

RP 03/23 AVVISO DI SELEZIONE ESTERNO
PER N. 1 INFORMATORE/TRICE TURISTICO/A IAT TORINO

Si rende noto che è indetta una procedura selettiva per individuare un soggetto idoneo a ricoprire la posizione di **“Informatore/trice turistico/a IAT Torino”** con il/la quale stipulare un contratto di lavoro subordinato a tempo determinato con possibilità di proroga e /o successiva stabilizzazione, part time modulabile da 30 a 38 ore settimanali, ai sensi della normativa vigente in materia con decorrenza indicativa prevista da fine luglio/inizio agosto 2023.

Per partecipare alla selezione i/le candidati/e devono essere in possesso dei requisiti di partecipazione indicati nel successivo articolo 6.

Turismo Torino e Provincia è l’Agenzia di accoglienza e promozione turistica del territorio della provincia di Torino ed è l’organismo preposto alla promozione della provincia di Torino quale destinazione di turismo culturale, enogastronomico, sportivo, naturalistico e congressuale. Si occupa, pertanto, di organizzare attività di informazione e accoglienza turistica su Torino e provincia attraverso la creazione di prodotti e servizi turistici con l’obiettivo di rispondere alla domanda del turista, agevolandone la permanenza e prolungandone la durata.

Gli uffici direzionali si trovano a Torino in via Maria Vittoria n. 19; gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (di seguito IAT) sono dislocati sul territorio provinciale, in particolare:

- Torino (Piazza Castello angolo Via Garibaldi);
- Bardonecchia (Piazza Valle Stretta, 1 - c/o Palazzo delle Feste);
- Cesana Torinese (Piazza Vittorio Amedeo, 3);
- Claviere (Via Nazionale, 30);
- Ivrea (Piazza Ottinetti c/o Museo Civico Garda);
- Pinerolo (Via del Duomo, 1);
- Pragelato (Piazza Lantelme, 2);
- Sauze d’Oulx (Viale Genevris, 7);
- Sestriere (Via Pinerolo, 7/b);
- Susa (Corso Inghilterra, 39);

ai quali si aggiungono eventuali sedi temporanee allestite in occasione di eventi.

La sede operativa primaria in cui si svolgerà la prestazione oggetto del contratto sarà l’ufficio IAT di Torino sito in Piazza Castello angolo Via Garibaldi, tuttavia Turismo Torino e Provincia si riserva, in caso di necessità, di richiedere lo svolgimento dell’incarico anche presso le altre sedi citate oltretutto sul territorio italiano ed estero in occasione di eventuali fiere di settore.

- 1) NUMERO DI POSTI OGGETTO DELLA SELEZIONE:** 1
- 2) TIPOLOGIA CONTRATTUALE:** tempo determinato part time modulabile da 30 a 38 ore settimanali con inizio previsto a fine luglio/inizio agosto 2023, durata 5 mesi con possibilità di proroga e/o successiva stabilizzazione
- 3) TITOLO DI STUDIO RICHIESTO:** laurea o diploma preferibilmente a indirizzo turistico
- 4) PROFILO PROFESSIONALE RICHIESTO:** la figura ricercata nel presente avviso dovrà svolgere, per il territorio di competenza della provincia di Torino, attività di informazione e accoglienza turistica presso l'ufficio IAT di Torino e, in caso di necessità, presso le altre sedi aziendali citate o altre sedi temporanee allestite in occasione di eventi
- 5) INQUADRAMENTO PREVISTO EX CCNL:** 4^a livello ex CCNL per i Dipendenti delle Imprese di Viaggi e Turismo
- 6) REQUISITI, CONOSCENZE E COMPETENZE RICHIESTE:**

Possono partecipare alla selezione i soggetti in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- a. cittadinanza italiana o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea o cittadini extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno;
- b. solo per i cittadini stranieri: possedere adeguate conoscenze della lingua italiana, nonché godere dei diritti civili e politici negli stati di appartenenza e essere in possesso di tutti gli altri requisiti previsti per i cittadini della Repubblica;
- c. non aver riportato condanne penali e non avere procedimenti penali pendenti (in caso contrario indicare le condanne penali riportate ed i procedimenti penali in corso);
- d. avere il pieno godimento dei diritti civili e politici;
- e. possedere la piena idoneità fisica a svolgere le mansioni del profilo della selezione;
- f. non essere stato revocato, né dispensato, né licenziato per accertata colpa grave o dolo da un impiego pubblico o privato;
- g. non essere stato dichiarato decaduto da un pubblico impiego per aver conseguito lo stesso mediante produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile;
- h. non essere fornitore di Turismo Torino e Provincia scrl da almeno 24 mesi dalla data di presentazione della domanda;
- i. avere un'età non inferiore a 18 anni (compiuti alla data della domanda di ammissione alla selezione).

I candidati dovranno inoltre possedere le seguenti competenze, conoscenze e titoli:

- laurea o diploma preferibilmente a indirizzo turistico;
- buona capacità di espressione orale e scritta nelle lingue francese e inglese. La conoscenza aggiuntiva di una terza lingua straniera costituisce titolo preferenziale;
- ottima conoscenza dell'offerta territoriale che caratterizza Torino e il territorio provinciale;
- comprovata esperienza in lavori di contatto col pubblico, preferibilmente nel settore turistico;
- spiccata autonomia nella gestione di scadenze, attività di front e back office ed erogazione di servizi al pubblico;
- buona capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici, della comunicazione telematica e dei social media;

- possesso di mezzi propri per il raggiungimento del posto di lavoro.

Costituisce, inoltre, titolo preferenziale l'appartenenza alle categorie protette ai sensi della L. 68/99 ex art. 1 e ex art. 18.

I requisiti prescritti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente avviso per la presentazione della domanda di partecipazione alla procedura, sotto pena di esclusione dei/le candidati/e dalla procedura medesima.

7) ESPERIENZA RICHIESTA: comprovata esperienza in lavori di contatto col pubblico, preferibilmente nel settore turistico

8) MANSIONE: Informatore/trice turistico/a

La risorsa si occuperà di svolgere attività di front e back office così riassumibili:

Front office

- accoglienza del pubblico ed erogazione di informazioni vis-à-vis mediante la consultazione della banca dati interna (CRM), siti web e materiali cartacei dedicati;
- promozione del territorio attraverso la presentazione di itinerari di visita e relative iniziative per una migliore fruizione della destinazione;
- prenotazione soggiorni e altri servizi turistici;
- vendita prodotti e servizi turistici anche per conto terzi;
- attività base di customer care.

Back office

- reperimento, organizzazione e condivisione con la rete provinciale degli Uffici IAT, tramite banca dati interna (CRM) delle informazioni da erogare al pubblico;
- evasione delle richieste che pervengono tramite telefono e posta elettronica;
- rilevazione contatti per alimentazione banca dati interna (CRM);
- collaborazione con gli operatori di settore locali

9) DATA INIZIO E DURATA CONTRATTO INDICATIVI: da fine luglio/inizio agosto 2023 a fine dicembre 2023 (5 mesi), con possibilità di proroga e/o successiva stabilizzazione

10) LUOGO DOVE SI SVOLGERA' LA PRESTAZIONE: ufficio IAT di Torino sito in Piazza Castello angolo Via Garibaldi. Turismo Torino e Provincia si riserva, in caso di necessità, di richiedere lo svolgimento dell'incarico anche presso le altre sedi citate oltreché sul territorio italiano ed estero in occasione di eventuali fiere di settore o presso sedi temporanee allestite in occasione di eventi

11) RETRIBUZIONE LORDA ANNUA: 21.921 €

12) INDIVIDUAZIONE DEI PUNTEGGI ATTRIBUIBILI: su di un punteggio massimo attribuibile pari a 100, verranno valutati con un massimo di 80 punti la prova pratica (40 quella scritta e 40 quella orale) e con un massimo di 20 punti le soft skill

13) TERMINE PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA: 7/07/2023

14) TERMINE DI VALIDITA' DELLE CANDIDATURE RITENUTE IDONEE AI FINI DELLA FORMAZIONE DI ELENCHI AI SENSI E PER GLI EFFETTI DI CUI ALL'ART. 8 4° CO. (Regolamento per le assunzioni del personale): 18 mesi

- 15) **TERMINE DI VALIDITA' DELLA GRADUATORIA DELLA SELEZIONE AI FINI DEL SUO SCORRIMENTO AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ART. 8 5° CO. PRIMO PERIODO (Regolamento per le assunzioni del personale): 18 mesi**
- 16) **TERMINE DI VALIDITA' DELLA GRADUATORIA DI SELEZIONE AI FINI DEL RECLUTAMENTO DI PERSONALE CON CARATTERISTICHE PROFESSIONALI OMOGENEE AI SENSI E PER GLI EFFETTI DELL'ART. 8 5° CO. ULTIMO PERIODO (Regolamento per le assunzioni del personale): 18 mesi**
- 17) **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

Le domande di partecipazione alla selezione dovranno pervenire ai seguenti indirizzi, entro e non oltre le **ore 24.00 del giorno 7 luglio 2023**, in una delle due modalità indicate a seguire, sotto pena di non ammissione alla selezione:

- in formato telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata **ufficiopersonale@pec.turismotorino.org**. In questo caso farà fede la data di ricezione dell'e-mail;
- in forma cartacea per posta raccomandata con ricevuta di ritorno: **Turismo Torino e Provincia, Via Maria Vittoria 19 – 10123 Torino**. A tal fine farà fede la data di ricezione da parte della scrivente del relativo plico.

La domanda dovrà riportare i dati del mittente e la dicitura: **“RP 03/23 INFORMATORE/TRICE TURISTICO/A IAT TORINO”**.

Sarà cura del/la candidato/a accertare l'avvenuta ricezione della domanda da parte di Turismo Torino e Provincia entro 8 giorni dal suo invio.

Il possesso di tutti i requisiti (minimi e specifici) sarà dichiarato dai partecipanti alla selezione mediante autocertificazione ai sensi del D.P.R. 8/12/2000 n. 445, le domande di partecipazione dovranno essere redatte utilizzando lo schema allegato al presente avviso (allegato 1) e compilate in ogni parte.

Oltre alla domanda di partecipazione redatta secondo lo schema di cui all'allegato 1, devono essere allegati:

- **Curriculum Vitae** dal quale risulti in modo circostanziato il possesso dei requisiti richiesti
- **Autorizzazione al trattamento dei dati** redatta secondo lo schema allegato al presente avviso (allegato 2)
- **Copia fronte retro di un documento di identità del/la candidato/a in corso di validità**, debitamente sottoscritta ai sensi dell'art. 38, 3° comma, del D.P.R. n. 445/2000.

Saranno escluse le domande prive di sottoscrizione o incomplete. In caso di invio telematico la sottoscrizione sarà provata mediante scansione di tutta la documentazione.

POICHÉ LA VALUTAZIONE DI CIASCUNA CANDIDATURA – FERMA RESTANDO LA FACOLTA' DI TURISMO TORINO E PROVINCIA DI RICHIEDERE COPIA DEI DOCUMENTI, NONCHÉ DI ACCERTARE LA SUSSISTENZA DEI REQUISITI DICHIARATI – AVVIENE SULLA BASE DELLA SUINDICATA DOCUMENTAZIONE, LA STESSA DEVE ESSERE REDATTA NEL MODO PIÙ COMPLETO E PUNTUALE POSSIBILE IN MANIERA TALE CHE OGNI ELEMENTO SIA CHIARAMENTE IDENTIFICABILE.

Il/la candidato/a dovrà altresì indicare i recapiti presso i quali devono, ad ogni effetto, essere trasmesse da Turismo Torino e Provincia le comunicazioni relative alla procedura di selezione: indirizzo email, domicilio, residenza.

Turismo Torino e Provincia declina fin d'ora ogni responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendente da mancata o inesatta indicazione del recapito da parte del/la candidato/a nella domanda oppure da malfunzionamento dell'indirizzo di posta elettronica del candidato, né per eventuali disguidi postali o telegrafici o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o di forza maggiore

18) MODALITA' DI SELEZIONE

Per la selezione delle candidature Turismo Torino e Provincia procederà alla costituzione di una Commissione di selezione interna che procederà all'esame delle candidature secondo le fasi indicate a seguire:

1. verifica del possesso dei requisiti minimi di ammissione e verifica del possesso delle competenze ed esperienze richieste per la copertura del ruolo
2. colloquio di approfondimento.

La Commissione, dopo aver verificato il possesso dei requisiti minimi, tenuto conto del numero di candidature pervenute, e della correlazione tra gli elementi descritti nel CV e i requisiti richiesti per la posizione ricercata, individuerà una rosa di candidati da invitare ad un colloquio individuale di approfondimento per verificare la rispondenza del possesso delle competenze / esperienze così come richiesto nell'Avviso. Durante il colloquio saranno valutati:

- il possesso delle competenze ed esperienze tecnico-professionali richieste attraverso una prova pratica (scritta e/o orale) avente l'obiettivo, anche, di verificare la conoscenza delle lingue inglese e francese
- l'idoneità per lo svolgimento delle mansioni previste (motivazione, attitudine e predisposizione all'incarico).

Tenuto conto che il punteggio massimo attribuibile è pari a 100, le candidature saranno oggetto di una valutazione comparativa come di seguito indicato:

Valutazione	Punteggio massimo
PROVA PRATICA ORALE	40
PROVA PRATICA SCRITTA	40
SOFT SKILL: competenze relazionali motivazione attitudine e predisposizione all'incarico	20

I/le candidati/e chiamati/e a sostenere il colloquio saranno convocati/e tramite e-mail all'indirizzo indicato nel curriculum vitae.

Turismo Torino e Provincia si riserva, in ogni caso, qualora lo ritenga necessario dopo la prima fase di colloqui, di ampliare ulteriormente la rosa di interviste convocando a colloquio ulteriori candidati/e al fine di vagliare un numero di profili congruo rispetto alla selezione in atto.

Al termine della fase di selezione la Commissione interna formerà la graduatoria di merito sulla base della valutazione conseguita da ciascun candidato/a che abbia partecipato al colloquio. Di norma è previsto che la Commissione concluda la propria attività entro trenta giorni dal termine per la presentazione delle domande.

Turismo Torino e Provincia s.c.r.l. potrà effettuare controlli a campione e verificare, ad insindacabile giudizio, la veridicità delle dichiarazioni rese.

Nel caso vengano riscontrate dichiarazioni mendaci il dichiarante decade immediatamente dai benefici eventualmente ottenuti sulla base di dichiarazioni o atti non veritieri.

Il difetto dei requisiti prescritti comporta da parte di Turismo Torino e Provincia s.c.r.l. il diniego alla sottoscrizione del contratto individuale del lavoro con il soggetto individuato a seguito della procedura di selezione.

Per soggetti appartenenti alla Comunità europea non è richiesto il requisito della cittadinanza italiana, fatte salve le eccezioni previste dalle normative vigenti in materia (D.P.C.M. 174/1994).

Turismo Torino e Provincia s.c.r.l. si riserva di:

- procedere alla stipula del contratto di lavoro anche in caso di partecipazione di un/a solo/a candidato/a, sempre che sia giudicato/a idoneo/a a ricoprire il relativo incarico;
- non procedere con la stipula del contratto in presenza di sopravvenute ragioni organizzative non note al momento della pubblicazione del presente avviso.

All'interessato sarà inoltrata comunicazione scritta dell'avvenuta assegnazione dell'incarico. A tutti gli altri partecipanti l'esito della selezione sarà reso noto unicamente attraverso la pubblicazione sul sito internet aziendale.

19) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dai/le candidati/e saranno utilizzati per le sole finalità inerenti lo svolgimento della procedura selettiva e l'eventuale costituzione del rapporto di lavoro.

Il conferimento dei dati è necessario ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione, pena l'esclusione dalla selezione.

Titolare del trattamento è Turismo Torino e Provincia s.c.r.l., con sede legale in via Maria Vittoria, 19 – 10123 Torino.

Allegato 1- Schema di domanda

RP 03/23 AVVISO DI SELEZIONE
PER N. 1 INFORMATORE/TRICE TURISTICO/A IAT TORINO

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO
Ai sensi dell'art.47 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445

Il/la sottoscritto/a _____, C.F. _____ Nato/a
a _____ Prov. _____ il _____, residente a
_____ Prov. _____ CAP _____ Via/Piazza _____
n. _____, tel. _____, e-mail _____

CHIEDE

di essere ammesso/a a partecipare alla Selezione indetta per

PER N. 1 INFORMATORE/TRICE TURISTICO/A IAT TORINO

A tal fine, ai sensi degli artt. 46 e 47 del T.U. emanato con DPR 28/12/2011 n. 445, e consapevole che le dichiarazioni mendaci sono punite ai sensi del Codice Penale e delle Leggi Speciali in materia, sotto la propria responsabilità,

DICHIARA

Di aver preso visione dell'Avviso di Selezione sopra indicato e di essere in possesso di tutti i requisiti richiesti con il suddetto avviso per la partecipazione alla selezione:

- a. cittadinanza italiana o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea o cittadini extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno;
- b. solo per i cittadini stranieri: possedere adeguate conoscenze della lingua italiana, nonché godere dei diritti civili e politici negli stati di appartenenza e essere in possesso di tutti gli altri requisiti previsti per i cittadini della Repubblica;
- c. non aver riportato condanne penali e non avere procedimenti penali pendenti (in caso contrario indicare le condanne penali riportate ed i procedimenti penali in corso);
- d. avere il pieno godimento dei diritti civili e politici;
- e. possedere la piena idoneità fisica a svolgere le mansioni del profilo della selezione;
- f. non essere stato revocato, né dispensato, né licenziato per accertata colpa grave o dolo da un impiego pubblico o privato;
- g. non essere stato dichiarato decaduto da un pubblico impiego per aver conseguito lo stesso mediante produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile;

- h. non essere fornitore di Turismo Torino e Provincia srl da almeno 24 mesi dalla data di presentazione della domanda;
- i. avere un'età non inferiore a 18 anni (compiuti alla data della domanda di ammissione alla selezione).

Dichiara inoltre di possedere le seguenti competenze, conoscenze e titoli:

- laurea o diploma preferibilmente a indirizzo turistico;
- buona capacità di espressione orale e scritta nelle lingue francese e inglese. La conoscenza aggiuntiva di una terza lingua straniera costituisce titolo preferenziale;
- ottima conoscenza dell'offerta territoriale che caratterizza Torino e il territorio provinciale;
- comprovata esperienza in lavori di contatto col pubblico, preferibilmente nel settore turistico;
- spiccata autonomia nella gestione di scadenze, attività di front e back office ed erogazione di servizi al pubblico;
- buona capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici, della comunicazione telematica e dei social media;
- possesso di mezzi propri per il raggiungimento del posto di lavoro.

Costituisce, inoltre, titolo preferenziale l'appartenenza alle categorie protette ai sensi della L. 68/99 ex. art. 1 e ex art. 18.

I requisiti prescritti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente avviso per la presentazione della domanda di partecipazione alla procedura, sotto pena di esclusione dei/le candidati/e dalla procedura medesima.

Luogo e data _____ FIRMA _____

Allegato 2 - Informativa art. 13 GDPR 679/16

Identità del Titolare

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Turismo Torino e Provincia s.c.r.l. con sede in via Maria Vittoria 19 – 10123 Torino, in persona del Presidente.

Dati di contatto del RPD – Responsabile della Protezione dei Dati

Il Titolare del trattamento ha designato il Responsabile della Protezione dei Dati, che può essere raggiunto nella sede del Titolare del trattamento, oppure contattato a mezzo email all'indirizzo dpo@turismotorino.org.

Fonte dei dati

I dati personali trattati sono quelli forniti con l'invio del curriculum.

Finalità del trattamento

I dati personali di coloro che inviano il loro curriculum sono trattati per le finalità connesse alla valutazione e alla selezione del candidato idoneo alla posizione oggetto del presente bando, ovvero per proporre eventuali altre offerte di lavoro coerenti con il profilo professionale dell'interessato, nel rispetto della graduatoria.

Base giuridica del trattamento

La base giuridica è costituita dal consenso dell'interessato prestato mediante azione positiva inequivocabile costituita dal libero e incondizionato invio del proprio CV.

Destinatari dei dati

I dati personali trattati dal Titolare non sono diffusi, ovvero non ne viene data conoscenza a soggetti indeterminati, in nessuna possibile forma, inclusa quella della loro messa a disposizione o semplice consultazione. Possono, invece, essere comunicati ai lavoratori che operano alle dipendenze del Titolare, ai soggetti esterni che con esso collaborano designati in qualità di Responsabili del trattamento o autorizzati al trattamento in quanto operanti sotto l'autorità del titolare del trattamento.

Possono inoltre essere comunicati, nei limiti strettamente necessari, ai soggetti che per finalità di evasione delle vostre richieste debbano fornire beni o eseguire su incarico del Titolare prestazioni o servizi. Infine, possono essere comunicati ai soggetti legittimati ad accedervi in forza di disposizioni di legge, regolamenti, normative comunitarie.

In particolare, sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate, i lavoratori sono stati legittimati a trattare i vostri dati personali, nei limiti delle loro competenze ed in conformità alle istruzioni ad essi impartite dal Titolare del trattamento.

I soggetti esterni che operano sotto l'autorità del Titolare sono stati anch'essi autorizzati in base al tipo di prestazione fornita, al trattamento effettuato, alla natura dei dati trattati.

I soggetti esterni ai quali il Titolare ha affidato un trattamento di dati personali sono stati designati Responsabili di trattamento.

Trasferimento dei dati

Il Titolare del trattamento non trasferisce i dati personali in paesi terzi né a organizzazioni internazionali. Si riserva inoltre la possibilità di utilizzare servizi in cloud; nel qual caso, i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 679/16.

Conservazione dei dati

Il Titolare del trattamento conserva e tratta i dati personali per il tempo necessario ad adempiere alle finalità indicate. Nella fattispecie, i CV vengono conservati per due anni.

Diritti dell'interessato

Con riferimento agli artt. 15 – diritto di accesso, 16 - diritto di rettifica, 17 – diritto alla cancellazione, 18 – diritto alla limitazione del trattamento, 20 – diritto alla portabilità, 21 – diritto di opposizione, 22 diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato del GDPR 679/16, l'interessato esercita i suoi diritti scrivendo al Titolare del trattamento all'indirizzo sopra riportato, oppure a mezzo email, specificando l'oggetto della sua richiesta, il

diritto che intende esercitare e allegando fotocopia di un documento di identità che attesti la legittimità della richiesta.

Il Titolare ricorda in particolare che ogni soggetto interessato può esercitare il diritto di opposizione nelle forme e nei modi previsti dall'art. 21 GDPR.

Revoca del consenso

Con riferimento all'art. 7 del GDPR 679/16, l'interessato può revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato. La revoca del consenso determinerà la cancellazione del CV dall'archivio dei candidati.

Proposizione di reclamo

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello stato di residenza.

Rifiuto al conferimento dei dati

L'interessato può rifiutarsi di conferire al Titolare i suoi dati personali. Il conferimento dei dati è infatti facoltativo, ma un eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte potrà dar luogo all'impossibilità di valutare e di selezionare la candidatura.

Processi decisionali automatizzati

Il Titolare non effettua su questi dati trattamenti che consistano in processi decisionali automatizzati.

Il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione della presente informativa sul trattamento dei dati personali.

Luogo _____ data _____

Firma _____