AVVISO DI SELEZIONE AC_01

Nell'ambito delle proprie attività, ETRA S.p.A. informa che è aperto un avviso di selezione per l'inserimento di **n. 4** nuove risorse a **TEMPO INDETERMINATO** nel ruolo di **SPECIALISTA AMMINISTRATIVO** nell'Area Commerciale (Unità Organizzative **Gestione Clienti** e **Amministrazione Vendite**) e Unità Organizzativa **Comunicazione-Relazioni Istituzionali**.

L'Unità Organizzativa Gestione Clienti gestisce i rapporti con la clientela, al fine di soddisfarne i bisogni nel rispetto dei Regolamenti, delle procedure aziendali, del Codice Etico e della Carta dei Servizi. In particolare l'Unità Organizzativa gestisce le attività di front office, attraverso gli sportelli dislocati sul territorio; gestisce l'aggiornamento delle banche dati in back office in base ai documenti trasmessi dai clienti, alle variazioni anagrafiche e alle altre comunicazioni trasmesse dai Comuni; effettua i controlli pre-fatturazione trasmessi dall'unità organizzativa competente; gestisce le pratiche e i contratti telefonici attraverso i numeri verdi; garantisce, per quanto di competenza, il rispetto degli standard delle Carte dei servizi; effettua il monitoraggio statistico delle operazioni che vengono svolte allo sportello e al call center.

L'Unità Organizzativa Amministrazione Vendite si occupa di gestire la corretta emissione di bollette/fatture per i servizi svolti dalla Società, della rendicontazione dei pagamenti, della gestione del credito e dell'eventuale gestione di contestazioni nel rispetto delle procedure aziendali e della Carta dei Servizi.
Assicurare altresì la corretta gestione dei dati riepilogativi delle utenze e del fatturato richiesti dagli stakeholder di Etra SpA.

L'Unità Organizzativa Comunicazione-Relazioni Istituzionali gestisce tutte le attività di comunicazione esterna (comunicazione istituzionale e di mercato).

CARATTERISTICHE DELLE POSIZIONI OFFERTE:

- **Tipologia contratto:** contratto a tempo indeterminato
- **Inquadramento:** Specialista Amministrativo - 3° livello CCNL FederGasAcqua del 14/01/2014
- **Orario:** 38,5 ore settimanali
- **Sedi:** Area Sud (Vigonza) e Area Nord (Bassano del Grappa, Cittadella)

ATTIVITA' PRINCIPALI DEL RUOLO:

Svolgere le principali attività di Front/Back Office, in particolare:

- Gestione delle richieste e dei rapporti con il cliente
- Gestione processi di comunicazione con i clienti;
- Gestione delle banche dati dei clienti;
- Consulenza telefonica al cliente;
- Gestione dei contratti telefonici e verifica di eventuali problematiche;
- Gestione del cliente in conformità alla carta dei servizi, ai Regolamenti in vigore, alla normativa di settore e al codice etico
- Fatturazione ed emissione di bollette/fatture per i servizi svolti dalla Società

REQUISITI NECESSARI PER L'AMMISSIONE:

Per l'ammissione alla selezione, ciascun candidato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti e titoli:

- Età non inferiore ai 18 anni;
- Diploma di scuola media superiore oppure Laurea;
- Buona conoscenza di almeno una lingua straniera tra Inglese e Francese;
- Richiesta esperienza almeno annuale nella gestione del cliente in aziende strutturate;

AVVISO DI SELEZIONE AC_01

- Buona conoscenza e padronanza del pacchetto Office (Microsoft Word e Microsoft Excel);
- Possesso patente B;
- Assenza di condanne penali di tipo non colposo o di stato di interdizione o di provvedimenti di prevenzione o di altre misure restrittive.

Completano il profilo spiccate capacità relazionali e comunicative (con particolare riferimento al rapporto con il cliente), problem solving, buone capacità organizzativa e precisione.

REQUISITI PREFERENZIALI:

Si precisa fin d'ora che saranno ulteriormente valutati, in sede di colloquio, coloro che possiedono:

- un'esperienza lavorativa pregressa in mansioni equivalenti svolte presso Società di Servizi;
- attestazione della conoscenza di almeno una lingua straniera tra Inglese e Francese con livello minimo B1 certificato o esame universitario di almeno 8 CFU (allegare attestazione della certificazione del Liv. B1 e/o copia del libretto universitario comprovante i crediti).

TERMINI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA:

Di seguito vengono specificate le modalità obbligatorie di presentazione della propria candidatura:

1. Gli interessati potranno trasmettere la propria candidatura entro e non oltre il **20/04/2017**
2. Tutte le candidature dovranno pervenire esclusivamente in formato elettronico al seguente indirizzo mail: **selezione@etraspa.it** allegando l'autodichiarazione ai sensi del DPR 445/2000 debitamente sottoscritta relativa al possesso dei requisiti richiesti (redatta secondo il facsimile riportato nell'allegato A al presente avviso di selezione e scaricabile dal sito www.etraspa.it nella sezione "Lavora con noi – Posizioni Aperte") e un Curriculum Vitae aggiornato (dal quale risultino in particolare il titolo di studio posseduto, le esperienze professionali maturate, le attività svolte, l'effettuazione di corsi di perfezionamento e quant'altro concorra alla valutazione del candidato in rapporto alla posizione da ricoprire)
3. E' necessario indicare nell'oggetto della mail il riferimento **AC_01**
4. Non saranno prese in considerazione le candidature prive del riferimento indicato e degli allegati richiesti (contenenti l'indicazione dei requisiti richiesti posseduti) ed inviate oltre la data limite di presentazione della domanda sopra riportata
5. In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, tutte le offerte di lavoro sono indirizzate a candidati di entrambi i sessi

L'ufficio Risorse Umane, scaduti i termini per la presentazione della domanda, procederà a verificare le candidature ricevute. Saranno contattati i soli candidati in linea con il profilo ricercato e in possesso dei requisiti richiesti, esplicitamente indicati nell'allegato.

Entro 15 giorni dalla scadenza del termine di presentazione delle domande, la convocazione indicante data e luogo delle prove sarà trasmessa a mezzo mail all'indirizzo utilizzato per la candidatura.

MATERIE OGGETTO DELLA SELEZIONE:

Si precisa fin d'ora che in sede di selezione verrà indagata la conoscenza di:

- Tecniche di comunicazione e di gestione del cliente;
- Conoscenza generale dell'azienda Etra: struttura e forma giuridica, Carte dei Servizi, Regolamenti e documenti pubblici presenti nel sito;
- Lingua straniera Inglese o Francese.

AVVISO DI SELEZIONE AC_01

SVOLGIMENTO DELLE PROVE:
I candidati saranno sottoposti, a cura della Commissione esaminatrice, a delle prove con le seguenti modalità:

PROVA SCRITTA: Somministrazione di n. 3 prove, di cui 1 caso pratico di gestione del cliente, 1 test conoscitivo dell'Azienda a risposta multipla (Conoscenza generale di Etra: struttura e forma giuridica, carte dei servizi e documenti pubblici presenti nel sito) e 1 test in Lingua Straniera (Inglese o Francese), tutte da svolgersi entro i limiti (di tempo e sviluppo) indicati dalla Commissione prima dell'inizio della prova. Per accedere alla seconda fase è necessario il superamento di almeno due delle tre prove somministrate: le prove si intendono superate con il conseguimento di almeno 6 punti su 10 complessivamente attribuiti ad ognuna.

PROVA ORALE: Oltre ad indagare le materie che hanno formato oggetto delle precedenti prove, il colloquio sarà mirato a verificare la professionalità, la motivazione nonché l'attitudine a ricoprire la mansione e il profilo professionale del presente avviso con riferimento ai requisiti ed alle competenze come sopra descritti, esaminando anche il CV prodotto.
La prova orale si intende superata con il conseguimento di una valutazione non inferiore a 6 su un massimo di 10 assegnabili (derivanti dalla media data dai singoli membri della Commissione).
Per coloro che hanno avuto accesso alla seconda parte (superamento di almeno due delle tre prove scritte), i punteggi conseguiti costituiranno elemento di valutazione nel proseguo della selezione, sicché la valutazione finale sarà data dalla somma delle quattro prove (3 prove scritte e 1 prova orale).

Nel caso in cui il numero delle domande ammissibili alla partecipazione risulti elevato, Etra si riserva la facoltà di sottoporre i candidati ad una prova di preselezione consistente nella compilazione di test a risposta multipla. In base all'esito, la Commissione stilerà una graduatoria di merito ammettendo alle successive prove solo i primi 50 candidati (saranno inclusi quelli classificati ex aequo all'ultima posizione utile prevista).

Per essere ammessi a sostenere tutte le prove i candidati dovranno presentarsi alle stesse muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità, a pena di esclusione.

DEFINIZIONE DI UNA GRADUATORIA CON VALIDITA' DI 24 MESI:
Sulla base dell'attribuzione del punteggio finale conseguito sarà definita una graduatoria che costituirà l'atto conclusivo della procedura di selezione.
La graduatoria finale sarà pubblicata nel sito www.etraspa.it nella sezione "Lavora con noi – Graduatorie Disponibili" ed avrà una validità di 24 mesi dalla sua approvazione.
Tale graduatoria sarà utilizzata in caso di ulteriori scoperture, anche a tempo determinato, che dovessero insorgere nel periodo indicato esclusivamente nell'Area di riferimento e per mansioni equivalenti.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI e INFORMAZIONI SUL PROCEDIMENTO:
Ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003), si informano gli aspiranti alla presente selezione che il trattamento dei dati personali da essi forniti, o comunque acquisiti a tal fine, da Etra S.p.A. è finalizzato unicamente all'espletamento della selezione ed avverrà presso l'Ufficio Risorse Umane con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire predette finalità. Il conferimento di tali dati è necessario per valutare i requisiti di partecipazione e il possesso delle competenze richieste e la loro mancata indicazione può precludere tale valutazione, con conseguente esclusione dalla procedura. I dati non saranno diffusi e potranno essere comunicati a terzi solo per ottemperare ad eventuali richieste di organi di controllo. Titolare del trattamento di tali dati è Etra S.p.A. nella persona del Legale Rappresentante (Presidente del Consiglio di Gestione) mentre il Responsabile designato dal Titolare è il dott. Cosimo Gaetano Armiento.

AVVISO DI SELEZIONE AC_01

Ai candidati sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del citato Codice e, in particolare, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, la cancellazione, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste a Etra S.p.A. – Ufficio Risorse Umane tramite posta all'indirizzo di via del Telarolo n.9 – 35013 Cittadella (PD) o alla mail privacy@etraspa.it.
Ai candidati è riconosciuta la facoltà di accedere agli atti del procedimento selettivo in oggetto.

Maggiori informazioni sulla selezione possono essere richieste inviando una e-mail all'indirizzo: **selezione@etraspa.it**.

Cittadella (PD), 06/04/2017

Il Direttore Generale
Ing. Marco Bacchin

AVVISO DI SELEZIONE AC_01

ALLEGATO A – AVVISO DI SELEZIONE AC_01

Il/La sottoscritto/a _____, nato/a il _____ a _____, C.F. _____, residente in _____, tel. o cell. _____ con riferimento all'avviso di selezione AC_01 pubblicato sul sito www.etraspa.it, di cui dichiara di aver preso integrale visione,

CHIEDE

di essere ammesso/a partecipare alla selezione in oggetto e a tale scopo, sotto la propria responsabilità, ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000, consapevole delle responsabilità anche penali in caso di dichiarazioni mendaci e/o falsità in atti così come stabilito dall'art. 76 del DPR 445/2000,

DICHIARA* DI

- ☐ essere maggiorenne;
- ☐ aver conseguito il titolo di studio richiesto (specificare:_____);
- ☐ avere esperienza almeno annuale nella gestione del cliente in aziende strutturate (specificare azienda, periodo e mansione svolta:_____ _____ _____);
- ☐ possedere una buona conoscenza e padronanza del pacchetto Office (Microsoft Word e Microsoft Excel);
- ☐ possedere una buona conoscenza di almeno una lingua straniera tra inglese e francese (specificare lingua/e: _____);
- ☐ non aver riportato condanne penali di tipo non colposo o di stato di interdizione o di provvedimenti di prevenzione o di altre misure restrittive;
- ☐ aver preso visione dell'informativa prevista dall'art. 13 del D. Lgs 196/2003, di essere quindi venuto a conoscenza delle modalità e delle finalità del trattamento dei dati comunicati e di esprimere il consenso al trattamento dei dati personali medesimi;

con riferimento ai requisiti preferenziali, DICHIARA ALTRESI'

- ☐ di aver maturato un'esperienza lavorativa pregressa in mansioni equivalenti svolte presso Società di Servizi;
- ☐ di aver conseguito la certificazione con livello minimo B1 e/o superamento di esame universitario di almeno 8 CFU di almeno una lingua straniera tra Inglese e Francese.

Data _____

FIRMA _____

*AI FINI DELL'AMMISSIONE E' NECESSARIO POSSEDERE E QUINDI BARRARE TUTTI I REQUISITI RICHIESTI

AVVISO DI SELEZIONE AC_01

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. 196/2003
(CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI)

Gentile signore/a,

desideriamo informarLa che il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.
Ai sensi dell'art.13 d.lgs.196/2003 ETRA Spa è tenuta a fornirLe alcune informazioni relative all'utilizzo dei dati personali da Lei forniti o comunque da noi acquisiti anche in futuro, nel corso della durata del rapporto contrattuale.

Finalità e modalità

Il trattamento dei dati da Lei forniti avviene mediante strumenti manuali ed informatici, con logiche e modalità strettamente correlate alla finalità di reclutamento/selezione del personale ed all'instaurazione del rapporto di lavoro con ETRA Spa. I dati saranno trattati nel rispetto delle regole di riservatezza e sicurezza previsti dalla legge; i dati raccolti saranno in ogni caso conservati e trattati per il periodo necessario al raggiungimento della finalità. Il trattamento dei dati potrebbe riguardare anche categorie di dati c.d. "sensibili" da Lei forniti.

Natura del conferimento

I dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria per poter effettuare le operazioni e le finalità di cui al punto precedente. La mancata accettazione e la conseguente mancata autorizzazione all'utilizzo dei dati comporta l'impossibilità per Etra Spa di procedere con l'iter di selezione.

Comunicazione e diffusione

I Suoi dati saranno comunicati al personale dipendente incaricato del trattamento per finalità funzionali all'attività di reclutamento, selezione ed assunzione del personale di ETRA Spa.
I suoi dati non saranno in alcun modo diffusi.

Diritti degli interessati

L'art.7 del D.lgs.196/2003 Le attribuisce, in quanto soggetto interessato, i seguenti diritti:

a) ottenere la conferma dell'esistenza dei Suoi dati personali, anche se non ancora registrati e la loro comunicazione in forma intelligibile.

b) l'indicazione dell'origine dei dati personali, della finalità e modalità del loro trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, del responsabile e dei soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabile o incaricato.

c) ottenere l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione dei dati; la loro cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; l'attestazione che tali operazioni sono state portate a conoscenza degli eventuali soggetti cui i dati sono stati comunicati o diffusi.

d) opporsi al trattamento dei Suoi dati personali in presenza di giustificati motivi o nel caso in cui gli stessi siano utilizzati per l'invio di materiale pubblicitario, di direct marketing o per il compimento di indagini di mercato.

I Suoi diritti possono essere esercitati scrivendo all'indirizzo via del Telarolo n. 9 – Cittadella (PD) oppure via mail a privacy@etraspa.it;

Titolare e Responsabile del trattamento

Titolare del Trattamento dei Suoi dati è ETRA Spa, con sede legale in Bassano del Grappa, Largo Parolini, 82B, nella persona del Presidente del Consiglio di Gestione mentre il Responsabile del Trattamento designato dal Titolare è il dott. Cosimo G. Armiento.