda "**Anagrafica**", che deve essere compilata in tutte le sue parti e dove va allegata la scansione del documento di identità, cliccando il bottone "**aggiungi documento**". Per iniziare cliccare il tasto "**Compila**" ed al termine dell'inserimento, confermare cliccando il tasto in basso "**Salva**";
- Proseguire con la compilazione delle ulteriori pagine di cui si compone in format, il cui elenco è disposto sul lato sinistro dello schermo, e che via via che vengono compilate, risultano spuntate in *verde*, con riportato al lato il numero delle dichiarazioni rese. Le stesse possono essere compilate in più momenti, in quanto è possibile accedere a quanto caricato ed aggiungere/correggere/cancellare i dati, fino a quando non si conclude la compilazione cliccando su "**Conferma ed invio**".

Si sottolinea che tutte le informazioni (requisiti specifici di ammissione, titoli di carriera ed esperienze professionali e formative) di cui sopra, dovranno essere indicate in modo preciso ed esaustivo in quanto si tratta di dati sui quali verrà effettuata la verifica del possesso dei requisiti per la partecipazione all'avviso, nonché la valutazione dei titoli. Si tratta di una dichiarazione resa sotto la propria personale responsabilità ed ai sensi del D.P.R. 28.12.2000, n. 445.

I rapporti di lavoro/attività professionali in corso possono essere autocertificati limitatamente alla data in cui viene compilata la domanda (quindi nel campo corrispondente alla data di fine rapporto il candidato deve inserire la data di compilazione della domanda, anche se il rapporto di lavoro è ancora in corso. Nel caso di servizio ancora in corso specificare nel campo note).

- Terminata la compilazione di tutte le sezioni, cliccare su "**Conferma ed invio**". Dopo avere reso le dichiarazioni finali e confermato, compare la funzione STAMPA DOMANDA. Il candidato deve obbligatoriamente procedere a scaricare e stampare la domanda, alla sua firma e al successivo upload della stessa, cliccando il bottone "**Allega la domanda firmata**".
- Solo al termine di quest'ultima operazione comparirà "**INVIA L'ISCRIZIONE**" che va cliccata per inviare definitivamente la domanda. Il candidato riceverà una e-mail di conferma iscrizione con allegata la copia della domanda di partecipazione firmata.

Il mancato inoltro informatico della domanda firmata, determina l'automatica esclusione del candidato dall'avviso di selezione interna di cui trattasi.

Si suggerisce di **leggere attentamente le ISTRUZIONI** per l'uso della procedura, di cui sopra, e **presenti sul sito di iscrizione**.

Per qualsiasi chiarimento/richiesta utilizzare la funzione "richiedi assistenza" presente sul lato sinistro della pagina.

Le richieste di assistenza tecnica per errori nell'utilizzo della presente procedura verranno evase durante l'orario di lavoro e compatibilmente con gli altri impegni del servizio. Si garantisce una **risposta entro 5 giorni** lavorativi dalla richiesta; le richieste **non potranno essere soddisfatte nei 3 giorni antecedenti la data di scadenza dell'avviso**.

Ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e s.m.i., l'Amministrazione procederà ad idonei controlli, anche a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese nel format. Qualora emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti in seguito al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

Il mancato rispetto, da parte dei candidati, dei termini e delle modalità sopra indicate per la presentazione delle domande comporterà la non ammissibilità all'avviso.

Il Candidato deve rendere note le eventuali variazioni di domicilio o recapito che si verifichino durante la procedura selettiva e fino all'esaurimento della stessa, comunicandole al seguente indirizzo PEC: protocollo.aulss7@pecveneto.it, avendo cura di riportare l'avviso al quale si è partecipato.

COMMISSIONE e VALUTAZIONE DEI TITOLI

Le domande saranno esaminate dalla Commissione esaminatrice, nominata con provvedimento dell'Amministrazione, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Aziendale per l'attuazione delle disposizioni relative agli incarichi di cui all'art. 24 e seguenti del C.C.N.L. 2 novembre 2022 – triennio 2019-2021 relativo al personale del Comparto Sanità, approvato con deliberazione dell'Azienda U.L.SS. 7 Pedemontana n. 1196 di reg. del 14 luglio 2023.

La Commissione procederà alla verifica del possesso dei requisiti di partecipazione dei candidati e, successivamente alla valutazione dei curricula pervenuti.

La stessa Commissione dispone complessivamente di 100 punti così ripartiti:

- 50 punti per i titoli;
- 50 punti per la prova colloquio.

La valutazione del curriculum vitae di ciascun candidato dovrà tenere in considerazione tutti i titoli presentati o autocertificati, in particolare in relazione alle peculiarità professionali che caratterizzano le aree, gli ambiti e i profili inerenti l'incarico da conferire.

La Laurea magistrale o specialistica, i master universitari di primo o secondo livello o eventuali percorsi formativi sono da valorizzare, se non requisiti di ammissione.

Per la valutazione dei titoli, i punti, come stabilito dal Regolamento Aziendale di cui alla deliberazione n. 1196 di reg. più volte citata, sono così ripartiti:

a)	<i>titoli di carriera</i>	<i>punti</i>	<i>25;</i>
b)	<i>titoli accademici e di studio</i>	<i>punti</i>	<i>8;</i>
c)	<i>pubblicazioni e titoli scientifici</i>	<i>punti</i>	<i>5;</i>
d)	<i>curriculum formativo e professionale</i>	<i>punti</i>	<i>12.</i>

TITOLI di CARRIERA:

- a. *servizio reso presso le unità sanitarie locali, le aziende ospedaliere, gli enti di cui agli artt. 21 e 22 del D.P.R. 27.03.2001, n. 220 e presso altre pubbliche amministrazioni: nel profilo professionale richiesto per la selezione punti 1,00 per anno; nel profilo professionale con incarico ex coordinamento ed ex posizione organizzativa punti 1,20 per anno; non vanno considerati gli anni di servizio eventualmente richiesti quale requisito di accesso alla selezione;*
- b. *servizio reso nel corrispondente profilo della categoria inferiore o in qualifiche corrispondenti è valutato con un punteggio non superiore al 50% di quello reso nel profilo relativo alla selezione, ovvero massimo punti 0,500 per anno;*
- c. *periodi di servizio prestati a tempo parziale sono valutati proporzionalmente all'orario di lavoro previsto dal C.C.N.L.*

Per la valutazione delle pubblicazioni, dei titoli scientifici e del curriculum formativo e professionale si applicano i criteri previsti dall'art. 11 del D.P.R. n. 220/2001.

Le pubblicazioni devono essere edite a stampa. Non saranno valutate le pubblicazioni presentate in forma dattiloscritta e non ancora pubblicate, quelle dalle quali non risulti l'apporto del candidato, e quelle indicate solo con un rinvio a siti internet di riferimento.

Verranno presi in considerazione i corsi di formazione riferiti al **decennio** precedente alla data di pubblicazione del bando di avviso nel sito aziendale.

PROVA D'ESAME

In attuazione a quanto previsto dal Regolamento Aziendale sugli incarichi di funzione, **i candidati saranno sottoposti a prova consistente in un colloquio**, vertente sulle materie oggetto dell'incarico. Il punteggio minimo previsto per conseguire la sufficienza corrisponde a punti 35/50.

Il diario dell'eventuale colloquio sarà pubblicato nel sito aziendale [www.aulss7.veneto.it/concorsi e avvisi/selezioni per il personale dipendente](http://www.aulss7.veneto.it/concorsi_e_avvisi/selezioni_per_il_personale_dipendente). **Tale pubblicazione avrà valore di notifica a tutti gli effetti.**

La prova orale si svolge, nel giorno stabilito, alla presenza dell'intera Commissione in sala aperta al pubblico.

Qualora gli stessi non si presentino a sostenere la prova colloquio nella data, nell'ora e nella sede, come sopra indicato, saranno considerati rinunciatari qualunque sia la causa dell'assenza, anche se non dipendente dalla volontà dei singoli concorrenti.

GRADUATORIA

La Commissione, al termine della prova colloquio, formula la graduatoria degli idonei dei candidati, secondo l'ordine dei punti della votazione complessiva riportata da ciascun candidato. E' escluso dalla graduatoria degli idonei il candidato che non abbia conseguito la prevista valutazione di sufficienza nella prova colloquio.

La graduatoria degli idonei, una volta riconosciuta la regolarità degli atti della Commissione Esaminatrice, sarà approvata con deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda U.L.SS. e pubblicata all'Albo on line Aziendale. Il Direttore Generale conferirà gli incarichi adottando idoneo provvedimento deliberativo. La stessa rimane efficace per un termine di ventiquattro mesi dalla data di pubblicazione all'Albo dell'Ente.

CONFERIMENTO DELL'INCARICO DI FUNZIONE, DURATA E REVOCA

Gli incarichi sono conferiti con provvedimento scritto e motivato che riporti i contenuti inclusi nell'avviso di selezione. L'incarico è conferito a tempo determinato e ha una durata di cinque anni o, per il personale in comando/assegnazione temporanea, una durata corrispondente alla durata dell'incarico o del comando/assegnazione temporanea.

La durata può essere inferiore se coincide con il conseguimento del limite di età per il collocamento a riposo dell'interessato.

Gli incarichi sono rinnovabili previa valutazione positiva al termine dell'incarico e in assenza di provvedimenti disciplinari negli ultimi due anni superiori alla multa.

Qualora, al termine dell'incarico, la valutazione sia negativa o vi sia la presenza di provvedimenti disciplinari negli ultimi due anni superiori alla multa, è prevista la perdita dell'incarico.

Può essere disposta la revoca prima della scadenza dell'incarico, per effetto:

- della valutazione negativa annuale nell'ambito del ciclo della performance;
- a seguito di procedimenti disciplinari conclusi con la comminazione di una sanzione superiore alla multa.

La revoca avviene con atto scritto e motivato da parte del Direttore Generale.

Non si dà luogo alla corresponsione della retribuzione di premialità nell'anno di revoca dell'incarico.

Le procedure per l'eventuale rinnovo o revoca degli incarichi sono dettagliate nel "*Regolamento per l'attuazione delle disposizioni relative agli incarichi di cui all'art. 24 e seguenti del C.C.N.L. del 02 novembre 2022 – triennio 2019-2021 - relativo al personale del Comparto Sanità*" di questa Azienda U.L.SS. approvato con delibera n. 1196 del 14 luglio 2023.

NORME FINALI

Ai sensi della normativa vigente i dati personali forniti dai candidati saranno raccolti presso l'Azienda U.L.SS. 7 Pedemontana – U.O.C. Gestione Risorse Umane - per le finalità di gestione dell'avviso e saranno trattati presso una banca dati autorizzata anche successivamente all'eventuale instaurazione del rapporto di lavoro, per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo.

La presentazione della domanda di partecipazione da parte del candidato implica il consenso al trattamento dei propri dati ai fini della gestione dell'avviso.

Con la partecipazione all'avviso è implicita da parte dei concorrenti l'accettazione, senza riserve, di tutte le prescrizioni e precisazioni, del presente bando, nonché di quelle che disciplinano o disciplineranno lo stato giuridico ed economico del personale delle U.L.SS.

Per quanto non previsto nel presente bando si fa richiamo alle disposizioni legislative e regolamentari in materia.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di revocare, prorogare, sospendere o modificare il presente avviso qualora ricorrano motivi di pubblico interesse.

Il presente bando è pubblicato nel sito *[www.aulss7.veneto.it/concorsi e avvisi/selezioni per il personale dipendente](http://www.aulss7.veneto.it/concorsi_e_avvisi/selezioni_per_il_personale_dipendente)*.

IL DIRETTORE GENERALE
dell'Azienda U.L.SS. 7 Pedemontana
dott. Carlo BRAMEZZA