



AVVISO DI SELEZIONE

N. 1 corso di Qualificazione (livello 2)
di:

**“Operatore telefonico addetto ai servizi di
telemarketing e telesoccorso”**

(CUP n. E73J09000140002 – Codice locale n. 10103RGDISAB090417)

Il corso oggetto del presente Avviso di Selezione fa parte di un programma, interamente finanziato dalla Regione Autonoma della Sardegna, relativo “alla qualificazione, riqualificazione ed aggiornamento professionale delle persone con disabilità formalmente riconosciuta, da affidarsi nel rispetto delle procedure di legge ad enti o istituti con personalità giuridica con specifica finalità istituzionale, che abbiano comprovata esperienza in materia di formazione professionale dei disabili fisici e sensoriali non inferiore a dieci anni”.

ART. 1 **PIANO DEGLI STUDI**

Il corso, di complessive 1.200 (MILLEDUECENTO) ore di attività, riservato a 10 (DIECI) allievi, sarà organizzato in lezioni teoriche, esercitazioni pratiche e periodi di stage presso aziende.

Le attività sono suddivise in:

- 1.000 (MILLE) ore di lezioni teoriche e/o pratiche;
- 200 (DUECENTO) ore di stage in azienda.

Il corso è strutturato in 15 (QUINDICI) moduli più lo stage.

UNITA' FORMATIVE	MATERIE DI INSEGNAMENTO	ORE
1	Teoria e tecnica della comunicazione	60
2	Laboratorio ausili informatici per minorati della vista	60
3	Braille	170
4	Fondamenti di diritto	15
5	Elementi di economia e marketing	30
6	Inglese di base	25
7	Spagnolo di base	25
8	Office automation	120
9	Imprenditorialità ed autoimpiego	30
10	Telefonia e centralino	160
11	Diritti e doveri dell'operatore telefonico	25
12	Telemarketing e teleselling	100
13	Telesoccorso	80
14	Inglese tecnico – specialistico	50
15	Spagnolo tecnico – specialistico	50
S	Stage	200
TOTALE ORE		1.200

ART. 2 **DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE**

L'Operatore Telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso è colui che all'interno di un'azienda è in grado di svolgere i seguenti compiti:

1. ascoltare le esigenze e le richieste di quanti telefonano, smistando le chiamate all'interno degli uffici più indicati a soddisfarle;
2. erogare una serie di servizi mediante attività telefoniche in entrata (c.d. servizi inbound):
 - o servizi di assistenza alla clientela;
 - o servizi di help desk tecnico;
 - o numeri verdi di informazione e pubbliche relazioni;
 - o servizi di emergenza e soccorso;
3. erogare una serie di servizi mediante attività telefoniche in uscita (c.d. servizi outbound):
 - o telemarketing e teleselling per la promozione e la vendita di beni e/o servizi;
 - o indagini di mercato attraverso interviste telefoniche;
 - o ricerca di clienti e nominativi;
 - o recupero crediti;
4. inserire i dati che recupera telefonicamente su supporti informatici.

È in grado di svolgere i compiti di cui sopra anche con l'uso di computer munito di sintesi vocale e/o display Braille e/o software ingrandente.

ART. 3 **DESTINATARI E CRITERI DI AMMISSIONE**

10 (DIECI) cittadini europei residenti nel territorio regionale, in possesso dei seguenti requisiti:

- riconoscimento formale della disabilità;
- cecità assoluta o ipovisione con residuo visivo non superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti (legge n. 113/1985);
- possesso di diploma di scuola secondaria di II° grado (tale requisito minimo non è richiesto a coloro che sono in possesso della qualifica di Centralinista Telefonico non vedente purché iscritti al relativo Albo Professionale, ai sensi della Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 10/03/2005);
- stato di disoccupazione/inoccupazione.

I suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di presentazione della domanda di ammissione.

ART. 4

SEDE DI SVOLGIMENTO

Le lezioni teoriche e pratiche si svolgeranno presso l'I.E.R.F.O.P. Onlus, Via Platone n.1/3, Cagliari.

L'Istituto si riserva di richiedere la modifica della sede corsuale qualora la graduatoria degli ammessi evidenziasse l'opportunità di procedere in tal senso.

ART. 5

TITOLO RICONOSCIUTO

In seguito al superamento di un esame finale, la Regione Autonoma della Sardegna rilascerà un attestato di qualifica di secondo livello di OPERATORE TELEFONICO ADDETTO AI SERVIZI DI TELEMARKETING E TELESOCORSO.

Gli allievi qualificati potranno sostenere l'esame per l'iscrizione all'Albo professionale dei Centralinisti Telefonici non vedenti ai sensi della Legge n. 113/1985 e del D.M. del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 10/01/2000.

ART. 6

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

La domanda di ammissione, redatta in carta libera come da fac simile allegato al bando, dovrà essere inviata con raccomandata A/R oppure consegnata a mano al seguente indirizzo: **Ierfop Onlus, Via Platone 1/3, 09134 Cagliari**.

La domanda dovrà pervenire entro e non oltre le ore 19:00 del 26 luglio 2010: ai fini della validità della stessa non farà fede il timbro postale ma solo ed esclusivamente il timbro del protocollo I.E.R.F.O.P. che riporterà la data e l'ora di arrivo.

Alla domanda dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- fotocopia del verbale di accertamento degli stati di invalidità civile, delle condizioni visive e del sordomutismo riconosciuti ai sensi della legge 15/10/1990, n. 295;
- certificato rilasciato da una struttura sanitaria pubblica indicante il visus che non dovrà comunque essere superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi, con correzione di lenti;
- autocertificazione o fotocopia del titolo di studio;
- (solo per coloro che non sono in possesso del diploma di scuola secondaria di II° grado) autocertificazione dell'iscrizione all'Albo Professionale dei Centralinisti telefonici non vedenti;
- autocertificazione o fotocopia di eventuali altri titoli quali attestati di partecipazione a corsi di formazione professionale, diploma di laurea, ecc.;
- fotocopia fronte/retro di un documento d'identità in corso di validità.

ART. 7

PROCEDURA DI ACCESSO

Verifica del possesso dei requisiti richiesti di cui all'art. 3 (TRE) del presente Avviso.

ART. 8

PROCEDURA DI SELEZIONE

- Prova n. 1. Prova scritta con 50 (CINQUANTA) domande a risposta multipla, finalizzata all'accertamento delle competenze in ingresso relative ai seguenti argomenti:
 - lingua inglese;
 - informatica;
 - capacità logico – matematiche.

- Prova n. 2. Colloquio motivazionale mirato alla conoscenza delle caratteristiche individuali di ciascun candidato, al quale parteciperanno i primi 40 (QUARANTA) classificati nella prova scritta.

ART. 9

DATA E LUOGO DELLE PROVE DI SELEZIONE

Le prove di selezione si svolgeranno, presso lo I.E.R.F.O.P. Onlus in Via Platone n. 1/3 a Cagliari, il 29/07/2010 alle ore 9.00.

ART. 10

VALUTAZIONE DEI TITOLI E DELLE PROVE DI SELEZIONE

Punteggio Prova n. 1:

- 1 punto per ogni risposta esatta;
- - 0,25 punti per ogni risposta errata;
- 0 punti per ogni mancata risposta.

La prova scritta non si intende superata con il conseguimento di un punteggio negativo.

Punteggio titoli:

- Al diploma di scuola media superiore è attribuito il seguente punteggio:
 - se conseguito con una votazione da 60 a 70, punti 2,50;
 - se conseguito con una votazione da 71 a 75, punti 3;
 - se conseguito con una votazione da 76 a 80, punti 4;
 - se conseguito con una votazione da 81 a 85, punti 5;
 - se conseguito con una votazione da 86 a 90, punti 6;
 - se conseguito con una votazione da 91 a 95, punti 7;
 - se conseguito con una votazione da 96 a 99, punti 8;
 - se conseguito con una votazione di 100, punti 10.

I diplomi di scuola media superiore diversamente classificati devono essere riportati a 100.

Le eventuali frazioni di voto sono arrotondate per eccesso al voto superiore solo se pari o superiore a 0,50.

- Ad altri titoli (diplomi, attestati di partecipazione a corsi di formazione professionale, laurea, esperienze lavorative documentabili con libretto di lavoro o attestazione dell'azienda, ecc.) verranno assegnati fino ad un massimo di 2 punti.

Punteggio Prova n. 2

Il punteggio massimo attribuibile al colloquio motivazionale è pari ad 8 punti.

ART. 11

GRADUATORIA DI MERITO

Un'apposita commissione esaminatrice redigerà, a proprio insindacabile giudizio, la graduatoria di merito secondo il punteggio decrescente ricavato dalle valutazioni sopra riportate.

ART. 12

PRECEDENZE

A parità di punteggio nella graduatoria di merito, sarà riconosciuta priorità al candidato cieco assoluto.

In caso di ulteriore parità, sarà riconosciuta priorità al più giovane in età.

La classe verrà costituita (e ricostituita in caso di dimissioni o rinunce) attingendo a tale graduatoria.

ART. 13

INIZIO CORSO

Le attività didattiche avranno inizio il 03/08/2010, ore 08.30, presso l'I.E.R.F.O.P. Onlus, Via Platone n.1/3, Cagliari.

ART. 14

INFORMAZIONI

Per informazioni sul corso, rivolgersi all'ufficio orientamento dello Ierfop Onlus, Via Platone 1/3, Cagliari – tel. 070529981 – e-mail: orientamento@ierfop.org.

In alternativa è possibile reperire informazioni e scaricare il presente avviso con il fac simile di domanda allegato, dal sito www.ierfop.org.

Cagliari, 08/07/2010

IL DIRETTORE GENERALE DELL'ENTE GESTORE
Dott. Bachisio Zolo

**DOMANDA DI AMMISSIONE¹ AL CORSO DI OPERATORE TELEFONICO ADDETTO AI
SERVIZI DI TELEMARKETING E TELESOCCORSO
(CUP n. E73J09000140002 – Codice locale n. 10103RGDISAB090417)**

Spett.le
I.E.R.F.O.P. Onlus
Via Platone, 1/3
09134 CAGLIARI

Il sottoscritto/La sottoscritta

Cognome _____ Nome _____
Codice fiscale _____ Luogo di nascita _____ Prov. _____
Data di nascita _____ Sesso _____ Cittadinanza _____

RESIDENZA

Indirizzo _____ n. _____
Comune _____ Prov. _____ Cap _____
Tel. Abitazione _____ Cellulare _____ e-mail _____

DOMICILIO (compilare se diverso dalla residenza)

Indirizzo _____ n. _____
Comune _____ Prov. _____ Cap _____
Tel. Domicilio _____

CHIEDE

DI ESSERE AMMESSO/A AL CORSO DI OPERATORE TELEFONICO ADDETTO AI SERVIZI DI
TELEMARKETING E TELESOCCORSO
(CUP n. E73J09000140002 – Codice locale n. 10103RGDISAB090417)

A tal proposito, consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e della decadenza dei benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base delle dichiarazioni non veritiere, di cui all'art. 75 del D.P.R. n. 445/2000, **sotto la propria responsabilità dichiara:**

- di aver preso visione dell'Avviso di Selezione relativo al corso in epigrafe e delle indicazioni e clausole in esso contenute;
- di essere in possesso dei requisiti previsti dal medesimo Avviso all'art. 3;
- di essere disoccupato/a o inoccupato/a.

Ai fini di ogni comunicazione in merito alla presente domanda, dichiara che il proprio recapito è il seguente²: _____

Allega, dichiarandone l'autenticità, la seguente documentazione:

- fotocopia del verbale di accertamento degli stati di invalidità civile, delle condizioni visive e del sordomutismo riconosciuti ai sensi della legge 15/10/1990, n. 295;
- certificato rilasciato da una struttura sanitaria pubblica indicante il visus che non dovrà comunque essere superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi, con correzione di lenti;
- autocertificazione o fotocopia del titolo di studio;
- (solo per coloro che non sono in possesso del diploma di scuola secondaria di II° grado) autocertificazione dell'iscrizione all'Albo professionale dei Centralinisti telefonici non vedenti;
- autocertificazione o fotocopia di eventuali altri titoli quali attestati di partecipazione a corsi di formazione professionale, diploma di laurea, ecc.;
- fotocopia fronte/retro di un documento d'identità in corso di validità.

I.E.R.F.O.P. Onlus, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, richiede al candidato il consenso al trattamento, comunicazione e diffusione dei dati personali (ALL. 1). La mancanza di tale consenso comporterà la non ammissione.

Luogo e data

Firma

¹ La domanda di ammissione, inviata con raccomandata A/R o consegnata a mano, dovrà pervenire allo Ierfop Onlus in via Platone 1/3, 09134 Cagliari, entro e non oltre le ore 19.00 del 26/07/2010. Ai fini della validità della domanda di ammissione non farà fede il timbro postale ma solo ed esclusivamente il timbro del protocollo I.E.R.F.O.P. che riporterà la data e l'ora di arrivo.

² Indicare il recapito dove si desidera ricevere ogni comunicazione in merito al corso, precisando il numero di telefono e la reperibilità oraria.

AII. 1

Informativa ai sensi del D.Lgs 196/2003

Gentile Signore/a, il D.Lgs. 196/2003, recante il nuovo codice in materia di protezione dei dati personali, stabilisce che alcuni trattamenti di dati personali possono essere effettuati solo con il consenso dell'interessato, il quale deve essere preventivamente informato in merito all'utilizzo dei dati che lo riguardano.

A tal fine I.E.R.F.O.P. Onlus, di seguito denominato IERFOP, quale titolare del trattamento, Le fornisce l'informativa richiesta dalla Legge.

I dati personali sono raccolti da IERFOP e trattati nel rispetto della legge e degli obblighi di riservatezza.

I dati personali forniti dall'interessato saranno oggetto di trattamento informatico e/o manuale da parte di IERFOP, e/o società di fiducia di IERFOP, in modo tale da garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati personali secondo logiche strettamente correlate alle seguenti finalità:

- a. assolvere gli obblighi di legge;
- b. assolvere gli eventuali obblighi nei confronti dell'amministrazione regionale;
- c. assolvere gli obblighi nei confronti dell'amministrazione finanziaria e/o degli Enti previdenziali ed assistenziali.

Il trattamento sarà effettuato con l'ausilio dei moderni sistemi informatici e ad opera di soggetti appositamente incaricati.

Nell'ambito dei trattamenti descritti è necessaria la conoscenza e la memorizzazione di dati anagrafici dell'interessato e delle variazioni di tali dati che vorrà premurarsi di comunicare non appena verificatesi, al fine di una corretta gestione degli obblighi di cui sopra.

IERFOP potrà, inoltre, venire a conoscenza di dati definiti "sensibili" ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, quali quelli idonei a rivelare lo stato di salute, l'adesione ad un sindacato, adesione a partiti politici, convinzioni religiose, origini razziali od etniche, ecc.

I dati saranno conservati presso la sede aziendale e saranno comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento di servizi necessari ad una corretta gestione dell'eventuale attività corsuale, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I dati saranno altresì comunicati e/o trasferiti:

- a. agli uffici, competenti in materia di formazione professionale, della Regione Autonoma della Sardegna;
- b. allo Studio di consulenza del Lavoro Manunza Antonio, sito in Cagliari alla via Logudoro n. 40;
- c. allo Studio associato di commercialisti Buccellato, sito in Cagliari alla via Koch n. 15

per l'espletamento di parte degli obblighi imposti dalle leggi vigenti, ferma restando la garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Il titolare rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni necessarie, ha come conseguenza emergente l'impossibilità del titolare di prendere in considerazione tale domanda di iscrizione.

L'interessato potrà far valere i propri diritti come espressi dall'artt.7, 8, 9 e 10 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196, rivolgendosi al titolare (oppure al responsabile, se nominato) del trattamento mediante e-mail o raccomandata da inviare rispettivamente all'indirizzo:

- ierfop@ierfop.org
- I.E.R.F.O.P. Onlus, via Platone n. 1/3, 09134 Cagliari.

Titolare del trattamento è IERFOP.

Per ricezione e presa visione.

.....

Acquisizione del consenso ai sensi del D.Lgs. 196/2003³

Il/la sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003:

- in merito al **trattamento** dei dati personali per i fini indicati nella suddetta informativa

Presto il consenso Nego il consenso

- in merito alla **comunicazione** dei dati personali per le finalità ed ai soggetti indicati nell'informativa

Presto il consenso Nego il consenso

- in merito alla **diffusione** dei dati personali per le finalità e nell'ambito indicato nell'informativa

Presto il consenso Nego il consenso

- in merito all'eventuale **trattamento di dati sensibili?**

Presto il consenso Nego il consenso

Luogo Data

Nome Cognome

Firma leggibile.....

³ Decreto Legislativo n.196/2003.

Art. 24 - Casi nei quali può essere effettuato il trattamento senza consenso

1. Il consenso non è richiesto, oltre che nei casi previsti nella Parte II, quando il trattamento:

- a) è necessario per adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- b) è necessario per eseguire obblighi derivanti da un contratto del quale è parte l'interessato o per adempiere, prima della conclusione del contratto, a specifiche richieste dell'interessato;
- c) riguarda dati provenienti da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati;
- d) riguarda dati relativi allo svolgimento di attività economiche, trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;
- e) è necessario per la salvaguardia della vita o dell'incolumità fisica di un terzo. Se la medesima finalità riguarda l'interessato e quest'ultimo non può prestare il proprio consenso per impossibilità fisica, per incapacità di agire o per incapacità di intendere o di volere, il consenso è manifestato da chi esercita legalmente la potestà, ovvero da un prossimo congiunto, da un familiare, da un convivente o, in loro assenza, dal responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato. Si applica la disposizione di cui all'articolo 82, comma 2;
- f) con esclusione della diffusione, è necessario ai fini dello svolgimento delle investigazioni difensive di cui alla legge 7 dicembre 2000, n. 397, o, comunque, per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, sempre che i dati siano trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario al loro perseguimento, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;
- g) con esclusione della diffusione, è necessario, nei casi individuati dal Garante sulla base dei principi sanciti dalla legge, per perseguire un legittimo interesse del titolare o di un terzo destinatario dei dati, anche in riferimento all'attività di gruppi bancari e di società controllate o collegate, qualora non prevalgano i diritti e le libertà fondamentali, la dignità o un legittimo interesse dell'interessato;
- h) con esclusione della comunicazione all'esterno e della diffusione, è effettuato da associazioni, enti od organismi senza scopo di lucro, anche non riconosciuti, in riferimento a soggetti che hanno con essi contatti regolari o ad aderenti, per il perseguimento di scopi determinati e legittimi individuati dall'atto costitutivo, dallo statuto o dal contratto collettivo, e con modalità di utilizzo previste espressamente con determinazione resa nota agli interessati all'atto dell'informativa ai sensi dell'articolo 13;
- i) è necessario, in conformità ai rispettivi codici di deontologia di cui all'allegato A), per esclusivi scopi scientifici o statistici, ovvero per esclusivi scopi storici presso archivi privati dichiarati di notevole interesse storico ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490, di approvazione del testo unico in materia di beni culturali e ambientali o, secondo quanto previsto dai medesimi codici, presso altri archivi privati.