

**SERVIZIO POLITICHE A FAVORE DI SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE**  
**SETTORE COLLOCAMENTO MIRATO E GESTIONE L. 68/99**

Al CPI di \_\_\_\_\_ (di Iscrizione)

**Servizio di Preselezione Legge 68/99**

**Oggetto: Domanda di adesione per la preselezione, riservata ai soggetti disabili iscritti agli appositi elenchi ex art 8 L 68/99, richiesta dall'AZIENDA AICOF SRL – CAGLIARI ai fini dell'assunzione di n. 2 unità con contratto a tempo indeterminato e orario di lavoro full-time con la seguente mansione: ASSISTENTE TELEFONICO – LIVELLO D2 – CCNL CONFINDUSTRIA METALMECCANICO, - Sede di lavoro: Viale Trento n. 36 – CAGLIARI.**

(Rif. Avviso Pubblico approvato con Determinazione n. 332 /ASPAL del 03/02/2023 )

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ residente in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

recapito telefonico \_\_\_\_\_ indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

(*compilare solo se domicilio è diverso dalla residenza*)

domiciliato/a in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

**Offre la propria candidatura per la preselezione in oggetto riservata ai disabili (Art. 1) iscritti agli appositi elenchi dei CPI indicati nell'avviso sopra citato**

*A tal fine, secondo quanto previsto dagli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 e consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del citato D.P.R. 445/2000, nonché della sanzione ulteriore prevista dall'art. 75 del medesimo D.P.R. 445/2000, consistente nella decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera*

**DICHIARA**

Di essere iscritto alle liste di cui all'art. 8 della legge n. 68/99 del CPI di \_\_\_\_\_;

I candidati dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti indispensabili:

- iscrizione alle liste di cui all'art. 8 della legge n. 68/99;
- corso di informatica;
- no primo impiego;
- esperienze lavorative pregresse;
- conoscenza del pacchetto OFFICE e sistemi operativi;
- buona capacità di comunicazione;
- buona capacità di scrittura;

## SERVIZIO POLITICHE A FAVORE DI SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE SETTORE COLLOCAMENTO MIRATO E GESTIONE L. 68/99

- buona capacità di utilizzo di applicativi WEB;
- conoscenze informatiche con conoscenza dei sistemi operativi e conoscenza dei programmi di calcolo e scrittura e di gestione e-mail.

Di essere in possesso dei seguenti ulteriori requisiti indicati come preferenziali nell'avviso pubblico:

- diploma;
- patente B;
- automunito;
- conoscenza della lingua inglese (livello base).

Il profilo desiderato richiede: buona capacità nel fornire supporto da remoto per aiutare gli utenti a risolvere problemi di natura informatica: è il punto di riferimento per chi ha bisogno di assistenza. Comunica informazioni tecniche in un linguaggio comprensibile dall'utente medio e non sono dagli specialisti IT, guidando l'utente attraverso i diversi passi per superare e risolvere il problema. Ha una buona capacità di raccolta di tutte le informazioni necessarie per valutare in modo corretto la natura del problema, individuare cause e possibili soluzioni. Riesce a centralizzare le richieste che arrivano da canali diversi, come e-mail, telefono e sistemi di trouble ticketing, assegnando le priorità e aggiungendo tutti i dettagli necessari per il corretto censimento della segnalazione. Ha una buona capacità di analisi delle problematiche ed è in grado di fornire suggerimenti e indicazioni preziose per migliorare il servizio IT e semplificare le procedure.

La mansione prevede:

- reagire tempestivamente alle richieste di assistenza da parte degli utenti, tramite ticket, e-mail o telefono;
- comprendere e circoscrivere il problema;
- approfondita conoscenza del prodotto per poter fornire l'assistenza necessaria al cliente;
- trovare soluzioni ai malfunzionamenti;
- effettuare interventi da remoto per il ripristino delle funzionalità;
- indirizzare l'utente alla risoluzione del problema e seguirlo nella procedura;
- assicurarsi con l'utente dell'effettiva risoluzione del problema;
- nei casi più complessi, trasferire il caso al livello di supporto successivo (escalation);
- seguire le richieste non risolte e assicurare la rapida soluzione, nel rispetto degli SLA;
- contribuire ad alimentare il repertorio delle FAQ aziendali con i casi di richiesta più comuni;
- suggerire miglioramenti nelle procedure.

L'attività lavorativa si svolgerà prevalentemente in posizione seduta. Non richiede sforzi fisici e l'ambiente di lavoro non è soggetto a sbalzi termici. Non è previsto l'utilizzo di macchinari o attrezzi specifici. Il lavoro si svolge in postazioni singole e l'ambiente nel quale è necessario lavorare è l'ufficio, con possibilità di lavoro da casa da remoto.

Non è richiesta la disponibilità a spostamenti e trasferte. Nella sede lavorativa sono presenti barriere architettoniche esterne (gradino ingresso dell'edificio) e interne (gradino del bagno).

### Allegati:

- curriculum vitae aggiornato, datato e sottoscritto;
- copia del documento di identità in corso di validità.

**SERVIZIO POLITICHE A FAVORE DI SOGGETTI A RISCHIO DI ESCLUSIONE**  
**SETTORE COLLOCAMENTO MIRATO E GESTIONE L. 68/99**

**Allegati** (solo se tali documenti non siano già in possesso del CPI):

- copia del verbale di invalidità;
- copia del verbale di accertamento per il collocamento al lavoro dei disabili.

Oppure:

- ricevuta della richiesta del suddetto verbale di accertamento per il collocamento al lavoro dei disabili.

Il sottoscritto dichiara di essere stato informato e di avere ricevuto copia dell'informativa sulla privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 così come integrato dal D. Lgs. 101/2018 recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al Reg. UE 2016/679 – PROCEDURA DI PRESELEZIONE L 68/99.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA del dichiarante