

## CITTA' DI TORINO

---

### **OFFERTA DI TIROCINIO FORMATIVO DI 6 MESI CON CORRESPONSIONE INDENNITA' PRESSO DIREZIONE GENERALE - DIVISIONE PROGETTI SPECIALI - CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ - RIVOLTO A N. 1 LAUREATO/A POLITECNICO E UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO (RIF. B18/24).**

In riferimento alla deliberazione della Giunta Comunale n. 238 del 23/04/2024 con la quale è stato approvato lo schema di Convenzione con l'Università di Torino (n. 2565 del 14/05/2024 con scadenza 13/05/2026) e alla deliberazione della Giunta Comunale n. 237 del 23/04/2024 con la quale è stato approvato lo schema di Convenzione con il Politecnico di Torino (n. A842 sottoscritto in data 10/09/2024 con scadenza 10/09/2026) per l'avvio di tirocini formativi e di orientamento extra-curricolari, in favore di neo-laureati, nonché in conformità al disposto della legge 92/2012 ed alla Delibera della Giunta Regionale n. 85-6277 del 22 dicembre 2017 pubblicata sul Bollettino Ufficiale n. 252 del 28 dicembre 2017

#### **il Funzionario in E.Q.**

Vista la Disposizione Interna n. 1206 del 29/09/2023 della Direttrice Generale di assegnazione dell'incarico di E.Q. Selezioni, Assunzioni e Mobilità per il periodo decorrente dal 1° ottobre 2023 e sino al 30 settembre 2026, e la Disposizione n. 17178 del 31/10/2023 di delega.

rende noto

In esecuzione alla determinazione dirigenziale n. 8925, approvata in data 30/12/2024, è indetta una selezione comparativa per lo svolgimento di un tirocinio formativo e di orientamento (**Rif. B18/24**) della durata di 6 mesi, con impegno mensile di 80 ore da effettuarsi per non oltre 20 ore settimanali, con assegnazione di indennità di tirocinio del valore mensile di **Euro 320,00** (al lordo delle ritenute di legge) rivolta a un laureato/a nei corsi di laurea sotto indicati, che abbia conseguito il titolo da non oltre **12 mesi** alla data presunta di inizio attività (presumibilmente nel mese di febbraio 2025).

Il compenso mensile sarà erogato nel mese successivo alla prestazione dell'attività resa e qualora fosse stato effettuato per un impegno inferiore alle 80 ore sarà proporzionalmente ridotto.

L'indennità sarà erogata per intero a fronte di una partecipazione minima al tirocinio del 70% su base mensile. Lo scopo dell'iniziativa è far acquisire competenze concrete di problemi, strutture e metodologie operative tipiche di un'azienda pubblica erogatrice di servizi, nonché esperienze di formazione *on the job* certificate.

**Scadenza per la presentazione della domanda: 22/01/2025**

#### **DIREZIONE/SERVIZIO DI RIFERIMENTO**

Il/La tirocinante sarà inserito/a presso Direzione Generale - Divisione Progetti Speciali - Certificazione di Qualità in Via Corte d'Appello n. 16, Torino e presso le sedi dei Servizi del Comune di Torino dove si svolgeranno le indagini di Customer Satisfaction.

#### **CONTENUTO DEL PROGETTO FORMATIVO**

**Obiettivo del tirocinio:** Realizzazione Indagini di Customer Satisfaction e Carte della Qualità dei Servizi

I Tirocinanti saranno coinvolti nel quotidiano svolgimento del Servizio che si articola nelle seguenti attività:

- progettazione e realizzazione di indagini sulle aspettative e sulla soddisfazione degli utenti dei servizi del Comune di Torino nell'ambito di un sistema di qualità dei servizi;
- somministrazione di questionari per la rilevazione delle customer satisfaction tramite interviste;
- supporto alla conduzione di focus group con gli utenti dei servizi;

- messa a punto di supporti operativi e questionari;
- inserimento dei dati dei questionari ed analisi degli stessi (attraverso fogli di lavoro in formato Excel);
- supporto alla redazione delle Carte dei Servizi.

**Modalità di svolgimento:** Il tirocinio prevede attività sia in sede che all'esterno e richiede lo svolgimento del lavoro sia in team che individualmente. Le mansioni includono:

- Predisposizione degli strumenti di indagine, raccolta e analisi dei dati, e redazione del report finale dei risultati.
- Somministrazione di questionari di Customer Satisfaction agli utenti dei servizi del Comune di Torino.
- Supporto nella redazione e nell'aggiornamento delle Carte della Qualità dei Servizi.

**Strumenti a disposizione:** postazione personale e PC

**Competenze, conoscenze e abilità da acquisire:** Come realizzare un'indagine di customer satisfaction per la misurazione della soddisfazione degli utenti dei servizi erogati da una pubblica amministrazione (nel caso specifico dall'ente locale Comune):

- a) predisposizione del questionario;
- b) somministrazione del questionario agli utenti dei servizi;
- c) inserimento ed elaborazione dei dati raccolti utilizzando matrici di calcolo formato Excel; d) analisi dei risultati ottenuti;
- e) redazione di un report finale per la presentazione dei risultati

## **REQUISITI DI AMMISSIONE**

Laureato/a presso Politecnico di Torino nei seguenti corsi di Laurea:

- Classe n L-35: Scienze matematiche
- Classe n LM-32: Ingegneria Informatica
- Classe n LM-53: Scienza e ingegneria dei materiali
- Classe n LM-91: Tecniche e metodi per la società dell'informazione

Laureato/a presso Università degli Studi di Torino nei seguenti corsi di Laurea:

- L-16 - Classe delle lauree in Scienze dell'amministrazione e dell'organizzazione
- L-18 - Classe delle lauree in Scienze dell'economia e della gestione aziendale
- L-20 - Classe delle lauree in Scienze della comunicazione
- L-33 - Classe delle lauree in Scienze economiche
- L-35 - Classe delle lauree in Scienze matematiche
- LM-62 - Classe delle lauree magistrali in Scienze della politica
- LM-82 - Classe delle lauree magistrali in Scienze statistiche
- LM-83 - Classe delle lauree magistrali in Scienze statistiche attuariali e finanziarie

**Conoscenze specifiche:** conoscenza della lingua italiana (C2)

I requisiti per ottenere l'ammissione alla selezione devono essere posseduti alla data di scadenza del termine utile per la presentazione della domanda.

Inoltre il/la candidato/a deve essere cittadino/a italiano/a o cittadino/a di uno Stato dell'Unione Europea e avere adeguata conoscenza della lingua italiana. I/Le cittadini/e extra comunitari possono essere ammessi/e alla selezione se in possesso di regolare permesso di soggiorno, alla luce della temporaneità dell'incarico di cui trattasi.

## **DOMANDA D'AMMISSIONE**

La domanda di ammissione potrà essere presentata **esclusivamente** seguendo le istruzioni contenuti nella pagina internet: <http://www.comune.torino.it/concorsi/HomeTirocini.shtml> del sito della Città di Torino, entro il giorno **22/01/2025**

La selezione consisterà in una prima valutazione comparativa effettuata dal Servizio di destinazione tra i curricula che perverranno nei termini e che risulteranno in regola con i requisiti di accesso stabiliti dal presente bando e successivamente, per i candidati che abbiano ricevuto una valutazione positiva del curriculum, da un colloquio conoscitivo volto a verificare il possesso dei requisiti dichiarati dal candidato.

**Pertanto non tutti i candidati saranno necessariamente convocati al colloquio.**

Tutte le comunicazioni relative alla procedura, comprese le eventuali convocazioni a colloquio e gli esiti della stessa verranno pubblicate esclusivamente sul sito internet del Comune di Torino:

<http://www.comune.torino.it/concorsi/HomeTirocini.shtml>, pertanto l'Amministrazione comunale non provvederà ad alcuna singola comunicazione. La comunicazione di convocazione a colloquio sarà disponibile sulla medesima pagina. In ogni caso la procedura di selezione non darà luogo alla formazione di alcuna graduatoria, ma avrà lo scopo di determinare l'ordine di preferenza per l'inserimento del/la candidato/a ritenuto/a più idoneo/a dalla commissione incaricata.

La mancata presentazione al colloquio sarà considerata **rinuncia** alla selezione.

### **INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13-REGOLAMENTO (UE) 2016/679**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 - Regolamento generale sulla protezione dei dati - i dati forniti dai/dalle candidati/e saranno raccolti presso la Divisione Personale della Città di Torino, per le finalità di gestione della selezione e saranno trattati in modo lecito corretto e trasparente. In caso di attivazione del tirocinio, tali dati saranno trattati anche successivamente alla conclusione della procedura selettiva, per le finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini dell'avvio dell'istanza e per la valutazione dei requisiti di partecipazione.

I dati comunicati dai candidati/e non selezionati/e per il tirocinio, saranno conservati per tutto il tempo di vigenza della selezione presso la Città di Torino. I dati forniti potranno essere comunicati alle amministrazioni pubbliche interessate alla selezione o alla posizione giuridico - economica del/della candidato/a.

Gli/Le interessati/e possono avvalersi, ove applicabili, dei diritti di accesso (art. 15), di rettifica (art.16), di cancellazione (art. 17), di limitazione (art. 18), di notifica (art. 19), di portabilità (art. 20), di opposizione (art. 21). La Città non utilizza modalità di trattamento basate su processi decisionali automatici (art. 22).

Tutti i diritti sono esercitabili in qualsiasi momento ricorrendo ai recapiti sotto indicati:

- Titolare del trattamento: Città di Torino - Piazza Palazzo di Città 1. 10122 Torino. Per il trattamento in questione è designata/o la/il Dirigente della Divisione Personale, contattabile all'indirizzo email: [direzione.risorseumane@comune.torino.it](mailto:direzione.risorseumane@comune.torino.it)
- Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) della Città di Torino, Piazza Palazzo Città 1, 10122 Torino, email: [rpd-privacy@comune.torino.it](mailto:rpd-privacy@comune.torino.it).
- In ultima istanza, oltre alle tutele in sede amministrativa e giurisdizionale, è ammesso il ricorso all'Autorità Garante: <http://www.garanteprivacy.it/> nel caso in cui si ritenga che il trattamento avvenga in violazione del Regolamento citato.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 6 della legge 7.8.90, n. 241, si informa che il responsabile del procedimento relativo alla selezione in oggetto è la dott.ssa Alessandra Sferra, Funzionario in E.Q. Per ulteriori informazioni: Città di Torino - Divisione Personale, tel. 011 01123432.

Il presente avviso è stato emanato ai sensi e per gli effetti di cui al D. Lgs. 11 aprile 2006, n. 198, nonché dei principi di cui agli artt. 7 e 57 del D. Lgs. 165 del 30/3/2001 che garantiscono parità di trattamento e pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro.

Dal Palazzo Comunale,  
30/12/2024

Il Funzionario E.Q.  
SFERRA Alessandra