

**AVVISO DI SELEZIONE PUBBLICA PER LA RICERCA DEL
RESPONSABILE QUALITÀ DEL SERVIZIO ED ESPERIENZA DI VIAGGIO UTENTE**
per la copertura di 1 posto a tempo pieno e indeterminato - profilo professionale di coordinatore di
ufficio (parametro 205) CCNL Autoferrotranvieri

Termine ultimo per la ricezione delle domande ore 12.00 del giorno 20 luglio 2026.

Società Vicentina Trasporti srl, in breve anche SVT, società pubblica "in house" partecipata dalla Provincia e dal Comune di Vicenza esercente il servizio di TPL nell'ambito del territorio della Provincia di Vicenza, indice una selezione pubblica per la ricerca di **n. 1 coordinatore di ufficio da inserire nel settore Movimento** con mansione di Responsabile Qualità del Servizio ed Esperienza di Viaggio Utente (inquadramento contrattuale corrispondente al profilo di coordinatore di ufficio; parametro contrattuale 205 del vigente CCNL autoferrotranvieri CODICE CNEL I022- orario di lavoro settimanale 39 ore).

La graduatoria rimarrà valida per due anni dalla data di approvazione.

A tal fine, visto il Regolamento vigente in materia di selezione del personale e in attuazione dei principi comunitari di parità di trattamento, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza, è consentito, a chi vi abbia interesse, presentare apposita domanda, secondo le modalità di seguito indicate.

L'avviso si intende riferito a candidati di entrambi i sessi, venendo garantita la parità di trattamento e pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro.

Descrizione della posizione.

La risorsa ricercata svolgerà il suo specifico ruolo di Responsabile Qualità del Servizio ed Esperienza di Viaggio Utente all'interno del settore Movimento operando sotto la diretta supervisione del Gestore dei Trasporti e del Gestore Operativo sala controllo e in stretto raccordo con le altre funzioni aziendali.

Collaborerà alla gestione dei processi di analisi ed efficientamento della progettazione del servizio di TPL, alla gestione operativa dei processi di progettazione e realizzazione di software, materiali grafici e di comunicazione relativi a orari e percorsi del servizio di TPL e alla implementazione degli strumenti di verifica e controllo della qualità del servizio e della informazione all'utenza con l'obiettivo del miglioramento della qualità del servizio erogato con specifico riferimento alla esperienza di viaggio dell'utente del servizio di TPL.

Principali responsabilità:

- presidia e controlla la qualità del servizio e la customer experience lungo l'intero svolgimento del viaggio dell'utente, con particolare cura alle informazioni che vengono fornite al viaggiatore;
- organizza e struttura, insieme alle funzioni aziendali IT e Controllo di Gestione, in modo sistematico l'analisi dei "big data" provenienti dal servizio, promuove e monitora i KPI più adatti alla misura dell'efficacia del servizio e collabora alla gestione strutturata delle segnalazioni dei clienti;
- coordina iniziative di miglioramento continuo e supporta le strutture operative nell'attuazione di azioni correttive, promuovendo standard omogenei e ponendo l'utente al centro dell'evoluzione dei servizi;
- promuove, propone e sviluppa progetti e studi, nonché possibili soluzioni per il trasporto e la mobilità, funzionali al miglioramento della qualità del servizio e alla sostenibilità.

Il ruolo da ricoprire richiede le seguenti competenze:

- adeguata capacità professionale e gestionale per svolgere compiti tecnico-amministrativi di contenuto significativo;
- ottima conoscenza dei programmi software per l'ottimizzazione della gestione operativa del TPL e delle piattaforme di business intelligence quali PowerBi;
- conoscenza di strumenti di analytics e machine learning;
- capacità di negoziazione;
- doti comunicative legate al lavoro in team;
- capacità di analisi e problem solving;
- capacità di gestione dei processi e decisione responsabile;
- orientamento al risultato;
- motivazione al ruolo.

Sede di lavoro nella città di Vicenza.

REQUISITI DI AMMISSIONE.

I candidati per essere ammessi alla selezione dovranno possedere, a pena di esclusione, i seguenti requisiti:

1. **Titolo di studio:** aver conseguito il **diploma di laurea magistrale/specialistica in Ingegneria o equipollente¹ ovvero titolo di studio di livello superiore** (Master Universitario) **in ambito trasporti e mobilità**; per tutti i candidati non in possesso della titolarità della cittadinanza italiana, anche se cittadini di Stati membri dell'Unione Europea, il titolo di studio non conseguito in Italia deve essere riconosciuto equipollente ai sensi del D. Lgs. 27.01.1992 n. 115;

2. **cittadinanza** italiana o di altro Stato membro dell'Unione Europea, secondo le norme del DPCM n. 174 del 07/02/1994.

In conformità con il D. Lgs. n. 40 del 04/03/2014 sono altresì ammessi alla selezione i cittadini di paesi terzi in regola con il permesso di soggiorno e adeguata conoscenza della lingua italiana;

3. **Patente:** essere in possesso della patente di guida di **categoria B**;

4. avere il **godimento dei diritti civili e politici**;

5. **non avere riportato condanne penali** e non avere procedimenti penali in corso che comportino, in base alla vigente legislazione, l'interdizione perpetua o temporanea dai pubblici uffici o che siano per normativa vigente ostativi alla mansione. Sono comunque esclusi dall'assunzione tutti i candidati che abbiano riportato condanne penali per delitto non colposo punito con pena detentiva e coloro che sono in stato di interdizione o destinatari di provvedimenti che riguardino l'applicazione di misure di prevenzione;

6. **non essere stato licenziato** per motivi disciplinari, destituito o dispensato dall'impiego presso una Pubblica Amministrazione o Enti/Società pubbliche o aziende pubbliche o private di trasporto pubblico. Non possono accedere alla selezione coloro che siano stati destituiti dall'impiego presso una pubblica amministrazione a seguito dell'accertamento che l'impiego è stato conseguito mediante la produzione di documenti falsi o invalidi o, comunque, con mezzi fraudolenti;

7. **non essere incorso**, durante precedenti rapporti di lavoro anche a tempo determinato con l'Azienda SVT srl, in provvedimenti disciplinari che abbiano comportato sanzioni di sospensione o superiori;

8. **posizione regolare nei confronti degli obblighi di leva militare** (solo per i candidati di sesso maschile nati entro il 31/12/1985).

Tutti i requisiti richiesti devono essere comprovati con apposita autocertificazione e posseduti oltre che alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande di partecipazione alla selezione, anche alla data di assunzione. La mancanza di uno dei requisiti richiesti comporterà la non ammissione alla selezione e quindi all'esclusione del candidato.

Idoneità fisica all'impiego: Per l'assunzione è richiesto altresì il possesso dei requisiti psico-fisici richiesti dalle norme vigenti per l'espletamento della mansione che SVT si riserva di accertare secondo quanto previsto dall'art. 41 D.Lgs. 81/2008.

Sarà facoltà di SVT srl accertare, nelle modalità e nei tempi ritenuti più opportuni, il possesso di tutti i requisiti per l'eventuale assunzione.

¹ Si informa che sul sito del MIUR sono presenti i provvedimenti normativi relativi alle equiparazioni ed equipollenze tra titoli accademici italiani: <https://www.mur.gov.it/it/aree-tematiche/universita/equipollenze-equivalenza-ed-equiparazioni-tra-titoli-di-studio-1>

DOMANDA DI AMMISSIONE.

La domanda di ammissione alla selezione, redatta sul modulo allegato e corredata della documentazione di seguito richiesta, dovrà essere presentata esclusivamente con le seguenti modalità:

tramite PEC inviata all'indirizzo aziendale svt@legalmail.it

entro il termine delle ore 12.00 del giorno 20 luglio 2026

pena l'esclusione del candidato.

Nell'oggetto della mail PEC deve essere riportato esclusivamente il seguente oggetto: "DOMANDA SELEZIONE RESPONSABILE QUALITÀ DEL SERVIZIO ED ESPERIENZA DI VIAGGIO UTENTE".

Alla domanda di ammissione alla selezione (redatta mediante compilazione del modulo allegato), il candidato deve allegare:

- copia di un **documento di identità** in corso di validità;
- copia codice fiscale;
- (solo per i cittadini di Paesi terzi) copia del permesso di soggiorno in regola con le norme sull'accesso al lavoro;
- **curriculum vitae firmato** (preferibilmente in formato europeo) (escludendo particolari categorie di dati di altra natura personale non attinenti alla finalità di selezione del personale).

Il curriculum vitae, debitamente datato e sottoscritto, dovrà contenere altresì la dichiarazione di veridicità ed esattezza di tutti i dati dichiarati ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e la contestuale assunzione di responsabilità in merito a eventuali sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci ovvero di formazione o uso di atti falsi (cfr. art. 76 DPR n. 445/2000).

Si informa che il CV inviato sarà conservato presso l'Ufficio delle Risorse Umane per un periodo non superiore alla validità della graduatoria.

- l'eventuale **ulteriore documentazione** che il candidato intenda presentare a comprova del possesso dei requisiti, dei titoli, delle pubblicazioni effettuate e delle competenze professionali acquisite oggetto di valutazione.

La formale compilazione del modulo di domanda costituirà, per gli elementi ivi contenuti, dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto notorio ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 ed i candidati dovranno rendere le dichiarazioni sostitutive, così come previsto dagli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, nella consapevolezza che saranno applicate sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e mendaci.

Ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e s.m.i., SVT potrà procedere a idonei controlli, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni rese.

Qualora emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti in seguito al provvedimento emanato, sulla base della dichiarazione non veritiera.

Qualora le dichiarazioni rese siano incomplete o gli eventuali allegati prodotti presentino irregolarità meramente formali, l'Ufficio Risorse Umane potrà richiedere ai candidati di regolarizzare e/o integrare la domanda assegnando all'uopo un termine; i candidati che non provvederanno a regolarizzare la loro posizione entro il termine assegnato verranno esclusi dalla selezione.

PUBBLICITA' DELL'AVVISO DI SELEZIONE

La pubblicità dell'Avviso di selezione è effettuata mediante pubblicazione sul sito internet della società <https://www.svt.vi.it/societa-trasparente> e sui siti del Comune di Vicenza <https://www.comune.vicenza.it/> e della Provincia di Vicenza <https://www.provincia.vicenza.it/>.

COMMISSIONE ESAMINATRICE.

È demandata ad una Commissione di valutazione nominata dopo la scadenza del termine di presentazione delle domande, composta da almeno tre membri designati con le modalità previste dal Regolamento aziendale per la selezione e l'assunzione del personale, l'espletamento delle attività inerenti alla selezione, compresa la decisione sulle ammissioni e sulle esclusioni dalla medesima.

La Commissione di valutazione provvederà ad ammettere alla procedura selettiva i candidati che

abbiano presentato domanda, secondo le modalità ed entro i termini previsti dal presente avviso e che risultino in possesso di tutti i requisiti richiesti sulla base delle dichiarazioni rese nel contesto della domanda.

I candidati sono ammessi alla selezione con riserva di accertamento del possesso dei requisiti di ammissione dichiarati nella domanda. L'esclusione dei candidati può essere disposta in qualsiasi momento della procedura, ove venga accertata la mancanza dei requisiti richiesti.

COMUNICAZIONI.

Tutte le informazioni relative alla selezione, compreso l'elenco degli ammessi alle prove con indicazione del luogo e del giorno in cui avverranno le prove, e la graduatoria finale saranno pubblicate esclusivamente sul sito internet di SVT srl all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/societa-trasparente/it/selezione-personale/reclutamento-personale>

Le comunicazioni effettuate tramite sito web hanno valore di notifica a tutti gli effetti di legge nei confronti dei candidati che hanno presentato domanda di partecipazione al concorso.

Ai fini di garantire l'anonimato nelle pubblicazioni verrà comunicato a ogni candidato un **Codice Identificativo Personale Univoco** associato alla candidatura alla selezione, che verrà riportato nelle comunicazioni sulla procedura per la corretta identificazione.

La comunicazione del Codice Identificativo Personale Univoco che sarà utilizzato per tutte le comunicazioni inerenti al concorso che verranno effettuate esclusivamente mediante pubblicazione sul sito internet di SVT verrà comunicato a ciascun candidato all'indirizzo mail riportando nella domanda.

FASE PRESELETTIVA (eventuale).

Qualora le domande di partecipazione pervenute entro il termine di scadenza del bando risultassero in numero elevato, la commissione valuterà se procedere all'espletamento di una prova preselettiva, consistente in una serie di domande a risposta multipla sulle materie previste per la prova orale, da risolvere in un tempo predeterminato.

Il voto della preselezione è espresso in trentesimi. Conseguono l'ammissione alla prova orale i candidati che abbiano riportato una votazione di almeno 18/30. Il punteggio conseguito nella preselezione non è utile per la formazione della graduatoria finale.

La data e il luogo di svolgimento dell'eventuale prova preselettiva sono pubblicati sul sito web di SVT, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. La mancata presentazione nel giorno, ora e luogo fissati per la prova comporta l'esclusione dalla selezione.

MODALITA' DI SELEZIONE

La selezione si articola nella valutazione dei titoli e del curriculum e in una prova orale come di seguito specificato.

La Commissione dispone di complessivi 100 punti da attribuire come segue:

- fino ad un massimo di **40 punti** per i titoli e il curriculum
- fino ad un massimo di **60 punti** per la prova orale

1) VALUTAZIONE DEI TITOLI E DEL CURRICULUM

La Commissione esaminatrice effettua la valutazione dei titoli e del curriculum secondo i criteri descritti di seguito.

- a) voto di laurea superiore a 100 punti: fino a un massimo di 5 punti
- b) ulteriori titoli di studio di livello superiore rispetto a quelli richiesti per l'ammissione al concorso (abilitazioni, Dottorato di ricerca) attinenti all'ambito del trasporto pubblico locale e alle materie oggetto della prova orale: fino ad un massimo di 15 punti
- c) esperienza lavorativa professionale maturata negli ambiti di attività oggetto del posto messo a concorso, tenendo conto delle esperienze maturate in tali ambiti, del numero di attività svolte negli stessi ambiti e della relativa durata: fino ad un massimo di 15 punti;
- d) pubblicazioni a stampa di rilievo nazionale o internazionale, di carattere tecnico nel settore del trasporto pubblico locale o negli ambiti oggetto del presente bando: fino ad un massimo di 5 punti.

2) PROVA ORALE:

Il colloquio orale è volto a valutare le capacità e il livello delle conoscenze e delle competenze del candidato rispetto a quelle del profilo ricercato, per un punteggio di massimo 60 (sessanta) punti, e consiste in un colloquio che verte:

- sulla verifica della conoscenza delle seguenti materie fino ad un massimo di 50 punti:
 - normativa regionale, nazionale ed europea in materia di Trasporto Pubblico Locale;
 - elementi di diritto amministrativo con particolare riferimento alla normativa in materia di Servizi Pubblici Locali e al Testo Unico sulle Società Partecipate;
 - normativa in materia di cybersicurezza, IA, trattamento dei dati personali (GDPR), CAD (D.Lgs. 82/2005);
 - open data e dati territoriali;
 - programmi software per l'ottimizzazione della gestione operativa del TPL;
 - piattaforme di business intelligence quali PowerBi;
 - strumenti di analytics e machine learning;
 - principali programmi di office automation e sistemi gestionali integrati;
 - conoscenza della lingua inglese;
- sulla valutazione delle motivazioni individuali, capacità e attitudini fino ad un massimo di 10 punti:
 - capacità di negoziazione;
 - doti comunicative legate al lavoro in team;
 - capacità di analisi e problem solving;
 - orientamento al risultato;
 - gestione dei processi,
 - decisione responsabile
 - motivazione al ruolo.

La prova orale si intenderà superata se il candidato avrà raggiunto il punteggio minimo di 40 (quaranta) punti su 60.

Per i candidati con cittadinanza U.E. e dei paesi terzi è previsto, nel colloquio, anche l'accertamento della conoscenza della lingua italiana.

GRADUATORIA

La procedura di selezione si concluderà con l'approvazione di una **graduatoria**, solo per coloro che siano risultati idonei alla prova orale; i candidati saranno ordinati seguendo l'ordine decrescente del punteggio complessivo conseguito dai candidati risultati idonei.

Il punteggio complessivo è dato dalla somma dei punteggi ottenuti nella valutazione dei titoli e del curriculum e nella prova orale.

In caso di parità di punteggio la precedenza in graduatoria è determinata, nell'ordine:

- a) dal numero dei figli a carico;
- b) dalla minore età.

Svolgimento delle prove.

Le prove saranno svolte secondo le date, gli orari e la sede comunicate tramite pubblicazione sul sito internet all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/societa-trasparente/it/selezione-personale/reclutamento-personale>.

L'elenco degli ammessi nonché la data, l'ora e il luogo esatto di convocazione saranno pubblicati con almeno 15 (quindici) giorni di preavviso.

Il giorno della convocazione alle prove i candidati ammessi dovranno presentarsi muniti di un documento di riconoscimento in corso di validità.

I candidati che per qualsiasi ragione, ivi compresa la forza maggiore, non si presentassero a sostenere le prove alla data e all'ora indicate, o si presentassero con ritardo o privi di un valido documento di riconoscimento da esibire alla Commissione, verranno esclusi dalla selezione.

La graduatoria finale avrà validità di anni due dalla data di pubblicazione e sarà resa nota sul sito internet <https://www.svt.vi.it/societa-trasparente/it/selezione-personale/reclutamento-personale>.

CONDIZIONI PER L'ASSUNZIONE E DISCIPLINA DEL RAPPORTO DI LAVORO

Il Candidato primo in graduatoria verrà contattato dall'Azienda per l'assunzione, sotto condizione dell'accertamento del possesso dei requisiti prescritti.

L'assunzione è subordinata alle norme in vigore e secondo le necessità del servizio e nel rispetto dell'organigramma aziendale.

Il rapporto con il candidato selezionato sorgerà solo con la formale sottoscrizione del contratto di lavoro - C.C.N.L. Autoferrotramvieri profilo professionale Coordinatore di ufficio parametro 205.

Il trattamento economico è quello stabilito dal parametro 205 del CCNL Autoferrotramvieri:

- RML di € 2.096,82 per 14 mensilità,
 - EDR 2024 di € 46,86 per 14 mensilità;
 - Trattamento integrativo CCNL di € 40,00 per 12 mensilità
- nonché dagli accordi aziendali applicati al contratto di lavoro.

In relazione alle esperienze e competenze del candidato, potrà essere prevista l'erogazione di una indennità di funzione correlata agli specifici ambiti di attività che potranno essere affidati al candidato risultante idoneo.

Sono inoltre previsti:

- Buoni Pasto
- Polizza Sanitaria TPL Salute (al termine del periodo di prova)
- Previdenza complementare

SVT, prima dell'assunzione, ha facoltà di sottoporre i candidati utilmente collocati in graduatoria a visita medica preventiva, in base alla normativa vigente.

Inoltre, nel caso in cui dai dati del Casellario giudiziale risulti la presenza di condanne o di procedimenti penali in corso, l'azienda si riserva di non procedere all'assunzione del candidato.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

Ai sensi dell'art. 13 GDPR n. 2016/679, in relazione ai dati personali che verranno forniti e trattati per la gestione della presente procedura di selezione si forniscono, in coerenza del principio di trasparenza, le seguenti informazioni.

Il "Titolare" del trattamento è la Società Vicentina Trasporti srl avente sede in Vicenza, in viale Milano, 78 – svt@svt.vi.it, tel. 0444223105 in persona de legale rappresentante pro tempore, Marco Sandonà .

Responsabile della Protezione dei Dati è IPSLab srl, Piazza Pontelandolfo 27, 36100 Vicenza - Telefono: +39.333.800.800.8, e-mail: info@ipslab.it, PEC: pec@pec.ipslab.it

Il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che La riguardano, quali: nome, cognome, codice fiscale, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, dati curriculari (ad esempio titoli di studio, titoli abilitativi alla guida ecc.). Il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti da SVT srl avverrà da parte di personale SVT autorizzato e/o da Società incaricate ad affiancare SVT srl, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità. La comunicazione dei Suoi dati personali può avvenire nei confronti di terzi e/o destinatari la cui attività è necessaria per l'espletamento delle attività inerenti alla selezione del personale. Ogni comunicazione che non risponde a tali finalità sarà sottoposta al Suo consenso. I dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

Il Titolare non trasferisce i Suoi dati personali all'estero. I Suoi dati personali non saranno in alcun modo diffusi o divulgati verso soggetti indeterminati e non identificabili neanche come terzi.

Il conferimento di tali dati è necessario per valutare i requisiti di partecipazione e il possesso dei titoli e la loro mancata indicazione può precludere tale valutazione, con conseguente esclusione dalla procedura.

Gli interessati hanno il diritto di ottenere da SVT srl, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza all'Autorità è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati.

Gli interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento).

NORME FINALI

Svt SRL si riserva la facoltà di prorogare, sospendere, modificare o revocare il presente avviso di selezione senza che da parte dei candidati possa insorgere alcuna pretesa o diritto.

Si fa presente inoltre che, poiché la domanda contiene una serie di dichiarazioni fatte dal candidato sotto la propria responsabilità relativamente a stati e fatti personali, SVT srl si riserva fin d'ora la facoltà di verificare in qualsiasi momento la veridicità delle stesse anche tramite società incaricata ad affiancare SVT srl. Qualora le dichiarazioni risultino mendaci il candidato, ferma restando ogni altra responsabilità di legge, verrà automaticamente escluso dalla selezione, o dall'assunzione, o dalla conferma in Servizio.

L'avviso di selezione, comprensivo di allegati, è pubblicato sul sito internet di SVT srl www.svt.vi.it.

Per informazioni gli interessati potranno rivolgersi al Settore Risorse Umane di SVT, tel. 0444 223110 (orario di apertura dalle ore 9.00 alle ore 12.30 dei giorni feriali (sabato escluso)).

La presentazione della domanda di partecipazione al concorso implica l'accettazione senza riserve delle norme stabilite nel presente avviso.

MODELLO ORGANIZZATIVO E CODICE ETICO

SVT ha adottato il Modello organizzativo previsto dal D. Lgs. 231/01 e il Codice etico e di comportamento, pubblicato e consultabile sul proprio sito internet sotto la voce "Società Trasparente/Disposizioni Generali/Atti Generali", in cui sono indicati i principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà, ai quali si ispira nella conduzione degli affari e in tutte le attività. Gli interessati al presente avviso, nel prendere atto di tale circostanza, si obbligano sin da ora al rispetto dei principi in esso contenuti.

Vicenza, 30/06/2026

*Il Direttore Generale
Ing. Franco Ettore Viola*

(originale firmato agli atti)