

Modello organizzativo del Call Center Laico (CCL) Numero Unico Emergenza (NUE) 112: profili, requisiti e trattamento economico del Personale

Il progetto "NUE 112" in Lombardia rappresenta la prosecuzione e l'estensione della sperimentazione in atto dal 22 giugno 2010 a Varese e realizza quanto definito dalla DGR n. IX/1981 del 6 luglio 2011.

Il progetto è finanziato da Regione Lombardia e Ministero dell'Interno e coinvolge il Dipartimento della Pubblica Sicurezza, l'Arma dei Carabinieri, i Vigili del Fuoco e l'Emergenza Sanitaria e ha come obiettivo l'attivazione del "112 Numero Unico Europeo (NUE)" attraverso il modello del "Call Center Laico", così come già avviene in diversi Paesi europei in ottemperanza alla Direttiva CE n. 2002/22/CE.

L'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU) della Regione Lombardia è stata individuata come l'ente incaricato della realizzazione pratica del progetto sperimentale lombardo.

Il Call Center Laico

Il modello del Call Center Laico scelto da Regione Lombardia si basa sulla distinzione tra Centrale di primo livello (Public Safety Answering Point o PSAP1) che riceve tutte le chiamate di emergenza, e Centrali di secondo livello (PSAP 2) che ne assumono la gestione operativa.

Il call center laico costituisce la Centrale di primo livello, che garantisce un'unica "prima risposta" a tutte le chiamate di soccorso (pubblica sicurezza, soccorso tecnico e soccorso sanitario) che ogni cittadino italiano o straniero che si trova in Lombardia può effettuare componendo gli attuali numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118).

Gli operatori del Call Center Laico classificano il tipo di emergenza, raccolgono in automatico tutte le informazioni rilevanti (localizzazione della chiamata e identificazione del chiamante) e le inoltrano alle Centrali operative delle Amministrazioni competenti per la risoluzione dell'emergenza (Pubblica Sicurezza, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria).

Al cittadino vengono garantite:

- una risposta coordinata e integrata tra le varie Forze coinvolte;
- la funzionalità di localizzazione e identificazione del chiamante;
- la risposta in diverse lingue;
- l'accesso ai cittadini diversamente abili.

Contesto Operativo Attuale

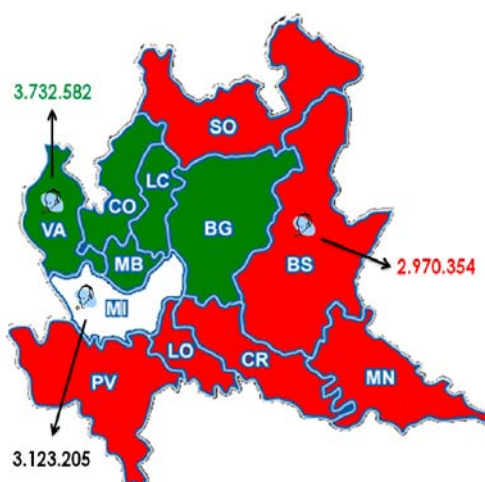


Sedi

In Regione Lombardia sono previsti 3 Call Center Laici (CCL) con sede a Milano (per la provincia di Milano), a Brescia (per le province di Brescia, Pavia, Cremona, Mantova, Sondrio e Lodi) e a Varese (per le province di Varese, Lecco, Como, Bergamo e Monza Brianza).

Il primo call center regionale verrà realizzato provvisoriamente presso la Centrale Operativa 118 di Varese, che dal 21 giugno 2010 già ospita il CCL per i distretti telefonici 0331 e 0332. Tale struttura è infatti in grado di consentire l'ampliamento previsto, dal punto di vista degli spazi e della tecnologia, per gestire un maggior afflusso di chiamate derivanti dall'estensione del NUE 112 alle altre province (Lecco, Como, Bergamo e Monza Brianza per un totale di circa 3.900.000 abitanti). Il trasferimento nella sede definitiva in Varese - via Giambellino è previsto per il 2013.

Sono in fase di definizione le sedi per i CCL di Milano e di Brescia.



Dimensionamento

Il dimensionamento dei CCL NUE 112 è stato calcolato sulla previsione del volume di attività di ogni CCL e tiene conto della stima della popolazione servita (popolazione residente, distretti telefonici che insistono sui singoli CCL e flussi giornalieri determinati dal pendolarismo) nonché dei "diversi comportamenti" dei cittadini nell'utilizzo dei servizi di emergenza, derivati dai dati di attività dell'emergenza sanitaria 118.

Il Personale

La ricerca del personale da reclutare per i CCL NUE 112 avviene tra i dipendenti di ruolo del SIREG (Aziende Sanitarie pubbliche, STER, ARPA e ERSAF), appartenenti ai profili tecnico, amministrativo e sanitario (Categorie B, BS, C e D del comparto sanità e categorie equiparate del comparto Regioni - Enti Locali).

Tale personale viene assegnato inizialmente, attraverso la formula del distacco funzionale all'AREU (ente attuatore), per un periodo di almeno mesi 24.

Il CCL NUE 112 è un ambiente complesso ed estremamente dinamico dal punto di vista organizzativo, che necessita di operatori dinamici e organizzazione flessibile. Per questa ragione devono essere considerati di fondamentale importanza le fasi di reclutamento, formazione, inserimento e valutazione del personale.

Profili del personale del Call Center Laico 112

- Operatore tecnico "laico"

L'operatore del Call Center Laico, per le funzioni che espleta, assume la qualifica di "*incaricato di pubblico servizio*"¹, in quanto svolge la propria attività nell'ambito del servizio pubblico di emergenza 112 Numero Unico Europeo.

Gli operatori tecnici adibiti alla funzione di front-line sono addetti a:

- prendere in carico la chiamata attivando, se necessario, una audioconferenza per la gestione della conversazione in lingua straniera;
- ricevere in tempo reale i dati (forniti dal "Concentratore Interforze") relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inclusi nella scheda contatto;
- individuare, durante la conversazione con il chiamante, la natura dell'emergenza;
- integrare la scheda contatto con la "tipologia dell'evento", secondo la classificazione già impostata nell'applicativo 112 NUE;
- trasferire contestualmente la chiamata e la scheda contatto al PSAP2 competente.

Gli operatori tecnici rispondono al capo turno per gli aspetti operativi relativi all'attività ordinaria e al responsabile di struttura per gli aspetti organizzativi (turnistica, ferie, permessi vari).

- Operatore Capo Turno

Nell'arco delle 24 ore il coordinamento degli operatori in ogni turno di servizio è affidato ad un supervisore "capo turno".

Il capo turno ha la responsabilità di garantire l'operatività del CCL, definisce le postazioni degli operatori, assegna le attività, verifica le presenze e pianifica i tempi di riposo, controlla il regolare svolgimento delle attività dei colleghi e interviene nelle situazioni di difficoltà.

Pur non ricoprendo una posizione gerarchica di livello superiore, il capo turno costituisce, grazie alle competenze e all'esperienza maturata, il punto di riferimento del gruppo (richieste di aiuto per telefonate complesse, risposte a chiamate dai PSAP2, presa in carico di problematiche frequenti, informazioni su eventi rari, formazione e consulenza tecnica su procedure e istruzioni operative). Ha inoltre il compito di mantenere i contatti urgenti con enti ed istituzioni e con il Responsabile di Struttura.

¹ A titolo meramente esemplificativo la giurisprudenza ha individuato tale qualifica nei seguenti soggetti: esattori dell'Enel; lettori dei contatori di gas e energia elettrica; dipendente postale addetto allo smistamento della corrispondenza; dipendenti del Poligrafico dello Stato.

Al capo turno compete l'adozione di tutti gli interventi necessari a garantire l'operatività del CCL NUE 112.

Il capo turno risponde al Responsabile di Struttura.

- Amministratore di sistema

L'amministratore di sistema è un operatore informatico assegnato al CCL NUE 112 e opera in stretto collegamento con i Servizi Informativi di AREU

È il referente locale della tecnologia del CCL NUE 112 con compiti di manutenzione ordinaria e di segnalazione di eventuali problematiche e criticità sia verso le strutture interne quali i Sistemi Informativi AREU e al Responsabile di Struttura sia verso le società esterne incaricate dei servizi di manutenzione.

L'amministratore di sistema risponde gerarchicamente al Responsabile di Struttura e funzionalmente alla struttura Sistemi Informativi AREU.

- Responsabile di Struttura

La responsabilità del CCL NUE 112 sia in termini di gestione operativa che di supervisione sui processi è assegnata a un Responsabile di Struttura cui è affidata la gestione degli operatori (turni di servizio, programmazione delle assenze, sostituzione delle malattie) e il mantenimento della qualità delle prestazioni erogate.

È responsabile dell'inserimento, della formazione e della valutazione del personale e della comunicazione agli Enti di appartenenza della reportistica relativa del trattamento economico accessorio (turni effettuati, straordinari e produttività) e della gestione delle causali di assenza (ferie, malattia e permessi retribuiti e non retribuiti).

Verifica periodicamente l'attività dei servizi, valuta le risorse e i risultati del proprio gruppo e segnala ad AREU e agli Enti di appartenenza eventuali problematiche relative alla gestione del personale.

Il Responsabile di Struttura risponde al Responsabile Generale Funzione NUE 112 di AREU.

- Responsabile Generale Funzione NUE 112 di AREU

È il Responsabile del servizio NUE 112 della Regione Lombardia su mandato/delega del Direttore Generale di AREU al quale risponde direttamente.

Dirige l'attività dei tre Call Center Laici NUE 112 verificandone il funzionamento.

È responsabile dei rapporti con enti e istituzioni che fruiscono del servizio di call center e con l'utenza.

È responsabile dei rapporti con enti ed istituzioni che mettono a disposizione il personale.

Altre figure

La realizzazione del NUE 112 in Regione Lombardia richiede, soprattutto in fase di progettazione e implementazione, alcune professionalità con competenze specifiche di tipo tecnico-informatico, amministrativo, formativo e gestionale.

Tali professionalità vengono messe a disposizione da AREU avvalendosi di personale strutturato o mediante l'impiego di collaborazioni esterne.

Requisiti

Operatore tecnico laico

- status di dipendente, con rapporto di lavoro a tempo pieno e indeterminato, presso una Azienda del SIREG nelle categorie B, BS, C e D del Comparto Sanità e categorie equiparate per il Comparto Regioni - Enti Locali;
- età non superiore ad anni 50;
- diploma di istruzione secondaria di secondo grado oppure diploma di istruzione secondaria di primo grado;
- idoneità fisica al lavoro di videoterminalista (udito, vista e postura);
- idoneità psicofisica ai turni di lavoro sulle 24 ore;
- disponibilità ai turni notturni e festivi;
- utilizzo elementare di apparecchiature informatiche e dei principali software di videoscrittura;
- conoscenza elementare (parlata) di almeno 1 delle principali lingue (inglese, francese spagnolo, tedesco, arabo);
- non essere stato destinatario di sanzioni disciplinari, presso le pubbliche Amministrazioni di provenienza, nei due anni antecedenti alla data di presentazione della domanda di mobilità.

Caratteristiche

- motivazione e orientamento al servizio;
- capacità relazionali e comunicative;
- resistenza allo stress;
- capacità di concentrazione;
- predisposizione alle relazioni interpersonali e al lavoro in team;
- rapidità di apprendimento;
- abilità di ascolto;
- capacità di autocontrollo;

- conoscenze informatiche di base;
- abilità operative su videoterminale;

Operatore tecnico "capo turno"

Oltre a tutti i requisiti previsti per l'operatore tecnico si richiedono:

- competenze tecnico/informatiche per far fronte alle criticità del sistema;
- competenze tecnico operative per fronteggiare le situazioni particolari;
- buona conoscenza di procedure e istruzioni operative dei CCL NUE 112;
- capacità di trasmissione di contenuti e abilità tecniche;
- autorevolezza nei confronti dei colleghi;
- capacità di collaborazione con gli altri capo turno e con il Responsabile delle strutture.

Amministratore di sistema

- esperienza di almeno 4 anni presso una struttura dedicata alla gestione dei sistemi informativi;
- conoscenza del protocollo di comunicazione IP e delle reti LAN;
- conoscenza dei sistemi operativi Windows e Linux;
- predisposizione alle relazioni interpersonali e al lavoro in team;
- motivazione e orientamento al servizio;
- capacità relazionali e comunicative;
- resistenza allo stress;
- capacità di concentrazione;
- rapidità di apprendimento;
- capacità di autocontrollo.

Responsabile di Struttura

- esperienza di direzione di struttura e di gestione del personale;
- autorevolezza;
- capacità di individuare le priorità e di assumere decisioni;
- capacità di pianificazione, organizzazione, gestione e controllo;
- capacità di relazione e comunicazione;
- capacità di coordinamento del team e di direzione dei processi lavorativi;
- capacità di negoziazione e di gestione dei conflitti;
- capacità di motivare e sviluppare il potenziale del personale.

Formazione e inserimento

AREU, in collaborazione con Éupolis Lombardia, provvederà alla organizzazione di corsi e attività specifiche finalizzati alla formazione “on the job” con esercitazioni di ruolo e simulazioni protette in aula.

I corsi avranno luogo presso gli STER provinciali di Varese (inizialmente), Milano e Brescia.

E' prevista una settimana di aula dedicata alla illustrazione del servizio e all'apprendimento di contenuti teorici, e massimo tre settimane per l'addestramento pratico attraverso on-job training.

L'addestramento viene svolto inizialmente mediante ascolto passivo in doppia cuffia a fianco di un operatore esperto e in seguito con un affiancamento attivo; ciò consente di usufruire di tempi di apprendimento personalizzati con tempo variabile di affiancamento, in cui i neo inseriti assumono il ruolo di operatore, che dipendono dalle singole capacità di apprendimento.

Seguirà una valutazione finale con verifica di idoneità teorico pratica.

Organizzazione e turni del servizio

Il servizio deve essere garantito 7 giorni su 7 con copertura h 24.

Ogni CCL NUE 112 vede assegnato in fase iniziale un numero di operatori basato sui carichi di attività stimata in relazione alla popolazione servita.

Le dotazioni di personale assegnate verranno riverificate alla luce dei dati di attività reali.

Per ogni CCL sono previsti:

- 1 Responsabile di Struttura;
- 6 Operatori Capo Turno (uno per ogni turno di servizio);
- 1 Amministratore di sistema;

e un numero di operatori pari a:

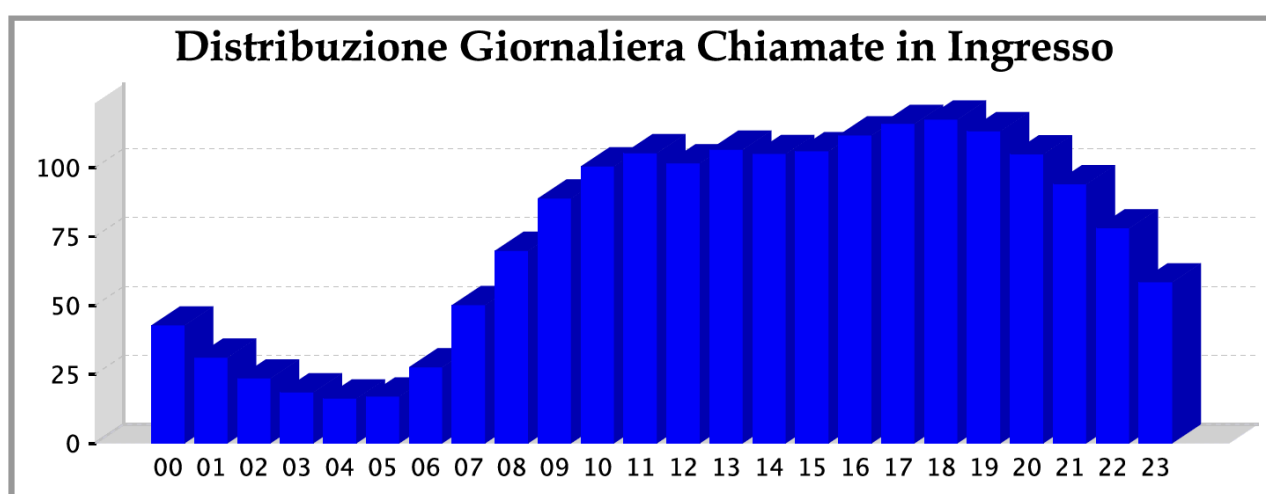
- 63 unità di operatore tecnico per il CCL di Varese;
- 77 unità di operatore tecnico per il CCL di Milano;
- 55 unità di operatore tecnico per il CCL di Brescia.

Complessivamente per i CCL NUE 112 si stimano necessari:

- 3 Responsabili di Struttura;
 - 18 Operatori Capo Turno (uno per ogni turno di servizio);
 - 3 Amministratore di sistema;
 - 195 Operatori tecnici
- per un totale di 219 persone.

La presenza del personale sui turni di servizio deve tener conto dei flussi delle telefonate in ingresso desunti dalla sperimentazione del NUE 112 di Varese (circa 1 milione di utenti corrispondenti ai prefissi telefonici 0331 e 0332).

Da tale sperimentazione emerge che nell'arco delle 24 ore la distribuzione del carico delle chiamate è rappresentata dal seguente diagramma, che fornisce i presupposti per la programmazione delle presenze degli operatori tecnici durante l'arco della giornata e conseguentemente la loro turnistica.



L'attività prevalente, come documentato dalla sperimentazione su Varese, si concentra nella fascia oraria 08-24 con un picco dalle 10 alle 21, mentre si registra una attività notevolmente ridotta dalle ore 01-07.

La massima attività si registra nelle sere delle giornate prefestive.

Dalla analisi dei dati di attività si ritiene che sia necessaria una turnistica "base" h24 che garantisca la presenze minima (fascia oraria notturna) con dei turni di rinforzo nelle fasce di maggiore attività.

Sono previste rotazioni del personale sui diversi turni di servizio

Trattamento giuridico ed economico

La titolarità del posto in organico è mantenuta presso l'Azienda/Ente di provenienza.

È previsto un distacco funzionale presso AREU, con erogazione da parte dell'Azienda/Ente di appartenenza del trattamento economico fondamentale e incentivante.

Previa comunicazione da parte di AREU alle Aziende, verranno inoltre riconosciute, a carico di Regione Lombardia, le voci economiche differenziate per

categoria professionale di appartenenza che completano il salario accessorio. In particolare per quanto riguarda l'indennità di turno di lavoro notturno e festivo e gli eventuali straordinari, il riconoscimento economico sarà conforme ai contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili nel comparto di appartenenza.

Avviso interno per manifestazione di interesse all'eventuale distacco presso i call center laici del Numero Unico Europeo - NUE 112 rivolto al personale dipendente inquadrato nelle categorie B, BS, C e D del Comparto Sanità e categorie equiparate del Comparto Regioni - Enti Locali.

Con il presente avviso l'Azienda/Ente intende ricercare candidati disponibili all'eventuale distacco presso i call center laici del Numero Unico Europeo - NUE 112.

Tale ricerca è rivolta al personale dipendente inquadrato nelle categorie B, BS, C e D del Comparto Sanità e categorie equiparate del Comparto Regioni - Enti Locali.

Oltre al trattamento economico fondamentale e incentivante, corrispondente a quello erogato dall'Azienda/Ente di provenienza, verranno riconosciute le voci economiche differenziate per categoria professionale di appartenenza. In particolare, per quanto riguarda l'indennità di turno di lavoro notturno e festivo e gli eventuali straordinari, il riconoscimento economico sarà conforme ai contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili nel comparto di appartenenza.

La titolarità nel posto in organico è mantenuta presso l'Azienda/Ente di provenienza.

SEDE DI LAVORO

I candidati prescelti saranno destinati a prestare servizio presso i call center laici del Numero Unico Europeo NUE 112 di Brescia, Milano e Varese.

REQUISITI GENERALI E CRITERI DI SELEZIONE

Per l'ammissione alla procedura di selezione è prescritto il possesso dei seguenti requisiti:

- a. status di dipendente, con rapporto di lavoro a tempo pieno e indeterminato, presso una Azienda Ospedaliera o Azienda Sanitaria in una delle categorie sopra indicate e cioè **B, BS, C e D (ruolo tecnico, amministrativo, sanitario)** del Comparto Sanità e categorie equiparate per il Comparto Regioni - Enti Locali;
- b. essere in possesso di diploma di istruzione secondaria di secondo grado (diploma di maturità) oppure diploma di istruzione secondaria di primo grado;
- c. età non superiore ad anni 50;
- d. idoneità fisica al lavoro di videoterminalista (udito, vista e postura);
- e. idoneità psicofisica ai turni di lavoro sulle 24 ore;
- f. disponibilità ai turni notturni e festivi;
- g. utilizzo elementare di apparecchiature informatiche e dei principali software di videoscrittura;
- h. conoscenza elementare (parlata) di almeno 1 delle principali lingue (inglese, francese, spagnolo, tedesco e arabo);
- i. non essere stati destinatari di sanzioni disciplinari, presso le pubbliche Amministrazioni di provenienza, nei due anni antecedenti alla data di presentazione della domanda di mobilità.

I suddetti requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza stabilita dal presente avviso di selezione per la presentazione delle candidature.

MODALITÀ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Le istanze devono:

- essere redatte in carta semplice secondo lo schema allegato al presente avviso;
- essere rivolte all'Azienda/Ente di appartenenza;
- fatte pervenire, a cura e sotto la responsabilità degli interessati, entro le ore 12,00 del **29 febbraio 2012**.

Anche le manifestazioni di interesse eventualmente presentate tramite raccomandata con avviso di ricevimento devono pervenire entro la scadenza sopra specificata a pena di esclusione dalla procedura, e devono indicare sulla busta la seguente dicitura: **"Manifestazione di interesse all'eventuale distacco presso i Call Center Laici del Numero Unico Europeo - NUE 112"**.

La data di presentazione è stabilita dal timbro dell'ufficio postale accettante.

Le domande di partecipazione potranno, inoltre, essere inviate, entro il termine di scadenza del bando, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo aziendale:

.....

In questo caso la domanda, il curriculum e tutte le dichiarazioni devono essere prodotte sotto forma di scansione degli originali in formato PDF; all'invio deve essere inoltre allegata la scansione di un documento di identità in corso di validità.

Non sarà ritenuto valido, con conseguente esclusione dei candidati dalla procedura in oggetto, l'invio da casella di posta elettronica semplice/ordinaria, anche se effettuato all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato.

I candidati che invieranno la domanda di ammissione a mezzo posta elettronica certificata sono altresì pregati di specificare nell'oggetto della e-mail di trasmissione la frase: **"Manifestazione di interesse all'eventuale distacco presso i call center laici del Numero Unico Europeo - NUE 112"**.

L'amministrazione non si assume responsabilità in caso di mancato recapito dovuto a:

- errata indicazione del recapito da parte del candidato;
- mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato in domanda;
- eventuali disguidi postali, telegrafici o comunque imputabili a terzi, a caso fortuito o forza maggiore.

È obbligatorio firmare la domanda, pena l'esclusione dalla selezione. La firma non deve essere autenticata.

Il candidato deve allegare fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

Il candidato allega, altresì, il curriculum professionale, datato e sottoscritto, indicando nell'ordine le seguenti voci:

- dati anagrafici: cognome, nome, sesso, data e luogo di nascita, nazionalità, residenza, domicilio (se diverso dalla residenza), telefono, e-mail;
- percorso di studi;

- amministrazione di appartenenza;
- categoria contrattuale, categoria inquadramento, profilo professionale;
- esperienze di lavoro attuali e pregresse (indicare espressamente i periodi e le attività svolte);
- conoscenza delle lingue: indicare il livello (elementare, buono, ottimo);
- pubblicazioni: indicare i riferimenti senza allegare copia;
- aspirazioni/interessi (voce facoltativa);
- autorizzazione, riportata in calce al curriculum, rilasciata ai sensi del D.Lgs. n. 196/03, per il trattamento dei dati personali per la gestione della presente procedura e per quelle successive e connesse.

MANSIONI

Gli operatori saranno adibiti alle seguenti principali mansioni:

- ricezione di tutte le chiamate di soccorso afferenti al Numero Unico di Emergenza "112";
- compilazione della scheda informatica relativa ai dati logistici degli eventi di soccorso;
- identificazione dell'evento e del chiamante e trasferimento in fonia e dati delle informazioni relative all'evento all'Istituzione competente.

PROCEDURA E CRITERI DI VALUTAZIONE

Le domande saranno esaminate dall'Ufficio Personale dell'Azienda/Ente che effettuerà una preselezione sulla base dell'accertamento della sussistenza dei requisiti di cui ai punti a), b), c), d), e), f), i).

Le domande degli idonei saranno trasferite all'Azienda Regionale Emergenza Urgenza per la successiva fase procedurale del colloquio psico-attitudinale.. Una commissione tecnica procederà all'accertamento della sussistenza delle capacità complessive, del grado di conoscenza informatica e linguistica e in definitiva dell'idoneità al servizio. .

FORMAZIONE

I candidati saranno sottoposti ad un percorso formativo selettivo, che si svolgerà presso gli STER provinciali/Centrali NUE 112 (in prima applicazione a Varese).

Tale formazione organizzata da AREU, in collaborazione con *Èupolis Lombardia*, consisterà in corsi e attività specifiche finalizzati alla formazione "*on the job*" con esercitazioni di ruolo e simulazioni protette in aula.

Schema di manifestazione di interesse

All' Azienda / Ente

Oggetto: "Manifestazione di interesse al distacco presso i Call Center Laici del Numero Unico Europeo - NUE 112".

La/ il sottoscritta/o (cognome e nome)
cod. fisc. dipendente dell' Azienda / Ente
..... inquadrato/a in
categoria

manifesta il proprio interesse

al distacco presso il call center laico del Numero Unico Europeo – NUE 112 di:

- Brescia
- Milano
- Varese

A tal fine, ai sensi dell'art. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e consapevole delle sanzioni previste dall' art. 76 dello stesso D.P.R., dichiara:

- a) di essere nata/o a (luogo e provincia)
il (giorno - mese - anno);
- b) stato civile.....;
- c) di essere residente a(luogo e indirizzo esatto);
- d) di essere in possesso del seguente titolo di studio (requisito di ammissione alla selezione).....
.....;
- e) di essere dipendente a tempo indeterminato dalnella seguente categoria.....
profilo professionale.....
- f) di essere disponibile al lavoro su turni notturni e festivi;
- g) non essere stata/o destinataria/o di sanzioni disciplinari, nei due anni antecedenti alla data di presentazione della domanda presso le pubbliche Amministrazioni di provenienza;
- h) di appartenere alla categoria di cui alla L. 68/1999 (barrare l'opzione) SI' NO;
- i) varie ed eventuali:

La/il sottoscritta/o chiede che ogni comunicazione relativa alla selezione le/gli venga fatta al seguente indirizzo:

Via
CapCittà.....Indirizzo di posta elettronica.....Telefono Cellulare.....

impegnandosi a comunicare, per iscritto le eventuali successive variazioni e riconoscendo che l'amministrazione sarà esonerata da ogni responsabilità in caso di irreperibilità del destinatario.

Il sottoscritto autorizza, ai sensi del D.Lgs. n. 196/03, il trattamento dei propri dati personali per i fini di gestione della presente procedura e per quelli connessi all'eventuale procedimento di assunzione.

Data,

Firma

Ai sensi dell'art 39 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, la firma non deve essere autenticata. In caso di mancata sottoscrizione si darà luogo alla esclusione dalla selezione

N.B. DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE:

- COPIA DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO IN CORSO DI VALIDITA' ;
- CURRICULUM VITAE;