

Prot. 80728/2023

**BANDO DI CONCORSO PUBBLICO PER *ESAMI*
PER N. 2 *POSTI A TEMPO PIENO ED INDETERMINATO***

**PROFILO RICERCATO
*ISTRUTTORE SERVIZI AL CITTADINO***

**AMBITO DI RUOLO
*SERVIZI AL CITTADINO***

presso
SERVIZIO POLIFUNZIONALE (BRISIGHELLA, CASOLA VALSENIO E RIOLO TERME)

Sede di Lavoro: ***RIOLO TERME e CASOLA VALSENIO***

SCADENZA: 18 Settembre 2023

BANDO DI CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI PER N. 2 POSTI DA ISTRUTTORE SERVIZI AL CITTADINO AMBITO DI RUOLO SERVIZI AL CITTADINO (AREA ISTRUTTORI) PER IL SERVIZIO POLIFUNZIONALE (BRISIGHELLA, CASOLA VALSENIO E RIOLO TERME)

IL DIRIGENTE INCARICATO

In esecuzione della propria determinazione 1980 del 8 Agosto 2023 con cui è stato approvato il presente bando di concorso;

RENDE NOTO

che è indetto un concorso pubblico per esami per la copertura a tempo pieno ed indeterminato di **n. 2 posti** Area Istruttori **profilo Istruttore Servizi al Cittadino ambito di ruolo Servizi al Cittadino** per il Servizio Polifunzionale (Brisighella, Casola Valsenio e Riolo Terme), sede di Riolo Terme e Casola Valsenio (la copertura del posto con sede Casola Valsenio è prevista nel corso del 2024).

L'organigramma ed il funzionigramma del Servizio Polifunzionale (Brisighella, Casola Valsenio e Riolo Terme), vigente alla data del presente bando, è consultabile sul sito internet www.romagnafaentina.it nella sezione Amministrazione trasparente / organizzazione / organigramma.

ART. 1

DESCRIZIONE PROFILO

L'**istruttore servizi al cittadino** (rif. Scheda profilo - allegato A al presente bando) cura il presidio dei procedimenti e dei processi inerenti:

- accogliimento e gestione delle istanze dell'utenza afferenti ai servizi demografici, negli ambiti dell'anagrafe, dello stato civile, del servizio elettorale e della polizia mortuaria;
- organizzazione e realizzazione di sessioni formative e di accompagnamento all'accesso e all'utilizzo dei servizi digitali;
- gestione dei reclami e chiarimenti agli utenti.

Sono attese le seguenti capacità comportamentali: qualità ed accuratezza, capacità di lavorare in team, problem solving, comunicazione ed ascolto, orientamento agli utenti/clienti, così come meglio declinate nella scheda profilo allegata al presente bando.

ART. 2

TRATTAMENTO GIURIDICO ED ECONOMICO

Al posto è annesso il seguente trattamento economico:

- stipendio iniziale annuo previsto per l'area degli istruttori (ex categoria C, posizione economica C1) pari ad € 23.175,61(stipendio tabellare) annui lordi (già comprensivo della 13° mensilità);
- indennità di comparto pari a € 549,60 annui lordi;
- eventuale salario accessorio previsto dalla contrattazione integrativa.

I suddetti emolumenti sono soggetti alle trattenute previdenziali, assistenziali ed erariali, come per legge e agli aggiornamenti previsti dai contratti collettivi nazionali e integrativi di lavoro al tempo vigenti.

Prima dell'immissione in servizio si procederà alla stipula di contratto individuale di lavoro subordinato a tempo indeterminato ai sensi del vigente contratto collettivo di lavoro per il personale del comparto Funzioni Locali.

ART. 3

REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

Per la partecipazione al concorso, è richiesto il possesso dei seguenti requisiti:

1. cittadinanza italiana
oppure
cittadinanza di uno degli Stati membri dell'Unione Europea;
oppure
essere familiari di cittadini degli Stati membri dell'Unione Europea non aventi la cittadinanza di uno Stato membro;
oppure
cittadinanza di paesi terzi titolari del permesso di soggiorno CE per i soggiornanti di lungo periodo o titolarità dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiaria;
2. avere un'età non inferiore ad anni 18 e non superiore a quella prevista dalle vigenti norme per il collocamento a riposo alla data di scadenza dell'avviso/bando;
3. per i cittadini non italiani è richiesta una adeguata conoscenza della lingua italiana;
4. possedere l'idoneità psico-fisica alle specifiche mansioni da accertarsi in via preventiva ai sensi del D.Lgs. 09/04/2008 n. 81;
5. essere in godimento dei diritti civili e politici;
6. essere in posizione regolare nei confronti dell'obbligo di leva, per i cittadini italiani soggetti a tale obbligo;
7. non essere stato dispensato o destituito dall'impiego presso Pubbliche Amministrazioni ovvero di non essere stato licenziato per persistente insufficiente rendimento ovvero non essere stato dichiarato decaduto da un impiego statale;
8. non aver riportato condanne penali che, ai sensi delle vigenti disposizioni normative, impediscano di instaurare rapporto di lavoro con la pubblica amministrazione;
9. di essere in possesso del seguente titolo di studio:
Diploma di maturità (di durata quinquennale)
I cittadini dell'Unione Europea ed i cittadini extracomunitari di cui all'art. 38 del Dlgs. n. 165 e ssmmii, in possesso di titolo di studio di diritto estero sono ammessi alla procedura concorsuale con riserva, in attesa del provvedimento che riconosce l'**equivalenza** del titolo di studio posseduto secondo le procedure previste dall'art. 38 del D-Lgs 165/2001 a uno di quelli richiesti dal bando. Detta equivalenza dovrà essere posseduta al momento dell'eventuale assunzione.
I possessori di un titolo di diritto estero, che abbiano ottenuto il riconoscimento dell'**equipollenza** dello stesso a uno dei titoli richiesti dal bando, dovranno dichiarare gli estremi del decreto di equipollenza rilasciato dalle autorità competenti. Qualora il candidato, al momento della presentazione della domanda non sia ancora in possesso del decreto di equipollenza sarà ammesso alla procedura con riserva, fermo restando che tale riconoscimento dovrà sussistere al momento dell'eventuale assunzione.
10. essere in possesso della patente di guida di categoria "B".

Tutti i requisiti richiesti, compresi eventuali titoli di preferenza, devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito dal presente bando di concorso per la presentazione della domanda di ammissione, a pena di esclusione, e devono permanere al momento dell'assunzione.

La stipulazione del contratto di lavoro e l'inizio del servizio sono comunque subordinati alla verifica dell'effettivo possesso dei requisiti richiesti dal presente bando e all'assenza di situazioni che possano comportare incompatibilità ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs. 30/3/2001 n. 165 recante norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni e della disciplina interna del personale dipendente dell'Unione della Romagna Faentina.

ART. 4

DOMANDA DI AMMISSIONE: TERMINE E MODALITA' DI PRESENTAZIONE

La domanda di partecipazione deve essere presentata esclusivamente in via telematica tramite il portale del reclutamento "**InPA**" al link <https://www.inpa.gov.it/>, entro e non oltre **le ore 23.59 del giorno del 18 Settembre 2023**.

Scaduto tale termine il sistema non consentirà più l'accesso alla procedura e pertanto non consentirà di inoltrare le domande non perfezionate o in corso di invio.

La data di presentazione della domanda di partecipazione alla selezione è certificata e comprovata da apposita ricevuta elettronica rilasciata, al termine della procedura di invio, dal sistema informatico che, allo scadere del termine ultimo per la presentazione della domanda, non permette più, l'accesso alla procedura di candidatura e l'invio del modulo elettronico.

Ai fini della partecipazione al concorso, in caso di più invii della domanda di partecipazione, si terrà conto unicamente della domanda inviata cronologicamente per ultima, intendendosi le precedenti integralmente e definitivamente revocate e prive d'effetto.

La compilazione on-line della domanda potrà essere effettuata 24 ore su 24. La procedura consente di salvare i dati in fase di compilazione ed anche di sospenderla temporaneamente per riprendere successivamente la compilazione e l'invio.

Non saranno tenute in considerazione e comporteranno quindi l'esclusione dalla selezione le domande trasmesse tramite altre modalità.

Si consiglia di effettuare l'iscrizione con debito anticipo, evitando di procedere in prossimità della scadenza del bando.

Il candidato dovrà accedere al portale InPA previa registrazione ed autenticazione attraverso i sistemi di Identità Digitale (SPID, CIE, CNS, IDAS).

Dopo avere effettuato l'accesso al portale inPA, **il candidato dovrà procedere alla compilazione del proprio curriculum cliccando sull'apposita sezione "Curriculum"** (qualora il caricamento del proprio curriculum sia già stato fatto, l'operazione non deve essere ripetuta).

Conclusa la compilazione del curriculum, il candidato dovrà procedere alla compilazione della domanda di partecipazione alla selezione pubblica, ricercando la presente procedura nell'apposita sezione "Concorsi".

La domanda di candidatura viene in parte precompilata utilizzando i dati precedentemente inseriti nel curriculum; è comunque possibile variare o integrare tali informazioni accedendo alle relative sezioni riportate nell'area "Domanda di Candidatura".

Il candidato dovrà procedere poi alla compilazione delle ulteriori informazioni previste dalla domanda di candidatura seguendo la procedura proposta dal portale.

Per completare la procedura telematica di iscrizione è necessario caricare, in formato PDF/A, alla voce ALLEGATI "Ricevuta versamento contributo di segreteria", la ricevuta comprovante il versamento della tassa di concorso di cui all'art. 5.

Al termine della compilazione, dopo aver eseguito l'invio, il portale consente di scaricare un riepilogo della domanda presentata. Al riepilogo sarà attribuito un codice ID associato in maniera univoca alla singola domanda. L'ID sarà utilizzato dall'Ente in tutte le comunicazioni e pubblicazioni future per la presente procedura di selezione, ad esclusione della graduatoria di merito e definitiva.

In caso di presentazione di più domande di partecipazione, l'Ente considererà ed utilizzerà nelle comunicazioni l'ID associato SOLO all'ultima domanda inviata.

Sarà dunque cura del candidato verificare il codice ID attribuito alla domanda che costituisce prova dell'avvenuto inoltro; in mancanza, la domanda si considera non pervenuta.

I candidati portatori di handicap beneficiari delle disposizioni contenute nella Legge 05.02.1992 n. 104 devono specificare nella domanda l'ausilio necessario in relazione al proprio handicap nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi necessari per lo svolgimento delle prove.

Ai candidati con disturbi specifici di apprendimento (DSA) sono garantite adeguate forme di partecipazione alle prove, come da Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione di concerto con Il Ministro del lavoro e delle politiche sociali e il Ministro per la disabilità.

A tal fine, il candidato con diagnosi di disturbi specifici di apprendimento dovrà fare esplicita richiesta in funzione della propria necessità, che deve essere opportunamente documentata ed esplicitata con apposita dichiarazione resa dalla commissione medico-legale dell'ASL di riferimento o da equivalente struttura pubblica.

Nella domanda i candidati rendono le dichiarazioni sotto la propria responsabilità, ai sensi degli artt. 46, 47 e 48 del DPR n. 445/2000, e consapevoli delle sanzioni, anche penali, previste dagli artt. 75 e 76 del citato DPR per le ipotesi di falsità e di dichiarazioni mendaci.

L'Unione della Romagna Faentina si riserva la facoltà di procedere a idonei controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni citate. Qualora dal controllo effettuato emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, il candidato, oltre a rispondere ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e successive modifiche ed integrazioni, decade dai benefici eventualmente conseguenti dal provvedimento adottato sulla base della dichiarazione non veritiera.

Non saranno ritenute valide le istanze inviate attraverso modalità diverse da quella sopra precisate, pena l'esclusione.

L'Unione della Romagna Faentina non risponde delle domande non presentate o presentate in ritardo per qualsiasi causa, non esclusa la forza maggiore e il fatto di terzi.

Per la presentazione dell'istanza di partecipazione e dei relativi allegati si invita a seguire le indicazioni presenti nel portale del reclutamento "InPA" ed eventualmente di rivolgersi all'assistenza del portale stesso.

ART. 5 TASSA DI CONCORSO

È previsto il pagamento, da parte dei candidati di una tassa pari ad € 10,00 **entro il termine di presentazione della domanda di partecipazione alla selezione** sopra definita, a pena di esclusione, da effettuare tramite la seguente modalità:

- sistema PagoPA accessibile al link: <https://payer.lepida.it/payer/default/homepage.do>
(Livello territoriale: Ravenna – Ente: Unione della Romagna Faentina)

Nella causale inserire le seguenti informazioni: nome e cognome, Tassa concorso "C demografia 2023".

ART. 6 RISERVE E PREFERENZE

Ai sensi dell'art. 1014 c.4 del D.Lgs 66/2010 l'**Unione della Romagna Faentina**, utilizzerà le frazioni di riserva di posti, qualora dovute, a favore dei volontari in ferma breve e ferma prefissata delle Forze Armate congedati senza demerito ovvero durante il periodo di rafferma, nonché dei volontari in servizio permanente, nonché degli Ufficiali di complemento in ferma biennale e degli Ufficiali in ferma prefissata che hanno completato senza demerito la ferma contratta, nei casi in cui procederà ad assunzioni attingendo dalla graduatoria degli idonei e solo qualora vi siano candidati in graduatoria rientranti in detta categoria.

A parità di merito, l'ordine di preferenza è dato dall'elenco di cui all'art. 5 del Dpr 487/1994, così come integrato dal Dpr n. 82/2023.

Per poter beneficiare delle suddette preferenze, il candidato dovrà dichiarare nell'istanza di partecipazione di avere titolo per l'applicazione della preferenza, così come previsto dall'art. 43 del D.P.R. 445/2000.

La mancata dichiarazione esclude il candidato dall'eventuale beneficio e pertanto dal diritto di accedere alla preferenza, ad esclusione dei benefici derivanti dalla condizione della "più giovane età" che sarà applicato d'ufficio.

I titoli di preferenza devono essere posseduti alla data di scadenza del bando ed alla data di approvazione della graduatoria definitiva.

ART. 7 AMMISSIONE ED ESCLUSIONE

Verranno automaticamente esclusi i candidati la cui istanza presenta la seguente irregolarità non sanabile:

- ricezione da parte dell'Unione della Romagna Faentina della domanda oltre la scadenza del termine o con modalità diversa da quella prevista all'art. 4;

- mancato versamento della tassa di concorso come da modalità di cui all'art. 4 e 5.

Tutti i candidati la cui domanda perviene nei termini sono ammessi con riserva in quanto l'istruttoria delle domande pervenute, la regolarizzazione di quelle che presentano irregolarità sanabili e l'ammissione definitiva dei candidati verrà effettuata prima dell'approvazione della graduatoria definitiva, limitatamente ai candidati che avranno superato le prove risultando idonei. L'Unione della Romagna Faentina si riserva comunque la facoltà di disporre, in ogni momento, l'esclusione dal concorso per difetto dei requisiti prescritti.

ART. 8 PROCEDURA SELETTIVA

La procedura selettiva consiste nelle seguenti prove:

- *prova scritta*: sulle materie d'esame e con le modalità sotto indicate. Durante la prova verrà somministrato, da parte di un esperto in psicologia del lavoro, un test psicoattitudinale/di personalità, il cui esito non determinerà punteggio nell'ambito della prova scritta, ma concorrerà alla valutazione complessiva delle competenze comportamentali, così come declinate nell'allegato A, in sede di prova orale, da parte dell'esperto in psicologia del lavoro. Il test sarà somministrato a tutti i presenti alla prova scritta, ma sarà valutato solo per coloro che avranno superato la prova scritta con il punteggio minimo di 21/30 e che saranno pertanto ammessi alla prova orale;
- *prova orale*: consisterà in un colloquio tecnico-specialistico sulle materie d'esame e con le modalità sotto indicate, oltre alla verifica delle competenze comportamentali con l'esperto in psicologia del lavoro. A tal fine, l'esperto potrà utilizzare prove situazionali individuali (studio di caso, presentazione, in-basket, interview simulation, casi gestionali, intervista comportamentale) e/o prove situazionali di gruppo (discussione di gruppo a ruoli liberi o a ruoli assegnati). La prova sarà superata con un punteggio minimo di 21/30, attribuito anche in relazione alla verifica delle competenze comportamentali con l'esperto in psicologia.

L'elenco dei candidati ammessi a partecipare alle prove, verrà pubblicato con le modalità precisate all'art. 9, entro il giorno antecedente lo svolgimento della stessa.

Materie d'esame:

- Disciplina del procedimento amministrativo L. 241/1990 e smi;
- Testo Unico della documentazione amministrativa (DPR 445/2000)
- Elementi in materia di Ordinamento Enti locali (D.lgs n. 267 del 18 agosto 2000 e smi);
- Normativa applicabile ai servizi di anagrafe e, in particolare:
 - Legge n. 1228/1954 e DPR 223/1989 in materia di anagrafe
 - Legge n. 470/1988 e DPR 323/1989 in materia di anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE)
 - Disciplina relativa alla gestione dei cittadini europei e dei cittadini stranieri;
- Normativa applicabile ai servizi di Stato Civile e, in particolare:
 - DPR 396/2000 in materia di stato civile e aspetti contenuti nel Libro I del codice civile;
 - Legge n. 91/1992 in materia di cittadinanza;
 - Legge n. 76/2016 in materia di unioni civili e convivenze di fatto;
 - DL n. 132/2014 convertito con modificazioni in L. 162/2014 in materia di separazioni e divorzi e relative competenze dell'Ufficiale dello Stato civile;
- Normativa applicabile al servizio elettorale e, in particolare:
 - Dpr. 223/1967 e Circolare Ministero dell'Interno 1° febbraio 1986, n. 2600/L in materia di disciplina dell'elettorato attivo e tenuta e revisione delle liste elettorali;

- Liste elettorali aggiunte dei cittadini dell'UE per le Elezioni del Parlamento Europeo (DECRETO-LEGGE_408_1994) e per l'Elezione del sindaco e del Consiglio Comunale (DECRETO LEGISLATIVO_197_1996)
- Normativa relativa alla polizia mortuaria e, in particolare:
 - Regolamento Polizia Mortuaria D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285
 - Legge regionale Emilia-Romagna n. 19/2004: disciplina Polizia mortuaria;
 - Delibera Giunta Regionale Emilia-Romagna n. 10 del 2005 "Direttiva in merito all'applicazione dell'art. 11 della legge regionale 29 luglio 2004 n. 19 "disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria".
- Elementi del Codice dell'Amministrazione digitale (D. Lgs 82/2005)
- Elementi di normativa in materia di trasparenza ed anticorruzione (legge n. 190/2012 e d.lgs. 33/2013 e s.m.i.);
- Elementi relativi al Regolamento generale sulla protezione dei dati (regolamento UE 679/2016, e al codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003);
- Elementi relativi alle Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche (D. Lgs 165/2001 e smi);
- Elementi del codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR 62 del 16/04/2013 e ss.mm.ii.);

Non saranno fornite indicazioni sui testi per lo studio, che dovranno essere reperiti autonomamente dai candidati.

A discrezione della Commissione, la *prova scritta* e la *prova orale - colloquio tecnico-specialistico* - potranno consistere nella redazione di elaborati tecnici, e/o in domande a risposta aperta e/o chiusa, e/o nella redazione di una traccia e/o di un tema e/o di una relazione, e/o di soluzioni di casi concreti, e/o di uno o più pareri, e/o di uno o più quesiti e trattazioni anche a risposta sintetica, da sviluppare in tempi predeterminati dalla Commissione sulle materie sopraindicate, per verificare le competenze tecnico/specialistiche e le capacità del candidato di affrontare problematiche inerenti i tipici processi di lavoro che possono interessare la figura professionale oggetto del presente concorso al fine di verificare la professionalità posseduta, la capacità di ragionamento e il comportamento organizzativo, nonché le competenze in tema di problem solving.

Nel corso delle prove verranno accertate la conoscenza e l'utilizzo dei principali strumenti software in ambiente windows (office e/o open office) e della lingua inglese. L'accertamento delle conoscenze informatiche e della lingua inglese darà luogo a giudizio di idoneità. I candidati ritenuti **inidonei** saranno esclusi dal concorso.

Per i candidati stranieri sarà accertata anche la conoscenza della lingua italiana.

La Commissione sarà integrata da un esperto in psicologia del lavoro per la somministrazione del test durante la prova scritta e per la prova orale e potrà essere integrata da esperti in lingua straniera ed informatica.

La valutazione finale sarà determinata dalla somma dei voti conseguiti nella prova scritta e nella prova orale. I candidati ritenuti inidonei saranno esclusi dal concorso.

I 60 punti sono pertanto così ripartiti:

- a) punteggio per prova scritta 30 punti;
- b) punteggio per la prova orale 30 punti (attribuito anche in relazione alla verifica delle competenze comportamentali con l'esperto in psicologia).

L'idoneità viene conseguita con una valutazione minima per ciascuna prova, soggetta ad attribuzione di punteggio, di 21/30 oltre all'idoneità sulle competenze informatiche e sulla lingua inglese.

Al termine della procedura viene redatto un elenco degli idonei in ordine prioritario.

ART. 9 CALENDARIO DELLE PROVE

Il calendario delle prove sarà il seguente:

prova scritta: 26 Settembre 2023
prova orale: 4 Ottobre 2023 con eventuale prosecuzione nelle giornate successive

L'elenco dei candidati ammessi con riserva sarà comunicato attraverso apposito avviso pubblicato sul sito web dell'Unione della Romagna Faentina, all'indirizzo www.romagnafaentina.it, (sezione Amministrazione trasparente/bandi di concorso)e/o sul portale del Reclutamento InPA. a decorrere dal **21 Settembre 2023**.

Ogni successiva comunicazione inerente le prove sarà pubblicata sul sito web dell'Unione della Romagna Faentina, all'indirizzo www.romagnafaentina.it, (sezione Amministrazione trasparente/bandi di concorso) e/o sul portale del Reclutamento InPA. .

Non saranno effettuate convocazioni individuali.

E' pertanto cura dei candidati consultare i predetti siti e verificare, di volta in volta, la sede, il giorno e l'orario di svolgimento delle prove e presentarsi, senza nessun altro preavviso, **muniti di valido documento di identità.**

La mancata presentazione alle prove comporterà l'automatica esclusione dalla procedura selettiva.

Eventuali variazioni del calendario o della sede delle prove saranno comunicate attraverso apposito avviso pubblicato sul sito web dell'Unione della Romagna Faentina, all'indirizzo www.romagnafaentina.it e/o sul portale del Reclutamento InPA. entro il giorno antecedente lo svolgimento delle singole prove.

ART. 10 FORMAZIONE DELL'ELENCO DEGLI IDONEI ED ASSUNZIONE

La graduatoria di merito dei candidati è formata secondo l'ordine dei punti della votazione complessiva riportata da ciascun candidato.

La graduatoria definitiva, dopo l'espletamento delle verifiche in merito all'ammissibilità dei candidati e tenuto conto di eventuali preferenze, viene approvata con determinazione del responsabile del Settore Organizzazione e Progetti Strategici, Innovazione Tecnologica e Demografia ed è immediatamente efficace.

Dopo l'approvazione, la graduatoria è pubblicata per quindici giorni all'albo pretorio dell'Unione della Romagna Faentina e sul portale del Reclutamento InPA. Dalla data di pubblicazione decorre il termine per eventuali impugnative innanzi ai competenti organi giurisdizionali.

La regolarizzazione delle domande prive o incomplete di una o più dichiarazioni richieste dal bando deve avvenire entro il termine e con le modalità fissate dal Responsabile del Procedimento, a pena di esclusione dalla graduatoria, e contenente espressa dichiarazione che i requisiti erano posseduti alla data di scadenza del bando.

La graduatoria resterà valida per il periodo di due anni dalla data di approvazione, secondo quanto previsto dal presente bando e a norma di quanto stabilito dalle norme legislative, contrattuali e regolamentari vigenti.

Il vincitore e gli idonei hanno facoltà di rinunciare una prima volta ed a seguito della prima rinuncia verranno collocati all'ultimo posto della graduatoria. Qualora rinunciassero una seconda volta, verranno definitivamente esclusi dalla graduatoria stessa.

Qualora altri enti facessero richiesta di utilizzare la graduatoria, l'Unione potrà valutare di concedere l'utilizzo alle condizioni previste nel relativo accordo di utilizzo.

Ogni variazione di recapito (e-mail, indirizzo, numero di telefono) degli idonei in graduatoria definitiva, intervenuta successivamente all'inoltro della domanda, deve essere tempestivamente comunicata al seguente indirizzo e-mail: personale@romagnafaentina.it

L'Unione della Romagna Faentina si riserva la facoltà di utilizzare la graduatoria come previsto dall'art. 16 c. 2 della Legge 68/1999, qualora vi siano idonei in graduatoria nella condizione di cui all'art. 1 L. 68/1999 ed iscritti nell'elenco di cui all'art. 8 c.2 della L. 68/1999 all'atto dell'assunzione qualora, nell'arco di vigenza della graduatoria, vi siano scoperture della quota d'obbligo di cui alla L. 68/1999 per l'Unione della Romagna Faentina.

L'assunzione a tempo indeterminato potrà essere sospesa, dilazionata o revocata in relazione al regime vincolistico nel tempo vigente, e/o al sopraggiungere di disposizioni normative / contabili ostantive alla loro effettuazione.

ART. 11 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In ottemperanza a quanto disposto dal D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e dal Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 (RGPD), si informa che i dati personali forniti dai concorrenti ovvero raccolti dall'Amministrazione saranno trattati esclusivamente per le finalità di gestione del concorso pubblico e successivamente per le pratiche inerenti la gestione del rapporto di lavoro.

Il trattamento sarà effettuato sia con strumenti manuali e/o informatici e telematici con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi. I dati saranno conservati per la durata prevista dal Piano di conservazione allegato al Piano di gestione del sistema documentario approvato con la delibera della Giunta dell'Unione n. 21 del 25/02/2016 e ss.mm.ii. Nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio per la partecipazione alla procedura selettiva, pena l'esclusione dalla stessa, ivi compreso il consenso al trattamento rilasciato all'esperto psicologo del lavoro.

Le informazioni saranno trattate dal personale dipendente dell'Unione della Romagna Faentina coinvolto nel procedimento e dai membri della Commissione.

I dati personali dei candidati saranno diffusi tramite pubblicazione all'albo pretorio e sul sito Internet dell'Unione della Romagna Faentina al fine di comunicare le risultanze delle graduatorie di merito e finale.

I dati personali dei candidati potranno essere comunicati ad altre pubbliche amministrazioni eventualmente autorizzate dall'Unione della Romagna Faentina all'utilizzo della graduatoria.

L'interessato gode dei diritti indicati negli artt. 12-23 del RGPD, ove applicabili alle Pubbliche Amministrazioni. In particolare si segnalano: diritto di ottenere informazioni sul trattamento dei dati; diritto di accesso ai dati trattati; diritto alla rettifica dei dati; diritto alla limitazione o opposizione al trattamento dei dati per motivi legittimi ed espressi; diritto a presentare reclamo all'Autorità nazionale Garante della privacy. La richiesta di cancellazione, trasformazione in forma anonima o di blocco dei dati trattati comporta l'automatica esclusione dal concorso pubblico.

Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti dell'Unione della Romagna Faentina, Piazza del Popolo n. 31 - Faenza - in qualità di titolare del trattamento.

Il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (DPO/RPD) è contattabile al seguente indirizzo mail: Rpd-privacy@romagnafaentina.it

ART. 12 COMUNICAZIONE AI SENSI DELLA LEGGE N. 241 DEL 07.08.1990

La comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7 della Legge n. 241 del 07.08.1990 e successive modificazioni, si intende realizzata con la pubblicazione del presente bando ed il procedimento stesso avrà avvio a decorrere dalla data di scadenza prevista per la presentazione delle domande di partecipazione.

Il procedimento concorsuale verrà concluso entro 6 mesi decorrenti dall'effettuazione dello svolgimento delle prove scritte, ai sensi di quanto disposto dal D.P.R. 487/1994. L'inosservanza di tale termine dovrà essere giustificata collegialmente dalla Commissione Esaminatrice con motivata relazione da inoltrare al Dirigente competente.

Ai sensi dell'art. 8 della richiamata legge, inoltre, si informa che il responsabile del procedimento è la D.ssa Barbara Cilli e che gli atti possono essere visionati presso il Servizio Personale e Organizzazione dell'Unione della Romagna Faentina.

ART. 13 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto dal presente bando di concorso si fa riferimento alle norme legislative, contrattuali e al Regolamento per la disciplina delle assunzioni di ruolo dell'Unione della Romagna Faentina.

Il presente bando costituisce *lex specialis*, pertanto la presentazione della domanda di partecipazione comporta l'implicita accettazione, senza riserva alcuna, di tutte le disposizioni ivi contenute.

Il presente bando viene pubblicato integralmente all'albo pretorio, sul sito istituzionale dell'Unione della Romagna Faentina alla sezione "Amministrazione trasparente/bandi di concorso" e sul portale del Reclutamento InPA.

Tutta la procedura si svolgerà nel pieno rispetto della normativa vigente a garanzia delle pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro.

L'ente si riserva la facoltà di rinviare, sospendere, prorogare, annullare o revocare il concorso in qualsiasi momento con provvedimento motivato.

Ogni eventuale variazione o sospensione della procedura concorsuale, saranno tempestivamente comunicate mediante pubblicazione di un avviso sulle pagine web dedicate alla specifica procedura.

Si ricorda che:

- **L'elenco dei candidati ammessi con riserva sarà comunicato attraverso apposito avviso pubblicato sul sito web dell'Unione della Romagna Faentina, all'indirizzo www.romagnafaentina.it, (sezione Amministrazione trasparente/bandi di concorso) e/o sul portale del Reclutamento InPA a decorrere dal 21 Settembre 2023;**
- **Ogni successiva comunicazione inerente le prove sarà pubblicata sul sito web dell'Unione della Romagna Faentina, all'indirizzo www.romagnafaentina.it, (sezione Amministrazione trasparente/bandi di concorso) e/o sul portale del Reclutamento InPA.**
Non saranno effettuate convocazioni individuali.

Per ogni altra eventuale informazione sul presente bando è possibile rivolgersi al Servizio Personale e Organizzazione dell'Unione della Romagna Faentina con le seguenti modalità:

- via mail all'indirizzo personale@romagnafaentina.it (avendo cura di lasciare anche un recapito telefonico)

dal **Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00** ai seguenti recapiti:

Dott.ssa Barbara Cilli tel. 0546/691231; D.ssa Francesca Corbolini tel. 0546/691252

Il Servizio Personale e Organizzazione non fornisce supporto per quanto riguarda il portale del Reclutamento InPA di competenza della Funzione Pubblica.

Non è garantita la soddisfazione, entro il termine di scadenza di invio della domanda di partecipazione, delle richieste di informazioni inviate nei due giorni lavorativi antecedenti il termine del 18 Settembre 2023.

Faenza, 9 Agosto 2023

Per Il DIRIGENTE DEL SETTORE
ORGANIZZAZIONE E PROGETTI STRATEGICI,
INNOVAZIONE TECNOLOGICA E
DEMOGRAFIA
(Dr. Pierangelo Unibosi)
documento firmato digitalmente

Allegato A: scheda profilo: Istruttore Servizi al Cittadino ambito di ruolo Servizi al Cittadino

PROFILO PROFESSIONALE: P19 - Istruttore servizi al cittadino

AREA PROFESSIONALE: AP2 - Attuazione

FAMIGLIA PROFESSIONALE: FP4 - Relazioni con i cittadini e tutela della legalità

CATEGORIA CONTRATTUALE: C

SCOPO ORGANIZZATIVO

Operatore di sportello che svolge attività a contatto con il pubblico, sia mediante sportello fisico che digitale. Accoglie e gestisce le istanze dell'utenza; supporta lo sviluppo e la diffusione dei servizi digitali dell'ente.

RESPONSABILITA' DI PROFILO

- relazione con gli utenti e la gestione delle loro istanze;
- sensibilizzazione ed informazione ai cittadini in merito ai servizi digitali dell'ente;
- help desk e supporto all'utenza nell'utilizzo dei servizi digitali;
- supporto nello sviluppo dei processi e workflow relativi all'utilizzo degli applicativi digitali;
- redazione di manuali, istruzioni e guide operative;

- manutenzione ordinaria ed aggiornamento di banche dati e sezioni informative di applicativi e portali.

COMPETENZE COMPORTAMENTALI

CODICE	COMPETENZA	DESCRIZIONE
CC006	Qualità ed accuratezza	Assicurare la cura dei dettagli e che il lavoro prodotto sia accurato e di standard elevato. Effettuare regolarmente verifiche sul lavoro (proprio o altrui) per prevenire errori e per garantire il rispetto di un buon livello qualitativo dei risultati finali.
CC011	Lavorare in team	Sentirsi parte del sistema, creare spirito di squadra e sviluppare relazioni positive e di supporto. Facilitare il lavoro del team e contribuire all'instaurarsi di un clima positivo. Conoscere e condividere attività e obiettivi del gruppo di lavoro riconoscendo il ruolo di tutti i componenti.
CC012	Problem solving	Identificare con chiarezza tutte le parti che compongono un problema e di analizzarne i fattori critici, impatti e rischi. Effettuare correttamente l'analisi e la diagnosi del problema ed elaborare soluzioni realistiche prospettando anche alternative. Valutare e gestire rapidamente situazioni complesse o non chiare.
CC015	Comunicazione ed ascolto	Esprimere ed esporre con chiarezza fatti e concetti a qualsiasi tipo di interlocutore, curando costantemente il linguaggio ed il riscontro di ciò che si sta dicendo. Utilizzare con efficacia il linguaggio verbale e non verbale così come la comunicazione scritta.
CC019	Orientamento agli utenti/clienti	Mantenere con gli utenti/clienti, rapporti positivi, attivando comportamenti volti a rilevare e soddisfare bisogni in coerenza con gli obiettivi dell'ente. Essere proattivi nella lettura delle necessità dei propri utenti/clienti (anche interni) e manifestare costante attenzione al monitoraggio dei livelli di soddisfazione espressi.

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

CODICE	COMPETENZA	DESCRIZIONE
CTP015	Normativa in materia di privacy e protezione dati	Conoscenza della normativa e capacità applicativa della normativa sulla privacy in materia di protezione dei dati.
CTP020	Normativa in materia di semplificazione e digitalizzazione PA	Conoscenza delle norme relative alla semplificazione dei procedimenti amministrativi ed digitalizzazione della pubblica amministrazione e capacità di applicazione rispetto al proprio ambito di riferimento.
CTP050	Comunicazione verso cittadini, imprese ed altre PA	Conoscenza del valore attribuito alle comunicazioni trasmesse a mezzo PEC nei confronti di cittadini e imprese e le modalità per inoltrare validamente istanze e dichiarazioni per via telematica e delle implicazioni operative dell'obbligo di acquisire d'ufficio le informazioni già in possesso dall'amministrazione e del domicilio digitale di cittadini, professionisti e imprese

AMBITO DI RUOLO: AR4.3 - Servizi al cittadino

RESPONSABILITA' DI AMBITO DI RUOLO

Gestione delle attività operative inerenti:

- accogliimento e gestione delle istanze dell'utenza, in particolare afferenti ai servizi demografici, negli ambiti dell'anagrafe, dello stato civile, del servizio elettorale e della polizia mortuaria;
- organizzazione e realizzazione di sessioni formative e di accompagnamento all'accesso e all'utilizzo dei servizi digitali;
- gestione dei reclami e chiarimenti agli utenti.

COMPETENZE TECNICO-SPECIALISTICHE

CODICE	COMPETENZA	DESCRIZIONE
CTS102	Strumenti ed applicativi per la gestione della relazione con l'utente/cittadino	Capacità di utilizzare gli strumenti e gli applicativi adottati nell'Amministrazione per la gestione della relazione con l'utente/cittadino.
CTS104	Tecniche e strumenti per l'erogazione dei servizi on line	Capacità di adoperare tecniche e strumenti per l'erogazione dei servizi on-line, tra cui il concetto di interoperabilità, degli obblighi della pubblica amministrazione nei confronti dei cittadini.
CTS146	Normativa in materia di servizi demografici	Conoscenza e capacità di applicazione delle disposizioni vigenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale e polizia mortuaria.