

AVVISO DI SELEZIONE INTERNA PER IL CONFERIMENTO DI POSIZIONE DI RESPONSABILITÀ DELL'UFFICIO URP DELLA SOCIETA' E.R.P. MS SPA

Prot. n. 16743 del 14.12.2022

Art. 1 Oggetto dell'avviso di selezione

E.R.P. Massa Carrara S.p.A. promuove un bando riservato al personale interno, assunto a tempo indeterminato, per la copertura, con passaggio di ruolo, di posizione di responsabilità per un suo Ufficio. La graduatoria risultante sarà utilizzata per la copertura del posto di seguito indicato.

Art. 2 Figura professionale richiesta e profilo

n. 1 Responsabile Ufficio Rapporti con gli Utenti

inquadramento previsto: livello A3 del CCNL Federcasa vigente.

Il responsabile di ufficio svolge funzioni direttive di particolare importanza per ampiezza e natura, di coordinamento e controllo di unità organizzativa, opera con autonomia di iniziativa sulle variabili e/o innovazioni da introdurre nel processo di lavoro anche non in conformità a procedure e metodi standard nel quadro di obiettivi definiti; ha responsabilità sui risultati tecnici, amministrativi e gestionali delle funzioni presidiate, gestisce informazioni rilevanti per la propria unità organizzativa, interpretandole ed elaborandole in funzione degli obiettivi da raggiungere. Deve possedere approfondite conoscenze teoriche e pratiche acquisite con specifica formazione e notevole esperienza relative a processi e sistemi di lavoro.

Il profilo ricercato deve avere padronanza delle materie oggetto dell'attività istituzionale di E.R.P. Massa Carrara S.p.A al fine di poter gestirne l'informazione all'utenza, monitorarne la corretta esecuzione sia da un punto di vista globale che puntuale e interagire con la Direzione e gli altri Uffici a fronte di modifiche delle normative vigenti. Inoltre, deve essere in possesso di adeguate competenze informatiche e avere una spiccata propensione all'aggiornamento.

Il profilo ricercato, inoltre, deve avere padronanza del contesto normativo in cui opera, anche per la parte del procedimento amministrativo di cui è responsabile, nonché degli obblighi della Pubblica Amministrazione in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione.

Il profilo ricercato, infine, deve avere spiccate capacità organizzative e di gestione delle risorse umane al fine di garantire la correttezza e il rispetto dei tempi di erogazione previsti per i servizi in oggetto sia per quanto riguarda la parte di sportello, che la parte online.

L'Ufficio al quale il dipendente selezionato, collocato in Staff con il Direttore Generale come da Delibera CdA n 29 del 14 aprile 2022 a modifica della Pianta Organica, sarà preposto, perseguendo l'obiettivo di facilitare il rapporto con gli utenti ed i cittadini in genere, svolgerà tra le altre le seguenti funzioni:

- consentire agli assegnatari ed a coloro che, in qualche modo, sono utenti di ERP Massa Carrara SpA, di potersi indirizzare ad un unico punto di accesso per ottenere informazioni, per il servizio gestione dei rapporti e per le eventuali richieste/segnalazioni di natura manutentiva;
- dare vita ad un interfaccia diretto tra la società e gli assegnatari, con tutte le competenze necessarie, previo adeguato percorso formativo, per accogliere le richieste da parte degli utenti, evitando al contempo disfunzioni e ritardi negli uffici di back-office;
- agevolare, nei tempi e nei modi, l'erogazione di un servizio o la diffusione di informazioni;
- migliorare l'esercizio dei diritti d'informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini e di tutti i portatori di interesse agli atti e ai documenti oggetto di richiesta;
- redigere e mettere a disposizione la modulistica relativa alle procedure principali, compresa assistenza e supporto nella compilazione della stessa (revisione canone, utilizzo autorizzato, ospitalità



temporanea, variazione nucleo familiare, duplicato bollettini pagamento affitto, specifica e chiarimenti su conteggi relativi a canoni e servizi a rimborso ecc.);

- accogliere richieste di interventi di manutenzione/pronto intervento e/o monitoraggio sullo stato di avanzamento della richiesta;
- supportare gli utenti nelle richieste di rateizzazione, stipula piani di rientro, recupero del debito e quanto altro utile alla regolarizzazione degli assegnatari rispetto ai rapporti di natura economica con ERP Massa Carrara SpA;
- fornire supporto ed informazioni agli utenti per ogni pratica di loro pertinenza, comprese, in particolar modo, le istanze di competenza del Servizio Utenza (Anagrafe Utenza e Morosità-Recupero Crediti e Bollettazione) e dell'Ufficio Condomini ed Autogestioni.
- effettuare un report periodico di analisi del monitoraggio in progress sulla tipologia delle istanze rivolte all'URP stesso, finalizzato alla costituzione di una banca dati da cui trarre informazioni per l'aggiornamento, approfondimento ed eventuali o necessarie variazioni delle procedure attualmente vigenti

Art. 3 Requisiti di ammissione

Per essere ammessi alla presente selezione è indispensabile:

- essere in possesso del diploma di laurea anche triennale in materia attinente (scienze delle comunicazioni, economiche, giuridiche o equipollenti); in alternativa essere in possesso di un diploma di scuola media superiore e un'anzianità di servizio di almeno cinque anni nell'Area Amministrativa della Società:
- 2) essere inquadrato almeno in area B del contratto Federcasa:
- 3) aver presentato la domanda di partecipazione nel termine prescritto al successivo Art. 8.

I requisiti dovranno essere posseduti, a pena esclusione dal processo selettivo, alla data di scadenza del termine stabilito per la presentazione della domanda di ammissione.

Art. 4 Procedura di selezione.

La selezione verrà esperita da una Commissione, istituita *ad hoc* e nominata dall'Organo Amministrativo, mediante colloquio individuale relativo alla materia specifica del profilo interessato e valutazione psico-attitudinale

I punteggi ottenuti con i titoli, nella prova orale relativa alla materia specifica e al colloquio psico-attitudinale, sommati fra loro, formeranno il punteggio finale.

I soggetti che avranno totalizzato, almeno, 70 punti su 100, verranno inseriti nella graduatoria.

Art. 5 Norme generali.

Il candidato partecipante alla selezione sarà avvisato della data, dell'ora e del luogo per l'esecuzione della prova, oltre che degli esiti delle prove, tramite protocollo interno e affissione nella bacheca aziendale.

Il candidato ammesso che per qualsiasi motivo non si presenti nel luogo, alla data e all'ora prevista per sostenere le prove, verrà automaticamente escluso dalla partecipazione alla selezione, salvo giustificato motivo.

Non verranno effettuate comunicazioni - sull'esito delle prove e sulla condizione di ammissibilità - presso i recapiti o domicili dei candidati.

Nell'aderire all'avviso i candidati, automaticamente, accettano le condizioni del presente avviso di selezione.



Art. 6 Documentazione per la domanda di partecipazione

Per partecipare alla selezione il candidato dovrà presentare apposita domanda di partecipazione, allegata in formato cartaceo al presente avviso ma reperibile, su richiesta, anche in formato editabile, indicando:

- 1) le proprie generalità: cognome e nome, il luogo e la data di nascita, la residenza (con l'esatta indicazione del numero di codice di avviamento postale) e l'eventuale domicilio, qualora diverso dalla residenza al quale far riferimento per eventuali comunicazioni, prefisso e numero telefonico al quale reperire il candidato in qualsiasi momento, indirizzo di posta elettronica;
- 2) di essere in possesso del titolo di studio richiesto dall'avviso di selezione;
- 3) di essere in servizio con contratto a tempo indeterminato presso E.R.P. Massa Carrara S.p.A. e da quale anno;
- 4) l'assenza di condanne penali, ovvero le eventuali condanne penali riportate, anche nel caso in cui siano intervenute amnistia, condono, indulto o perdono giudiziale;
- 5) l'assenza di procedimenti penali pendenti o i procedimenti penali eventualmente pendenti:
- 6) di essere a conoscenza delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci, ai sensi dell'articolo 76 del d.P.R. 445/2000;
- 7) di autorizzare E.R.P. Massa Carrara S.p.A. all'utilizzo dei dati personali ai fini della procedura di selezione (Regolamento UE 2016/679).
- **N.B.** Alla domanda dovrà essere allegata copia fotostatica, ancorché non autenticata, del documento d'identità del sottoscrittore o documento di riconoscimento equipollente, ai sensi dell'art. 35, comma 2, D.P.R. 445/2000 in corso di validità.

Art. 7 Modalità di presentazione della domanda di partecipazione

La busta contenente la documentazione di partecipazione (indicata al punto precedente) dovrà riportare all'esterno:

- L'indicazione del mittente;
- La dicitura "Selezione per passaggi di ruolo riservato al personale dipendente di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. per la figura professionale di *Responsabile Ufficio Rapporti con gli Utenti*". (Nota: si veda art. 2)

Art. 8 Termini di presentazione delle candidature.

La busta contenente la documentazione richiesta dal presente avviso deve pervenire, a pena di esclusione, entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 13 mese di gennaio 2023 a mezzo raccomandata postale o mediante agenzia di recapito autorizzata oppure consegnata a mano direttamente all'Ufficio Protocollo di E.R.P. Massa Carrara S.p.A., che rilascerà idonea ricevuta.

Il recapito della busta rimane ad esclusivo rischio del mittente qualora, per qualunque motivo, non giunga a E.R.P. Massa Carrara S.p.A. entro il termine perentorio prescritto. La prova dell'avvenuta ricezione della domanda di partecipazione, resta a carico e sotto la responsabilità del candidato, al quale compete scegliere il sistema di trasmissione della stessa, fra quelli previsti.

Resta esclusa qualsivoglia responsabilità di E.R.P. Massa Carrara S.p.A., sia per disguidi di qualsiasi natura e per eventuali alterazioni ovvero manomissioni causate alla busta in fase di trasporto del vettore incaricato, sia per la ritardata o mancata consegna, nei termini prescritti di scadenza, all'indirizzo di destinazione, anche se imputabili a causa di forza maggiore.

Farà fede esclusivamente la data e l'orario di consegna o ricezione presso l'Ufficio Protocollo.

Non saranno prese in considerazione le buste pervenute oltre il suddetto termine di scadenza, indipendentemente dalla volontà del concorrente e benché spediti prima del termine medesimo.



Art. 9 Data della selezione

La prova, oggetto della selezione, si svolgerà nei giorni e secondo le modalità che verranno comunicate attraverso l'affissione del calendario prove nella bacheca aziendale e tramite protocollo interno.

Eventuali variazioni saranno comunicate mediante pubblicazione nella bacheca del personale e tramite protocollo interno.

Art. 10 Cause di esclusione.

Non verranno considerate valide le domande di partecipazione dei candidati:

- a) carenti dei requisiti e della documentazione per la partecipazione, richiesti dal presente avviso;
- b) pervenute oltre il termine di scadenza:
- c) carenti della data, della firma leggibile e per esteso in calce e della sigla su ogni facciata scritta di tutta la documentazione richiesta;
- d) mancanti della copia del documento di identità del candidato.

Art. 11 Materie specifiche oggetto della prova pratica.

Potranno essere argomento della prova, nell'ambito della quale potranno anche essere accertate le competenze nell'uso degli strumenti di informazione e comunicazione e tutte le materie riguardanti le funzioni istituzionali di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. quali a titolo esemplificativo:

Disciplina per l'assegnazione, gestione e determinazione del canone di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica regolata dalla Legge Regionale n. 2/2019 "disposizioni in materia di Edilizia Residenziale Pubblica" (Annullamento e decadenza delle assegnazioni per morosità, morosità incolpevole), procedure aziendali relative ai piani di rientro e al recupero del credito, modalità e procedure di bollettazione e incassi; nuova normativa privacy GDPR 679/2016; L. 241/90 e s.m.i. "Disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti"; Disciplina relativa alle assegnazioni e gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (a titolo esemplificativo e non esaustivo L.R.T. n. 2/19 - Disposizioni in materia di Edilizia Residenziale Pubblica"); L.R.T. 77/98 e s.m.i. (Riordino delle competenze in materia E.R.P.); L.R.T. 431/98 e s.m.i. (disciplina delle locazioni e rilascio degli immobili abitativi ad uso diverso); D.P.R. n. 445/00 (Testo unico della documentazione amministrativa); L. 241/90 e s.m.i. (Disposizioni in materia di procedimento amministrativo e accesso agli atti); normativa privacy (Legge n. 196/2003 e GDPR 679/2016); Regolamento Utenza delibera del 11/06/21; Normativa in materia di società a controllo pubblico con particolare riferimento alle società in house (D.Lgs. 175/2016); Disciplina in materia di anticorruzione e trasparenza (Legge n. 190/2012 e s.m.i.); Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni (Legge 150/2000 e s.m.i- D. Lgs n. 33/2013 e s.m.i)

Art.12 Attribuzione punteggi.

La tabella che segue evidenzia i punteggi massimi attribuibili per ciascuno dei criteri di valutazione:

Totale punti: 100

Anni di anzianità in Area Amministrativa (un punto per ogni anno ulteriore al minimo richiesto e utilizzato quale requisito per la partecipazione)
 Voto del diploma di scuola media superiore
 max punti
 max punti



Voto del diploma di Laurea e/o altri titoli formativi specifici max punti 5
 Colloquio sulla materia specifica (art. 11) max punti 65
 Colloquio psico-attitudinale max punti 20

Al termine dei lavori la Commissione Esaminatrice redigerà una graduatoria, in ordine decrescente di votazione complessiva riportata da ciascun candidato, che avrà validità 24 mesi, salvo possibilità di deroga come da Regolamento aziendale per il reclutamento del personale.

In caso di parità di punteggio finale, la precedenza nella posizione della graduatoria sarà individuata secondo quanto disposto dall'art. 5, comma 4, del D.P.R. 9 maggio 1994, n. 487 e successive modificazioni ed integrazioni, ovvero, in caso di ulteriore parità, al candidato che avrà maggiore anzianità lavorativa presso l'Azienda E.R.P. Massa Carrara S.p.A.

Il Consiglio di Amministrazione procederà alla verifica della regolarità formale del procedimento espletato dalla Commissione stessa, accerterà la regolarità della selezione e approverà la graduatoria finale di merito che verrà pubblicata sul sito internet della Società e sulla Bacheca Aziendale

Art. 13 Ulteriori disposizioni

Ai sensi del D.Lgs. n. 198/2006 sono garantite pari opportunità tra uomo e donna.

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.

È facoltà della Società prorogare, prima della scadenza, il termine per la presentazione delle domande di partecipazione.

È facoltà, altresì, della Società procedere alla riapertura del termine fissato nell'avviso per la presentazione delle domande nel caso in cui si presentino motivate esigenze.

La pubblicazione dell'avviso di proroga o di riapertura avviene con le medesime modalità di pubblicazione del presente avviso.

Restano valide le domande presentate in precedenza.

È facoltà della Società, qualora l'interesse tecnico organizzativo aziendale lo richieda, procedere con provvedimento motivato alla modifica dell'avviso in qualsiasi momento della procedura selettiva; il provvedimento viene comunicato a tutti i candidati che vi hanno interesse, nella forma ritenuta più opportuna.

È ulteriore 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, successivamente a detta pubblicazione, di non procedere ad alcuna assunzione una volta terminato il procedimento, ferma restando la validità della graduatoria medesima per il periodo indicato nell'avviso.

I provvedimenti di modifica o revoca verranno comunicati a tutti i candidati che vi abbiano interesse e si procederà alla pubblicazione con le medesime modalità di pubblicazione del presente avviso.

Per tutto quanto non regolamentato dal presente avviso si rinvia al Regolamento per il reclutamento del personale adottato dalla Società.

Il presente avviso di selezione è disponibile presso:

- sito internet di E.R.P. Massa Carrara S.p.A.
- Bacheca Aziendale.

Per chiarimenti o informazioni i candidati potranno rivolgersi al Responsabile Unico del Procedimento: Dott.ssa Rosanna Pino



Art. 14

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 2016/679/UE "Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali" (articoli 13 e seguenti)

Ai fini del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 sulla privacy si informa che:

- il titolare del trattamento è E.R.P. Massa Carrara S.p.A., con sede in Carrara, Via Roma 30;
- Il trattamento dei dati personali sarà effettuato in modo da garantire un'adeguata sicurezza e riservatezza e da impedire l'accesso o l'utilizzo non autorizzato dei dati personali. Pertanto, i dati personali saranno trattati e conservati nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione dei dati e limitazione del periodo di conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti e per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, comunque per il periodo previsto dalla legge.
- il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che riguardano il candidato, quali: nome, cognome, codice fiscale, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, dati curriculari (quali titoli accademici e professionali, esperienze lavorative, iscrizione ad albi, ecc.); e anche dati relativi allo stato di salute se comunicati anche attraverso il curriculum o se la posizione per cui si candida è riservata alle categorie protette.
- Il trattamento dei dati personali avviene per dar corso alle attività conseguenti alla gestione della selezione del personale effettuata dal Titolare, per procedere alla verifica dei presupposti per l'ammissione alla selezione e per l'eventuale assunzione.
- La comunicazione dei dati personali avviene principalmente nei confronti di soggetti la cui attività è necessaria per l'espletamento delle attività inerenti alla selezione del personale e per la verifica della correttezza dei dati indicati. Ogni comunicazione che non risponde a tali finalità sarà sottoposta al Suo consenso.
- Il Titolare non trasferisce i dati personali del candidato all'estero.
- I dati non saranno comunicati a terzi/destinatari per loro finalità autonome a meno che il candidato ne dia autorizzazione ovvero sia necessario per l'adempimento degli obblighi dipendenti da norme di legge che lo disciplinano (es. per la difesa dei diritti, ecc.).
- Non verranno effettuati trasferimenti dei dati verso Paesi terzi, fatti salvi specifici casi per i quali E.R.P. Massa Carrara S.p.A. adotterà adeguate garanzie e provvederà ad informare il candidato.
- I dati raccolti sono necessari ai fini dello svolgimento e l'ammissione alla selezione e il mancato conferimento comporta l'impossibilità per il Titolare di valutare la candidatura nel processo di selezione del personale effettuata dal Titolare, gestire il processo di selezione del personale in tutte le sue fasi.
- Il trattamento dei dati avviene attraverso mezzi e strumenti sia elettronici che manuali messi a disposizione dei soggetti che agiscono sotto l'autorità del Titolare e allo scopo autorizzati e formati.

I dati personali vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla selezione del candidato e comunque non oltre la scadenza del termine di validità della graduatoria finale (24 mesi), salvo l'eventuale instaurazione del rapporto di lavoro.

- Il candidato ha il diritto di:
 - ottenere la rettifica dei dati personali inesatti;
 - ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti;
 - ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali (in tal caso, i dati sono trattati soltanto con il consenso del candidato, salvo che per la necessaria conservazione degli stessi);
 - · opporsi al loro trattamento;
 - ottenere la cancellazione («diritto all'oblio»);
 - ottenere la portabilità dei dati, ovvero la trasmissione dei dati personali da un Titolare del trattamento ad un altro, qualora tecnicamente fattibile.

I diritti sopra precisati possono essere esercitati inviando una comunicazione scritta a E.R.P. Massa Carrara S.p.A., con sede in Carrara, cap 54033, Via Roma 30.

Si informa che E.R.P. Massa Carrara spa ha designato, ai sensi dell'art. 37 GDPR, il Responsabile per la protezione dei dati (Data Protection officer ovvero DPO), contattabile al seguente indirizzo mail: privacydpo@erp.ms.it.



Qualora si ritenga che i trattamenti effettuati da E.R.P. Massa Carrara S.p.A. possano aver violato le norme del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, si ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del Regolamento 2016/679/UE.

Carrara, lì 14 dicembre 2022

Il Presidente f.to Dott. Luca Panfietti

Pubblicato sul profilo del committente in data 14.12.2022



DOMANDA DI PARTECIPAZIONE PER IL PROFILO PROFESSIONALE

di: Responsabile Ufficio Rapporti con gli Utenti

II/La	sottoscritto/a _					nato/a a	
		(prov)	il		residente a C.F enza)		
Via_			n	CAP	C.F		
(ripo	ortare di seguito l'e	eventuale do	micilio se div	erso dalla resid	enza)		
Tel.			e-mail				
VIS	TO l'avviso di sele	zione intern	a per il confe	rimento di posiz	zione di Responsabile	Ufficio Rapporti	
					assa Carrara S.p.A. a	assunto a tempo	
	eterminato, chiede						
A ta	le fine, sotto la pro	pria respon	sabilità, ai se	nsi degli artt. 46	6 e 47 d.P.R. 445/200	0	
			DI	CHIARA			
			-	indeterminato	presso E.R.P. Mass	a Carrara S.p.A.	
	anno						
					atto Federcasa livello.		
					Con votazion		
	•				Con votazior		
					li condanne penali rip	ortate, anche nei	
	caso in cui siano intervenute amnistia, condono, indulto o perdono giudiziale; □- l'assenza di procedimenti penali pendenti ovvero comunica i procedimenti penali eventualmente						
		almenti pena	ali pendenti o	vvero comunica	i procedimenti penali	eventualmente	
•	denti;			:421: :			
			•	ita penali in ca	so di dichiarazioni m	iendaci, ai sensi	
	articolo 76 del d.P		•	oodonzo ei een	si dell'art. 5, comma 4, de	al D. D. D. O maggio	
				=			
			arrara S.p.A.	all'utilizzo dei d	dati personali ai fini d	ella procedura di	
	zione (D.Lgs 196/						
□ di	essere in possess	so dei segue	nti titoli forma	ativi:			
		lizionatamer	ite, avendone	e presa conosce	enza, le norme e le co	ondizioni stabilite	
dai	presente avviso.						
	, I	ì					
	,						
					firma		
Si a	llega fotocopia de	l documento	d'identità.				