

IL PRESENTE AVVISO SARA' PUBBLICATO SUL BOLLETTINO UFFICIALE REGIONE
LOMBARDIA BURL Serie Concorsi ed esami n. 39 del 24/9/2014
(è comunque possibile già sin d'ora presentare domanda)

AVVISO PUBBLICO PER TITOLI ED ESAMI

In esecuzione della deliberazione n. 247 del 11/9/2014 ed in attuazione della DGR n. X/1510 del 13/03/2014, ai sensi del D.lgs. n. 368/2001 e del D.lgs. n. 165/2001, è indetto avviso pubblico per titoli ed esami, per la formazione di graduatoria per l'assunzione di personale - non di ruolo - mediante costituzione di rapporto di lavoro a tempo determinato fino al 31.12.2015, per la copertura dei sotto indicati posti:

n. 19 POSTI DI OPERATORE TECNICO cat. B
PER IL SERVIZIO NUE 112

Sede iniziale di lavoro:

CALL CENTER DI MILANO n.16 posti
CALL CENTER DI VARESE n.3 posti

(Al suddetto posto è attribuito il trattamento economico e normativo previsto dai C.C.N.L. vigenti – area comparto sanità)

Profilo e mansioni:

I candidati a cui saranno conferiti gli incarichi dovranno svolgere i seguenti compiti con turni articolati sulle 24 ore:

- *Ricezione di tutte le chiamate di soccorso afferenti al servizio “Emergenza 112”;*
- *Compilazione della scheda informatica relativa ai dati logistici degli eventi di soccorso;*
- *identificazione del chiamante da rete fissa o localizzazione della chiamata da rete mobile e trasferimento, in fonia e dati, della chiamata all'istituzione competente.*

L'attività lavorativa sarà svolta presso una delle seguenti sedi e precisamente:

Call Center NUE 112 di MILANO– sito presso l'Azienda Ospedaliera Ospedale Niguarda Cà Granda di Milano (in seguito la sede del Call Center sarà trasferita in Via Cagni a Milano)

Call Center NUE 112 di VARESE – sito presso l'Azienda Ospedaliera Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi di Varese, Viale Borri, 57 – Varese

La graduatoria del presente avviso potrà essere utilizzata, ai sensi di legge, indifferentemente sia per la copertura dei predetti posti e per la copertura di ulteriori fabbisogni dei Call Center NUE 112 attivi, sia per eventuali assunzioni presso il Call Center NUE 112 di Brescia di prossima attivazione, con sede in Brescia presso la Caserma San Gaetano, Via Spalto San Marco, nel limite delle assunzioni autorizzate da Regione Lombardia.

I candidati dovranno esprimere nella domanda di partecipazione la scelta per l'assegnazione esclusivamente ad una delle due sedi di lavoro, tale indicazione è da intendersi solo quale espressione di preferenza, non attribuisce alcun diritto al candidato né impegna l'Azienda al rispetto della richiesta.

Per l'ammissione agli incarichi gli aspiranti devono essere in possesso dei requisiti generali e specifici come segue:

- a cittadinanza italiana, salve le equiparazioni stabilite dalle leggi vigenti, o cittadinanza di uno dei Paesi dell'Unione Europea e i casi previsti dall'art.38 D. Lgs. n.165/2001;
- b idoneità fisica all'impiego. L'accertamento dell'idoneità fisica all'impiego – con l'osservanza delle norme in tema di categorie protette - sarà effettuato, prima dell'inserimento in servizio , ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dalle normative vigenti, a cura dell'Azienda.
- c titolo di istruzione secondaria di primo grado;
- d esperienza di almeno 3 (tre) mesi quale operatore di Call Center telefonico

OPPURE

esperienza di almeno 3 (tre) mesi presso una Centrale Operativa per servizi di emergenza di cui al Piano di Numerazione Nazionale – Servizi per l'emergenza (112 – 113 – 115 – 118)

OPPURE

possesso di attestato di idoneità all'attività di Operatore di Call Center NUE 112

- e utilizzo di apparecchiature informatiche e dei principali software di videoscrittura.
- f Buona conoscenza della lingua italiana *parlata e scritta*.

I requisiti debbono essere posseduti alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda di ammissione.

Non possono partecipare all'avviso coloro che siano stati esclusi dall'elettorato politico attivo e coloro che siano stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione.

Gli interessati potranno inoltrare (a mano, per Raccomandata AR o alla mail protocollo@pec.areu.lombardia.it, in questo caso seguendo le avvertenze infra indicate, pena l'esclusione) all'Amministrazione dell'AREU – Via Campanini n. 6 – 20124 MILANO, domanda in carta libera, che dovrà pervenire all'Ufficio Protocollo dell'AREU entro e non oltre le

ore 12,00 del 9/10/2014

Specifiche dell'invio della domanda tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: protocollo@pec.areu.lombardia.it

L'invio della domanda e dei relativi allegati, dovrà avvenire in **unico file in formato PDF (INFERIORE AL LIMITE MASSIMO DI 5 MB)**, **tramite l'utilizzo della posta elettronica certificata tradizionale (PEC)** oppure tramite la **CEC-PAC personale del candidato, esclusivamente da una mail di Posta elettronica certificata:**

1. Tramite la **PEC** tradizionale: sottoscrizione con **firma digitale del candidato**, con certificato rilasciato da un certificatore accreditato;
- oppure
2. Tramite la **PEC** tradizionale: sottoscrizione con **firma autografa del candidato** + scansione della documentazione (compresa scansione di un valido documento di identità); in tal caso, il Segretario della Commissione esaminatrice provvederà a far firmare in originale al candidato, il giorno stesso di svolgimento della prima prova concorsuale, la stampa di ogni foglio inviato, ad ogni conseguente effetto di legge.

Oppure

3. Mediante utilizzo della **utenza personale CEC-PAC del candidato** (di cui al D.P.C.M. 6 maggio 2009) anche senza alcuna sottoscrizione (digitale o autografa + scansione). Ciò poiché l'articolo citato, comma 1 c) bis, ritiene, appunto, valida la trasmissione per via telematica di un'istanza alla PA da parte di un cittadino "quando l'autore è identificato dal sistema informatico attraverso le credenziali di accesso relative all'utenza personale di posta elettronica certificata" di cui il servizio PEC al cittadino (CEC-PAC).

Va da sé che se venisse utilizzato un account di PEC acquistato liberamente sul mercato (quindi non CEC-PAC), l'istanza dovrebbe essere inviata secondo le modalità di cui ai punti 1 e 2.

L'invio tramite PEC o CEC-PAC, come sopra descritto, sostituisce a tutti gli effetti l'invio cartaceo tradizionale. Si precisa che, nel caso in cui il candidato scelga di presentare la comanda tramite PEC o CEC-PAC, come sopra descritto, il termine ultimo di invio da parte dello stesso, a pena di esclusione, resta comunque fissato nelle ore 12 del giorno di scadenza del bando.

In caso di utilizzo del servizio di **PEC o CEC-PAC per l'invio dell'istanza, questo equivale automaticamente ad elezione di domicilio informatico** per eventuali future comunicazioni da parte dell'Azienda nei confronti del candidato (art. 3 del D.P.C.M. 6 maggio 2009). In altri termini, l'indirizzo di PEC o CEC-PAC diventa il solo indirizzo valido ad ogni effetto giuridico ai fini del rapporto con l'AREU.

Qualora l'invio non rispettasse le caratteristiche ed i limiti sopra esposti AREU declina da ogni responsabilità.

Si considerano prodotte in tempo utile le domande spedite per posta raccomandata AR e ricevute dall'Azienda non oltre 5 giorni rispetto alla scadenza del termine. A tal fine fanno fede il timbro e la data dell'Ufficio Postale.

Con la presentazione della domanda è implicita da parte del candidato l'accettazione senza riserve di tutte le prescrizioni del presente avviso e della legge in vigore ed eventuali modificazioni che potranno essere disposte in futuro.

Alla domanda devono essere allegati:

- documenti attestanti il possesso dei requisiti specifici sopra richiamati;
- curriculum formativo e professionale datato e firmato, che non può avere valore di autocertificazione di tutte le certificazioni relative al contenuto dello stesso;

I titoli possono essere prodotti:

- a) mediante dichiarazione sostitutiva di certificazioni, nei casi previsti dall'art. 46 del D.P.R. 445/2000.
- b) mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di cui all'art. 47 del D.P.R. 445/2000.

Le dichiarazioni sostitutive di cui ai punti precedenti, se presentate contestualmente all'istanza di partecipazione, devono essere sottoscritte dall'interessato in presenza del dipendente addetto. In caso contrario deve essere allegata fotocopia di un documento di identità valido ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445/2000.

Le dichiarazioni sostitutive di cui al D.P.R. 445/2000, sopra richiamato, hanno la stessa validità degli atti che sostituiscono.

Le pubblicazioni devono essere edite a stampa. Se prodotte in copia autenticata devono essere corredate dalla dichiarazione di conformità all'originale prevista dagli artt. da 18 a 21 del D.P.R. 445/2000.

Fermo restando quanto previsto dall'art.76 del D.P.R. 445/2000, qualora dal controllo delle dichiarazioni sostitutive, di cui sopra, emerga la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base delle dichiarazioni non veritiere.

I requisiti di ammissione devono essere prodotti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente avviso per la presentazione delle domande di ammissione.

Si avverte che i titoli non documentati o autocertificati ai sensi di legge e nei modi sopra descritti NON saranno oggetto di valutazione.

Si rammenta che la sottoscrizione della domanda e delle dichiarazioni temporaneamente sostitutive consentite ai sensi dell'art.39 del DPR 445/2000, non è soggetta ad autocertificazione.

Modalità di attribuzione del rapporto di lavoro a tempo determinato

L'attribuzione del rapporto di lavoro a tempo determinato di cui al presente avviso avverrà a seguito di valutazione dei titoli presentati dai candidati nonché di due prove, teorica e teorico-pratica, e del sostenimento di un colloquio inerente la disciplina a concorso.

La valutazione dei titoli, delle prove teorica e teorico-pratica e del colloquio verrà effettuata da una apposita commissione che dispone dei seguenti punteggi:

1. valutazione titoli - punti 30- così ripartiti:

- titoli di carriera..... max punti 8
- titoli accademici e di studiomax punti 5
- pubblicazione e titoli scientifici max punti 3
- curriculum formativo e professionale..... max punti 14

Titoli di carriera – max punti 8:

- | | |
|---|----------------------|
| a) servizio nel medesimo profilo e categoria (B) : | punti 1,000 per anno |
| b) servizio nella stessa categoria (nel livello economico super)
appartenenti al medesimo profilo professionale a concorso | punti 1,200 per anno |

Nell'ambito della valutazione dei titoli sarà data valorizzazione, nell'ordine, ad attività svolte dai candidati presso un Call Center NUE 112, presso una Centrale Operativa per servizi di emergenza, di cui al Piano di Numerazione Nazionale – Servizi di emergenza 112 – 113 – 115 – 118, ed infine in un call center telefonico non afferente ai precedenti ambiti.

2. Prova teorica – punti 30 –

La prova teorica consisterà nella risposta (multipla o sintetica) a quesiti attinenti al Numero Unico Emergenza Europeo NUE 112, alla gestione di tale servizio ed alla normativa relativa all'emergenza-urgenza, al soccorso tecnico e alla pubblica sicurezza.

Il superamento della prova pratica è subordinato al raggiungimento di una valutazione di sufficienza espressa in termini numerici di almeno 21/30 .

3. Prova teorico-pratica - punti 20 -

La prova teorico-pratica consisterà nella gestione di una o più chiamate di emergenza, anche con l'utilizzo di apparecchiature informatiche.

Il superamento della prova pratica è subordinato al raggiungimento di una valutazione di sufficienza espressa in termini numerici di almeno 14/20 .

4. Colloquio - punti 20 -

Il colloquio verterà sulle materie inerenti alla disciplina a concorso nonché sui compiti connessi alle funzioni da conferire.

Il superamento del colloquio è subordinato al raggiungimento di una valutazione di sufficienza espressa in termini numerici di almeno 14/20.

La data e l'ora di svolgimento dell'eventuale prova preselettiva, della prova pratica e del colloquio saranno pubblicate sul sito internet dell'AREU (www.areu.lombardia.it) e comunicati ai singoli candidati prima dell'inizio dello stesso al recapito e-mail indicato nella domanda di partecipazione. Ove tale campo non sia stato compilato sarà cura del candidato accedere alle suindicate informazioni sul sito internet.

La graduatoria dei candidati sarà approvata con deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda e terrà conto del diritto di preferenza e precedenza nella nomina di cui ai commi 4 e 5 dell'art. 5 del DPR 487/94 e successive modificazioni ed integrazioni. In caso di ulteriore "ex equo" verrà preferito il candidato più giovane, ai sensi dell'art. 2 comma 9 della L. 191/1998.

Per quanto non espressamente previsto dal presente avviso, si rinvia alle norme legislative in vigore.

Sono garantite parità e pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro ed il trattamento sul lavoro.

Questa Amministrazione si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di prorogare, modificare o revocare il presente avviso.

Ulteriori informazioni potranno essere fornite a cura della SC NUE 112 dell'AREU – ☎ 02/67129050 - 51 e-mail: – c.niso@areu.lombardia.it - r.nebuloni@areu.lombardia.it o dalla SS Politiche del Personale AREU ☎ 02/67129052 - n.sabbadini@areu.lombardia.it nonché acquisite sul sito internet: www.areu.lombardia.it.

Milano, 17 settembre 2014

f.to IL DIRETTORE GENERALE
(dott. Alberto Zoli)

ALL'AMMINISTRAZIONE
A.R.E.U.
Via Campanini 6
20124 MILANO

La/Il sottoscritta/o _____ nata/o a _____
(prov. di _____) il _____ residente a _____
(prov. di _____) (cap) _____ via _____
n° _____ codice fiscale) _____ (recapiti telefonici _____)
e-mail _____

CHIEDE

di essere ammessa/o all'avviso pubblico per titoli ed esami per la copertura di:

N. 19 posti di Operatore Tecnico (categoria B) per il Servizio NUE 112.

Sede di prima assegnazione preferita **(la scelta è obbligatoria per una sola delle due sedi):**

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Call Center di MILANO
<input type="checkbox"/> Call Center NUE 112 di VARESE |
|--|

A tal fine, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000 per il caso di dichiarazione mendace e falsità in atti, dichiara:

- a) di essere in possesso della cittadinanza italiana;
 di essere (per i cittadini appartenenti a uno dei paesi membri dell'Unione Europea) cittadina/o dello Stato _____
 di essere cittadina/o dello Stato _____ e di essere in possesso di regolare permesso di soggiorno rilasciato dalla Questura di _____ e con scadenza _____
- b) di essere iscritta/o nelle liste elettorali del comune di _____
 di non essere iscritta/o nelle liste elettorali per il seguente motivo _____
- c) di non aver riportato condanne penali o procedimenti penali in corso
 di avere subito le seguenti condanne penali _____
 di avere i seguenti procedimenti penali in corso _____
- d) di essere nei riguardi degli obblighi militari nella seguente posizione _____
- e) di essere fisicamente idoneo/a allo svolgimento delle mansioni relative al posto messo a concorso;
- f) di essere in possesso del titolo di istruzione secondaria di primo grado
- g) di aver prestato servizio presso il seguente Call Center _____ sede-legale _____
 di aver prestato servizio presso la seguente Centrale del Piano di Numerazione Nazionale _____ in Via _____
Luogo _____

- di essere in possesso dell'attestato di idoneità all'attività di Operatore di Call Center NUE 112;
- h) di aver prestato i seguenti servizi presso pubbliche amministrazioni:
P.A. _____ periodo _____
Posizione funzionale _____
con rapporto di lavoro a tempo pieno/parziale con impegno orario sett.le _____
P.A. _____ periodo _____
Posizione funzionale _____
con rapporto di lavoro a tempo pieno/parziale con impegno orario sett.le _____
- che per i succitati servizi non ricorrono le condizioni di cui all'art.46 del D.P.R. 761/79, relativo alla mancata partecipazione alle iniziative di aggiornamento
- che per i succitati servizi ricorrono le condizioni di cui all'art.46 del D.P.R. 761/79.
La misura della riduzione del punteggio è pari a _____
- i) di aver fruito dei seguenti periodi di aspettativa senza assegni
dal _____ al _____ per motivi _____
dal _____ al _____ per motivi _____
- j) di non essere stato destituito o dispensato dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione
- k) di appartenere a categorie con diritto a preferenze o precedenza ai sensi della normativa vigente:

- l) che ogni comunicazione relativa al concorso venga fatta al seguente indirizzo, impegnandosi a comunicare le eventuali variazioni
COGNOME _____ NOME _____
VIA/PIAZZA _____ N. _____ CAP _____
CITTA' _____ PROV. _____ TEL. _____
e-mail _____

Il sottoscritto dichiara inoltre di accettare, senza riserve, le condizioni contenute nel suddetto bando, le norme regolamentari in vigore presso questa Azienda nonché le disposizioni che disciplinano lo stato giuridico ed economico dei dipendenti dell'Azienda stessa.

Il sottoscritto esprime altresì il proprio consenso al trattamento dei dati personali, anche di quelli cosiddetti "sensibili" in ordine alla comunicazione ed alla diffusione degli stessi, nell'ambito delle finalità del D.lgs. n. 196 del 30.6.2003.

Data, _____

Firma _____

