

**Provincia Autonoma di Trento**  
**Servizio per il reclutamento e la gestione del personale della scuola**  
**Ufficio concorsi e assunzioni personale della scuola**

CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, PER LA COPERTURA DI COMPLESSIVI N. 20 POSTI A TEMPO INDETERMINATO NELLA FIGURA PROFESSIONALE DI RESPONSABILE AMMINISTRATIVO SCOLASTICO - CATEGORIA D (DI CUI N. 7 RISERVATI AI VOLONTARI DELLE FORZE ARMATE) E ASSUNZIONI A TEMPO DETERMINATO NELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE E NEGLI ISTITUTI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO.

**ELENCO TRACCE ESTRATTE PROVA PRATICA**

- ◆ Il R.A.S. è stato chiamato a fornire il proprio supporto nella realizzazione di iniziative di formazione in qualità di Istituto capofila di una rete di Istituzioni scolastiche. Al fine di suddividere gli oneri progettuali, organizzativi e finanziari, il Candidato individui la relazione che intenderebbe proporre agli altri colleghi coinvolti, tenuto conto che la scarsità di personale nelle scuole e i forti carichi burocratici stanno fortemente demotivando il personale, facendo percepire l'aggiornamento più come un aggravio che come un'opportunità. Nello specifico, indichi inoltre a chi attribuire l'onere della rendicontazione e della contabilizzazione, se sulla base degli iscritti o del soggetto proponente.
- ◆ Il R.A.S. viene informalmente notiziato del fatto che un collaboratore scolastico con rapporto di lavoro a tempo determinato, stia svolgendo una seconda attività lavorativa senza averne chiesto preventiva autorizzazione. L'ipotesi più plausibile è che trattasi di attività irregolare, per altro svolta presso un locale frequentato anche da studenti. Il Candidato espliciti come ritiene più opportuno affrontare la questione e quali potrebbero essere le implicazioni per il lavoratore qualora i fatti riferiti trovassero conferma.
- ◆ Nell'ambito di un intervento volto alla manutenzione ordinaria di un edificio scolastico si determina il dubbio su quale potrebbe essere il soggetto titolato a procedere. Il Candidato identifichi i possibili attori legittimati e nel caso in cui la competenza ricada sulla propria amministrazione, illustri le procedure corrette con le quali attivarsi. Nello specifico il R.A.S., oltre a procedere all'affidamento dei lavori, sarà chiamato ad interagire con numerosi soggetti esterni non sempre collaborativi. In particolare, nello svolgere il servizio richiesto, ha notato che non sempre gli addetti rispettano i rischi concernenti l'interferenza previsti dalla normativa in materia di sicurezza. Come pensa di rapportarsi con i diversi soggetti?
- ◆ Il R.A.S. è chiamato, in accordo con il Dirigente, a gestire la comunicazione formale ed informale nei confronti del personale A.T.A. e assistente educatore. In quali casi la comunicazione formale si rende opportuna, quando necessaria oppure dovuta? Viceversa un approccio informale e colloquiale potrebbe risultare preferibile e maggiormente efficace in altri contesti, in taluni casi anche al fine di prevenire possibili azioni sanzionatorie. Il Candidato definisca secondo la propria sensibilità, quali siano le motivazioni di opportunità con le quali procedere.
- ◆ Il R.A.S. in prima nomina giunge nella sede di servizio per assumere il proprio incarico. Oltre alle presentazioni di rito, quali sono le attività che ritiene necessario svolgere preliminarmente, quali le verifiche da compiere ed i passaggi necessari da effettuare al fine di rendersi prontamente operativo. Il Candidato individui inoltre i possibili elementi di criticità attesi e quale ordine di istituzione scolastica potrebbe meglio rappresentare, in base alla sua esperienza, un'auspicabile destinazione.
- ◆ In fase di definizione dei mansionari del personale ed in previsione dell'avvio del nuovo anno scolastico, il R.A.S. si trova a dover affrontare una situazione di ostilità e di aperta rivalità tra i due responsabili incaricati di gestire l'ufficio didattico e rapporti con il pubblico. Detto contrasto, le cui motivazioni risultano prevalentemente di natura extra

lavorativa, rischia di compromettere il buon clima interno al personale e di proiettare verso l'esterno un'immagine negativa dell'istituzione. Il Candidato chiarisca come intenderebbe affrontare la fattispecie, quali azioni riterrebbe di porre in essere e quali possibilità potrebbero derivare dalla contrattualistica e dalla legislazione vigente (DPR 62/2013).

- ◆ Ordine di servizio, richiamo all'osservanza ed azione disciplinare rappresentano nella loro progressione gli strumenti più comunemente irrogati dal Dirigente in caso di inadempienze o di comportamenti reiteratamente dannosi per l'amministrazione scolastica da parte del dipendente. Il Candidato proponga le proprie riflessioni in merito definendo quadri di contesto, ipotizzando possibili azioni preventive o processi capaci di prevenire l'avvio di un contenzioso.
- ◆ La mappatura dei processi ai sensi del decreto legislativo n.33/2013 concernente l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, ha come scopo quello di attuare un controllo diffuso da parte dei cittadini sui servizi resi e sulle caratteristiche quantitative e qualitative nella loro erogazione. Il Candidato valuti quali potrebbero essere i processi in carico al suo ruolo meritevoli di maggior attenzione, e come condividerne la redazione in accordo con il Dirigente.
- ◆ Data un'istituzione scolastica di medie dimensioni avente il seguente organico funzionale:
  - 1 R.A.S.
  - 2 A.A.S.
  - 8 C.A.S.
  - 3 A.L.S.
  - 4 ½ C.S.il Candidato ipotizzi quale potrebbe esserne l'identità e conseguentemente come ne articolerebbe efficacemente il personale. Considerata inoltre una popolazione scolastica non superiore ai 600 alunni dislocati in un unico plesso con superfici non superiori ai 3000 m<sup>2</sup> ne evidenzi gli elementi di criticità attesi.
- ◆ La dotazione funzionale del personale ATA assegnato al proprio istituto su base parametrica è risultata inferiore alle aspettative ed ai bisogni stimati, in particolare si evidenzia una riduzione da sette a sei C.A.S. ed un'eccedenza di 18 ore, un solo A.L.S. e 12 ore a fronte della richiesta di due ed una riduzione da 12 a 10 C.S. dei quali due in regime di part time a 30 ore ed uno a 24.  
Tra le differenti opzioni valutate congiuntamente al Dirigente si ipotizzano: la revisione dei mansionari accorpando tra loro più servizi, la richiesta di dotazioni organiche aggiuntive, eventuali cambi di profilo, ricomposizione dei part time autorizzati o di eventuali dotazioni desumibili dalla presenza di lavoratori certificati per parziale inabilità. Il Candidato proponga l'approccio che ritiene più corretto ed efficace e le eventuali implicazioni che ne potrebbero derivare.
- ◆ Al R.A.S. è giunta voce che un collaboratore scolastico, assegnato ad un plesso periferico, si assenta frequentemente dal proprio servizio al fine di recarsi a far acquisti nel locale supermercato o al bar onde svolgere una prolungata lettura dei giornali. In premessa va sottolineato come il lavoratore effettui un servizio flessibile con rientri pomeridiani. Come si ritiene opportuno procedere?
- ◆ Il d.lgs n° 66/2003 all'art. 8 e l'81/08 all'art. 175 hanno stabilito che la pausa caffè rappresenti un diritto per quei lavoratori che effettuano un orario di servizio superiore alle 6 ore al giorno, al fine di recuperare le proprie energie psico-fisiche. La durata della pausa, definita in una decina di minuti, risulta spesso occasione di abusi e di interruzione nel servizio. Il Candidato illustri come intende procedere.
- ◆ L' Istituto di assegnazione prevede un sistema misto di gestione delle pulizie dell'edificio scolastico, in parte affidato ai collaboratori scolastici e in maggior misura appaltato ad un

soggetto esterno. Il Candidato ipotizzi quali siano i servizi che andrebbero opportunamente mantenuti in capo al personale in forza all'Istituto e ne dia motivazione. Si consideri inoltre, che tra il personale Collaboratore Scolastico interno vi è una percentuale elevata priva dei requisiti sanitari preordinati allo svolgimento di alcune mansioni di Collaboratore Scolastico. In tal caso, come pensa di organizzare il servizio?

- ◆ Tra le mansioni prescritte al R.A.S. vi sono quelle concernenti l'amministrazione finanziaria dell'istituzione scolastica. Al fine di gestire le differenti fasi contabilmente previste il R.A.S. è chiamato a relazionarsi oltre che con il Dirigente, con il Nucleo di controllo e con il Revisore. Il Candidato definisca le specifiche competenze in capo ai differenti soggetti, il modello di relazione che se ne origina. Ipotizzi il caso in cui, rispetto ad una specifica questione, le risposte che Lei ha ricevuto risultino parzialmente contraddittorie.
- ◆ Il Candidato, avendo contezza delle mansioni in capo al proprio ruolo e l'organizzazione prevista nei rispettivi uffici, definisca gli ambiti nei quali il principio di delega potrebbe risultare efficace e valorizzante per i propri collaboratori. Quindi, evidenzi le funzioni nelle quali esercitare un'azione di indirizzo e verifica e quali mantenere in capo a sé medesimo, motivando le modalità di comunicazione della scelta al personale interessato.
- ◆ Il R.A.S. viene notiziato del fatto che un proprio collaboratore ha commesso una palese violazione delle norme sulla privacy. Nella fattispecie l'ufficio della didattica ha erroneamente pubblicato nell'area "studenti" del sito istituzionale, dati sensibili relativi a minori di età inferiore ad anni 16. La violazione, non ancora rilevata dai potenziali interessati, è stata tempestivamente segnalata al Dirigente. Quale ritiene possa essere l'approccio più corretto ed efficace onde contenere e qualora possibile, sanare l'accaduto?
- ◆ Un contratto di manutenzione è stato rinnovato ed ha visto, dopo regolare gara, un nuovo soggetto quale affidatario dell'incarico. Trattandosi della manutenzione degli impianti di distribuzione dei fluidi termici, il soggetto appaltatore lamenta come gli stessi evidenzino elementi di malfunzionamento mai segnalati in precedenza e contestando ipso facto il lavoro del proprio predecessore. Gli interventi richiesti, laddove ammessi, comporteranno un onere significativo e non preventivato sul capitolo di competenza. Il Candidato definisca come intende procedere e suggerisca eventuali comportamenti che avrebbero potuto prevenire questo problema.
- ◆ Il Revisore dei conti nella sua relazione accompagnatoria al bilancio di previsione ha sollevato una questione di merito all'utilizzo del Fondo qualità. Il Candidato definisca come gestirebbe il confronto con il Revisore avendo evidenza del ruolo a lui ascritto e del possibile coinvolgimento del Nucleo di controllo, ipotizzando che Lei abbia un parere diverso.
- ◆ La gestione dei servizi in convenzione genera frequentemente questioni in termini di reperimento delle risorse, di assegnazione dell'incarico a soggetti adeguatamente titolati, di continuità del servizio all'utenza e di rendicontazione finale. Il Candidato definisca la relazione con la cooperativa individuata a gestire il servizio, laddove si ritenga la prestazione dell'Assistente Educatore non conforme.
- ◆ Il D.P.R. 275/99 ha introdotto l'istituto giuridico della rete scolastica. In genere gli accordi definiscono i termini della collaborazione per il personale docente, tra i dirigenti scolastici ma, salvo rare eccezioni, non vedono coinvolto il personale A.T.A. Il Candidato valuti le possibili opportunità derivanti dalla creazione di una rete territoriale di funzionari e quali potrebbero essere i temi di confronto e di crescita attesi.
- ◆ Come persona preposta ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs. 81/2008, sapendo di aver fornito al personale Collaboratore Scolastico tutti i D.P.I. necessari per la sua messa in sicurezza, si accorge che un dipendente è spesso piuttosto ostile e nello svolgere le

pulizie, non utilizza i dispositivi forniti ed in particolare non indossa le scarpe antinfortunistiche e i guanti. Come si pone dinanzi a tale situazione e come pensa di risolverla?

- ◆ Lei è stato da poco nominato nella scuola e si accorge che un docente ha avviato in una classe un progetto con un esperto esterno senza averla avvertita e pertanto l'attività è iniziata senza il conferimento di un incarico, non avendo quindi verificato la disponibilità dei fondi a bilancio e fatto tutte le verifiche previste dalla normativa in materia di affidamento di servizi. Come pensa di rimediare? Come si pone con il docente organizzatore? Come affronta la situazione con il Dirigente?
- ◆ Un Collaboratore Scolastico fruisce mensilmente dei tre giorni di permesso L. 104/92 arrecando "disagio" al collega che lavora con lui, essendo le uniche due figure presenti nel plesso scolastico. Ovviamente chi subisce le continue assenze lamenta un certo malcontento e soprattutto uno stress psico-fisico. Come pensa di gestire tale situazione?
- ◆ Lei è stato appena assunto con contratto a tempo indeterminato in una scuola dove la sua figura di R.A.S. è da tempo assente o meglio il suo ruolo è stato da un paio d'anni ricoperto da personale interno incaricato e tutt'ora presente in Istituto. Come pensa di porsi nei confronti di colui che ha ricoperto il suo incarico in questi anni e nei confronti del personale della scuola che ha sempre fatto riferimento a lui per agli aspetti contabili e organizzativi del personale ATA, tenuto conto che egli ha partecipato al suo stesso concorso senza averlo superato?
- ◆ Le è stato riferito che un Collaboratore Scolastico, nel turno pomeridiano, in assenza del Dirigente scolastico e del R.A.S., si assenta dal posto di lavoro per un certo lasso di tempo, senza timbrare l'uscita. Come pensa di agire a tale proposito? Quali azioni metterebbe in campo al fine di evitare che si ripetano situazioni simili?
- ◆ Lei riceve la telefonata di un genitore che si lamenta della persona preposta all'ufficio alunni della sua scuola, in quanto quest'ultima, oltre che a fornire informazioni non corrette sul servizio di trasporto degli studenti, è anche poco disponibile. Come pensa di agire per risolvere la situazione, senza compromettere le relazioni e il buon clima dell'ufficio?
- ◆ Il personale Collaboratore Scolastico si lamenta con il R.A.S. poiché una determinata classe, al termine delle lezioni, lascia sempre l'aula in completo disordine con carte per terra, fazzoletti igienici usati sotto il banco, libri non riposti negli armadietti personali ma lasciati incustoditi sul banco, sedie buttate a terra. Come pensa di risolvere tale situazione e di mediare con il docente presente nell'aula l'ultima ora di lezione?
- ◆ Il personale Collaboratore Scolastico dell'Istituto dove lavora è stato dotato di divisa, come previsto dalle norme disciplinari del personale ATA contenute nel CCPL del 4.10.2018 e come stabilito dalle disposizioni impartite dal Dirigente scolastico dell'Istituzione medesima. Si precisa che sulla divisa è riportato il nome del dipendente, utile ai fini della sua identificazione con il personale interno ed esterno la struttura. Da una sua verifica, Lei si accorge che una Collaboratrice Scolastica spesso non la indossa e usa delle scuse per non indossarla. Come pensa di intervenire a tale proposito? Che azioni mette in campo per far rispettare la disposizione del Dirigente senza creare dei conflitti con il dipendente?
- ◆ Il Dirigente informa il R.A.S. di come intende organizzare la segreteria in termini di orario di lavoro, prevedendo la copertura degli uffici dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 18.00. Lei predispone gli orari in base alle esigenze lavorative e personali degli impiegati e, con il Dirigente, li comunica agli interessati, notando però un certo malcontento da parte della persona che deve prestare servizio il venerdì pomeriggio. Come pensa di risolvere questa insofferenza del collega, senza venir meno alle esigenze di servizio?

- ◆ Un collega sta vivendo una situazione particolarmente complicata dal punto di vista personale (questioni familiari unite a problemi di salute). Conseguentemente arriva spesso in ritardo in ufficio, inventa mille scuse per non partecipare alle riunioni o ai momenti di condivisione professionale e, frequentemente, non ottempera agli incarichi che gli sono stati attribuiti. Tutto ciò incide sul clima di lavoro e serpeggia già qualche malumore nel gruppo. Considerato che il Dirigente è poco presente in Istituto, essendo impegnato su più sedi, quale comportamento metterebbe in campo, fornendo anche la motivazione della sua scelta?
- ◆ Il Dirigente Scolastico è persona grintosa e dinamica e ritiene di favorire un forte processo di digitalizzazione delle prestazioni rese dall'Istituto dove Lei opera da pochi mesi in qualità di R.A.S. e, pertanto, confida nella Sua collaborazione. Tuttavia, il personale dell'ufficio da Lei diretto è caratterizzato da un'età media elevata e non esprime un atteggiamento molto positivo rispetto alle innovazioni procedurali ed organizzative. Indichi le modalità con le quali affronterebbe questa nuova situazione per assicurare il mantenimento di adeguati livelli qualitativi nello svolgimento dell'attività ed un clima interno positivo. Quali azioni intraprenderebbe, con quale scopo e con quali priorità? Che modalità comunicative utilizzerebbe?
- ◆ Lei ha assunto servizio da poco ed ha notato che il team di lavoro di cui è responsabile non è particolarmente affiatato: c'è poca disponibilità a collaborare con gli altri e a lavorare per obiettivi; vi è chi assume un atteggiamento di prevaricazione e, chi, di rimando, dimostra un elevato grado di passività. Tale situazione mina la produttività e la coesione e La lascia particolarmente stupita perché sa dal Dirigente Scolastico che, durante il periodo della pandemia, il gruppo di lavoro ha dimostrato notevole capacità di operare in sinergia. Descriva come intende affrontare la situazione definendo le linee da seguire e come le illustrerebbe al Suo superiore, esplicitando le scelte fatte.
- ◆ Le è stato riferito in forma verbale, ma da due persone del suo ufficio, che un Suo collaboratore effettua un uso scorretto degli strumenti che l'Amministrazione gli ha dato in disponibilità (telefono, p.c. e fotocopiatrice) e che asporta spesso materiale di cancelleria per portarlo a casa. Lei non si è mai accorto di nulla. A fronte di quanto esposto, come intende agire?
- ◆ Un genitore si è rivolto a Lei perché un Assistente Educatore ha posto in essere un'azione nei confronti del figlio/alunno che, inequivocabilmente ha violato la disciplina in materia di tutela dei dati personali. Il genitore è molto alterato e minaccia lei e il Dirigente di affidare ad un legale la tutela della posizione del figlio, ivi compresa la segnalazione al Garante della Privacy e la convocazione di una conferenza stampa con i principali mass media locali. A fronte di quanto esposto, come intende agire?
- ◆ Lei ha ottenuto l'incarico di R.A.S. e dovrà confrontarsi nei prossimi mesi con un carico di lavoro molto elevato che sottoporrà tutto il personale ad una forte pressione. Quali sono le linee guida operative che vuole trasmettere al personale e che caratterizzano il suo modello di gestione dei collaboratori? Qual è lo stile di leadership e il sistema di relazioni che vorrebbe instaurare per gestire il Suo ruolo?

F.to la Commissione

Il Presidente dott. Marco Felicetti  
 Il Membro esperto dott.ssa Orietta Tognotti  
 Il Membro esperto dott.ssa Antonietta Nardin  
 Il Membro esperto aggiunto dott. Mauro Martinelli  
 La Segretaria dott.ssa Lara Torghelle