

## Avviso di ricerca e selezione di personale

**Data di scadenza dell'Avviso: 06/12/2024**

La **Fondazione Ugo Bordoni (FUB)**, Istituzione di Alta Cultura e Ricerca soggetta alla vigilanza del Ministero delle Imprese e del Made in Italy riconosciuta dalla Legge 3/2003, nonché del decreto-legge 22 aprile 2023, n. 44, convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2023, n. 74, ricerca la seguente posizione di **Operatore di Contact Center**.

### ATTIVITÀ

In qualità di gestore di servizi pubblici per conto della Pubblica Amministrazione – tra cui il Registro pubblico delle opposizioni, Help Interferenze e Misura Internet – la FUB ha realizzato appositi Contact Center come punti di contatto con il cittadino e le imprese. L'attività che dovrà svolgere l'Operatore di Contact Center riguarderà, in particolare, l'assistenza ai cittadini attraverso canali multipli (telefono, e-mail, PEC, social media, webchat).

### REQUISITI e COMPETENZE

I candidati devono possedere i seguenti requisiti di ammissione:

- ottima conoscenza della lingua italiana;
- possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- conoscenza di base della lingua inglese.

Per la valutazione della posizione ricercata sono considerati elementi preferenziali:

- esperienza pregressa nel settore dei Contact Center;
- possesso di un titolo di studio di grado superiore.

Sono inoltre gradite conoscenze ed esperienze relative a:

- utilizzo di strumenti informatici, sistemi operativi (Windows, Mac OS, Linux), pacchetti software (e-mail, browser, Microsoft Office)
- conoscenza delle reti di telecomunicazioni domestiche (connessioni a fornitori di rete e service provider, reti wifi).

### CAPACITÀ ED ATTITUDINI INDIVIDUALI

Completano il profilo:

- capacità di lavoro in team;
- capacità relazionali con il pubblico;
- capacità di risoluzione dei problemi.

## INQUADRAMENTO

Il contratto di lavoro è a tempo determinato con orario part time con la qualifica di Impiegato 3° livello del CCNL Telecomunicazioni con mansioni di addetto al Contact Center.

Sulla base delle esigenze del progetto in cui svolgerà l'attività, potrà essere attribuito un periodo di contratto a tempo determinato da un minimo di 3 mesi ad un massimo di 12 mesi. La prestazione lavorativa di 4 ore giornaliere verrà svolta dal lunedì al venerdì mediante turni programmati articolati in fasce orarie mattutine e pomeridiane per un totale di 20 ore settimanali.

## SEDE

Roma o in alternativa anche in modalità di lavoro agile.

Le candidature devono essere inviate all'indirizzo mail: [candidaticontactcenter@fub.it](mailto:candidaticontactcenter@fub.it) entro e non oltre il 6 dicembre 2024, complete di:

- *Curriculum Vitae* (CV) in formato PDF. Il CV dovrà essere redatto in lingua italiana secondo lo standard del formato europeo, con espresso consenso al trattamento dei dati personali per le finalità connesse al presente avviso, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., e dichiarazione di veridicità effettuata ai sensi e per gli effetti del DPR 445/2000. Nel CV devono essere evidenti i requisiti formativi e professionali richiesti.

*La ricerca e selezione del personale della Fondazione è rivolta a candidati di entrambi i sessi (D.Lgs. ti. 198/2006 e s.m.i.). Le caratteristiche delle attività sono compatibili con qualsiasi genere, età e condizione fisica (salvo, per quest'ultima, il necessario accertamento successivo ai fini della verifica dell'idoneità per l'effettivo espletamento delle mansioni). La selezione del personale della Fondazione avviene nel rispetto della normativa di riferimento e a garanzia dei principi di trasparenza, non discriminazione e parità di trattamento.*

*I candidati che dimostrino di essere in possesso dei requisiti richiesti saranno chiamati a svolgere uno o più colloqui selettivi, volti a valutare il grado di competenza ed esperienza maturata, secondo quanto indicato nella Tabella criteri di valutazione e punteggi.*

## Tabella criteri di valutazione e punteggi

Requisito	Criterio di valutazione	Punteggio
Possesso di un titolo di studio di grado superiore	Titolo superiore al diploma di scuola secondaria di secondo grado	Laurea triennale: 2 punti Laurea magistrale: 4 punti Dottorato o Master: 5 punti
Esperienza pregressa nel settore dei Contact Center	Anni di esperienza	1 punto per anno di esperienza o frazione maggiore o uguale a 0,5, fino a 5
Capacità di utilizzo degli strumenti informatici	Valutazione qualitativa	da 1 a 5
Conoscenza delle reti domestiche	Valutazione qualitativa	da 1 a 5
Capacità attitudinali ed individuali	Valutazione qualitativa	da 1 a 5 per ciascuna capacità
Test attitudinale	Valutazione sulla scala del test	da 1 a 10