PROVINCIA DI MANTOVA

***

CONCORSO PUBBLICO PER TITOLI E ESAMI PER L'ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI N.14 UNITA' DI PERSONALE CON IL PROFILO DI SPECIALISTA DEL MERCATO E SERVIZI PER IL LAVORO – AREA DEI FUNZIONARI E DELL'EQ, A TEMPO INDETERMINATO E PIENO, IN ESECUZIONE DELL'INTESA CON REGIONE LOMBARDIA PER IL RECLUTAMENTO DI PERSONALE AGGIUNTIVO PER I CENTRI PER L'IMPIEGO, TENUTO CONTO DEL PIANO REGIONALE DI POTENZIAMENTO

PROVA ORALE

PROVE SITUAZIONALI C

1. **C-** Il suo ruolo è funzionario specialista nel mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Il Centro per l'Impiego che è chiamato a coordinare ha cambiato sede. E' stata ristrutturata una porzione di fabbricato del palazzo comunale, al fine di adibirla ad uffici per i servizi al lavoro. Il suo Responsabile la incarica di seguire tutto il processo di attivazione della sede e dei relativi servizi da erogare: scelta degli arredi, scelta dei moduli di front-office, coordinamento delle forniture, scelta del gruppo di lavoro che dovrà supportarla nell'apertura del servizio, evento di inaugurazione, attività di comunicazione". Come decide di procedure?*

2. **C**- Il suo ruolo è funzionario specialista nel mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Il suo dirigente la individua come responsabile di un gruppo di lavoro per la selezione di alcuni profili professionali da comunicare ad un'azienda che intende assumere del personale. Durante la prima riunione del team emerge che un collega potrebbe trovarsi in una condizione di conflitto di interesse*". Come si comporta?

3. **C-** Il suo ruolo è funzionario specialista nel mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Si trova al front office del centro per l'impiego dove sono in attesa molti utenti. Improvvisamente, gli applicativi necessari per svolgere le mansioni smettono di funzionare. Lei provvede a contattare il servizio informatico il quale la informa che il problema verrà risolto non prima di un'ora, in quanto dipende dalla rete del nodo regionale". Come decide di procedere?*

4. **C-**Il suo ruolo è funzionario specialista nel mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata*: "La posizione organizzativa di riferimento la individua come responsabile di un gruppo di lavoro per la selezione di alcuni profili professionali da comunicare ad un'azienda che intende assumere del personale. Durante i lavori sorge un acceso conflitto tra due colleghi relativamente alle modalità e alle scelte intraprese per raggiungere l'obiettivo assegnato". Come si comporta?*

5. **C-** Il suo ruolo è funzionario specialista nel mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Il suo responsabile la incarica di coordinare il gruppo di lavoro che dovrà organizzare una giornata-evento dedicata all'incontro domanda offerta di lavoro sul territorio provinciale. La giornata-evento, chiamata "Job Day", dovrà coinvolgere almeno 10 imprese del territorio ed è finalizzata a individuare candidature per rispondere ai fabbisogni preventivamente espressi dalle stesse aziende aderenti all'evento; i profili richiesti dalle imprese non sono facilmente reperibili nel mercato del lavoro in base ad analisi statistiche approntate dall'osservatorio provinciale*". Come intende procedere?

6. **C-** Il suo ruolo è funzionario specialista nel mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Una grande azienda di trasporto pubblico la contatta per rappresentarle l'esigenza di reclutamento di un numero consistente di autisti di autobus, lamentando la estrema difficoltà di reperimento di tali professionalità sul mercato del lavoro; il mancato raggiungimento dell'obiettivo potrebbe compromettere il regolare funzionamento dei servizi di trasporto pubblico sul territorio provinciale, con ricadute negative sulla mobilità di studenti, lavoratori, cittadini*". Cosa decide di fare?

7. ***C***- Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata. *"Il parcheggio interno del servizio che è chiamato a coordinare non è regolamentato, questo crea disordine e malumore tra i dipendenti in quanto non tutti ne possono usufruire. Il primo che arriva occupa una postazione. Negli ultimi tempi, data la peculiare situazione metereologica, il parcheggio interno rappresenta un presidio per evitare danni alle autovetture di interesse comune di tutti i dipendenti, ma di contro il numero dei dipendenti è più elevato del numero dei posti auto disponibili nel parcheggio coperto". Cosa sceglie di fare?*

8. ***C***- Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso i Centri per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di coordinare le attività di un centro per l'impiego territoriale. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata.*" Un utente accede alla sede del Centro per l'impiego nel momento in cui la portineria non è presidiata. Il personale di portierato si è infatti momentaneamente assentato per accompagnare un utente disabile, atteso con appuntamento. L'utente inizia a lamentarsi ad alta voce e ad inveire contro i disservizi della pubblica amministrazione. La persona addetta alla portineria torna dopo qualche minuto, ma l'utente la aggredisce verbalmente e con gesti di stizza e impazienza la trattiene con forza, per un braccio. Nel suo ruolo di responsabile del Centro per l'impiego viene chiamato ad intervenire" Come decide di gestire la situazione?*

9. ***C***- Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso i Centri per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di coordinare le attività di un centro per l'impiego territoriale. *Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "L'organizzazione delle attività che è chiamato a coordinare prevede funzioni di front-office (attività di sportello, colloqui individuali, colloqui di gruppo ecc) e funzioni di back-office di carattere amministrativo. Solo il personale addetto alle attività di back-office può usufruire della modalità di lavoro agile regolamentate dall'ente e questo genera malumori e malcontento fra il personale". Cosa decide di fare?*

10. **C**- Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata. *"Le è stato affidato un progetto molto complesso che richiederà il massimo sforzo per lei e per il suo gruppo di lavoro. Il suo dirigente, resosi conto dell'impegno gravoso, inserisce un nuovo collega nel suo gruppo, l'unico che può essere attualmente distaccato da altre attività, che però lei sa non avere le necessarie competenze". Come si comporta?*

11. ***C***- Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche a sostegno dell'occupazione ed è addetto all' attuazione della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro e politiche attive a valere sul FSE. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata. *"Il suo Dirigente intende costituire un ufficio progetti con l'obiettivo di attrarre finanziamenti regionali e europei in ambito di incentivi e sviluppo delle politiche del lavoro e della piena occupazione con particolare riferimento alle categorie svantaggiate e a rischio di esclusione. Le affida l'obiettivo nell'ambito del piano integrato di attività e organizzazione dell'ente, prevedendo l'assegnazione di personale aggiuntivo". Come pianifica il processo di costituzione del nuovo ufficio progetti?*

12. **C-** *Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "Le viene chiesto dal suo Responsabile, di organizzare una riunione d'area per informare i colleghi circa una nuova politica regionale per il lavoro di recente introduzione. Nello specifico, la sua efficace attuazione potrebbe avere anche importanti risvolti politici in tema occupazionale per il territorio. Come procede nell'organizzazione della riunione? Come intende rapportarsi con gli organi con competenze di indirizzo politico dell'ente"?*

13. **C**- Il suo ruolo è funzionario e specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata:

" *Durante l'orario di lavoro si presenta presso il suo ufficio un utente che presenta verbalmente un'istanza di accesso a determinati documenti amministrativi detenuti nelle banche dati dell'ente. Nello specifico, l'utente richiede: 1)* ***la propria scheda anagrafica-professiinale****, in quanto non è in grado di accedervi autonomamente; 2)* ***il numero di assunzioni effettuate da un'azienda del territorio negli ultimi 5 anni****, con i relativi nominativi e qualifiche, in quanto la documentazione si rende necessaria ai fini di un contezioso di cui è parte". Come intende procedere?*

14. **C-** Il suo ruolo è funzionario e specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Nell'ambito delle attività di competenza del gruppo di lavoro di cui è coordinatore e responsabile di obiettivi, si accorge che alcuni processi non sono corretti rispetto alle indicazioni organizzative e procedurali adottate dal nucleo di coordinamento dei Centri per l'Impiego della Provincia di Mantova, in aderenza alle normative vigenti e che questi errori di processo si sono protratti per quasi un mese". Cosa decide di fare?*

15. ***C -*** Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata. "*Si presenta allo sportello del centro impiego un utente che richiede il rilascio di un certificato che, in realtà, rientra nella competenza di un altro Ente. L'utente è molto prevenuto in quanto è già il terzo ufficio pubblico che declina la propria competenza" Come decide di procedere? Quali accorgimenti organizzativi intende adottare?*

16. **C** - Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata*."Un utente si presenta allo sportello pretendendo di essere ricevuto subito. Lei fa presente che al momento non è possibile in quanto tutti gli operatori sono impegnati e propone di fissare un appuntamento per un altro giorno. L'utente insiste alzando la voce e denigrando il lavoro dei centri per l'impiego." Come decide di procedere?*

17. ***C-*** Il suo ruolo è specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata*:" Il personale addetto allo sportello informativo del centro per l'impiego, da lei coordinato, manifesta il desiderio di sperimentare altre attività legate alle politiche attive, alternandole con l'attività di puro front-office. In questi anni ha investito molto sulla formazione del personale addetto al front-office e questa richiesta la mette in difficoltà in quanto non ha, allo stato attuale, risorse alternative per effettuare le opportune turnazioni*". Cosa decide di fare?

18. ***C-*** Il suo ruolo è specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata*: "Nell'esercizio delle sue funzioni rileva l'urgenza e la necessità di predisporre immediatamente un provvedimento amministrativo a rilevanza esterna in quanto, lo stesso, risulta soggetto ad un termine di decadenza il giorno successivo. Tuttavia il suo dirigente si trova in ferie e l'incaricato di elevata qualificazione di riferimento risulta assente per motivi personali. Come si comporta?*

19. ***C-*** Il suo ruolo è specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Molti utenti del servizio da lei coordinato la chiamano lamentando la scarsa chiarezza e reperibilità delle informazioni sulle modalità di contatto degli uffici, sulla modalità di accesso alle piattaforme di erogazione dei servizi al lavoro e sulle procedure da attivare per usufruire delle politiche attive del lavoro. Il suo responsabile, a cui ha segnalato i disservizi manifestati, la incarica di coordinare il gruppo di lavoro per la revisione della comunicazione rivolta ai fruitori dei servizi al lavoro e della elaborazione di un piano di comunicazione adeguato, che superi le criticità emerse"*. Come decide di procedere?

20. ***C-*** Il suo ruolo è specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova e si occupa di politiche attive del lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Il suo responsabile l'ha inserita con un ruolo di coordinamento nel gruppo di progetto per la revisione dei contenuti del sito istituzionale dedicato ai servizi al lavoro e politiche attive che da tempo non risponde ai bisogni informativi degli utenti dei servizi al lavoro*". Come intende procedere?

21. ***C-*** Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata *"Nel distretto di competenza del suo centro impiego, la Provincia di Mantova ha sottoscritto un protocollo d'Intesa con i comuni e gli enti del terzo settore avente ad oggetto "Misure di contrasto alla crisi occupazionale", che prevede la sua partecipazione ai successi tavoli in rappresentanza della Provincia di Mantova. In uno di questi tavoli, uno dei Comuni sottoscrittori propone ai firmatari una modifica al suddetto protocollo." Come decide di procedere?*

22. **C-** Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata:" *Nel piano integrato di attività e organizzazione dell'ente è previsto uno specifico obiettivo per i centri per l'impiego della Provincia di Mantova: attivare mezzi e strumenti per potenziare l'incontro fra domanda e offerta di lavoro con particolare riferimento al reperimento di profili rispondenti ai bisogni delle aziende dislocate nei distretti di competenza dei Centri per l'impiego territoriali*" . Come intende pianificare le attività?

23. **C-** Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata: "*Dalle analisi statistiche dell'osservatorio del lavoro della Provincia di Mantova emerge una buona propensione dei Centri per l'Impiego alla presa in carico di personale disoccupato/inoccupato; di contro i dati evidenziano la necessità di potenziare la capacità di intercettare e rispondere ai bisogni di chi offre lavoro nel tessuto produttivo, imprenditoriale e dei servizi del territorio di riferimento dei Centri per l'Impiego provinciali. Il suo responsabile le affida l'obiettivo di progettare un piano per colmare questo gap*". Come decide di procedere?

24. **C-** Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata:" *Il suo Dirigente ha raccolto alcune criticità manifestate da utenti dei Centri per l'Impiego della Provincia di Mantova. In particolare i fruitori dei servizi lamentano che l'orario di apertura dello sportello è inadeguato rispetto alle necessità e che manca la presenza di un mediatore culturale che possa facilitare la comprensione delle informazioni fornite agli utenti che hanno difficoltà a parlare e comprendere la lingua italiana. Il Dirigente le chiede di analizzare la situazione e di raccogliere altre criticità manifestate dal pubblico di riferimento dei Centri per l'Impiego, nell'arco temporale dei successivi tre mesi, al fine di predisporre un piano di riorganizzazione funzionale dei servizi erogati all'utenza". Come decide di procedere per elaborare un rapporto realistico della percezione dei servizi da parte degli interlocutori dei Centri per l'Impiego?*

25. ***C-*** Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata*" Controllando l'attività di back office svolta nel corso della giornata, si accorge che un suo collaboratore ha rilasciato ad un utente un certificato non corretto. Come decide di procedere?"*

26. C- Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata*" Un utente si risvolge al suo ufficio in quanto vuole rilasciare la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro, come da richiesta di un'azienda presso la quale ha da poco sostenuto un colloquio di lavoro. Controllando la banca dati provinciale delle comunicazioni obbligatorie inviate dai datori di lavoro, si rende conto che il richiedente risulta occupato a tempo indeterminato full time". Come decide di procedere?*

27. ***C-*** Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata "*Un utente si rivolge al suo ufficio in quanto vuole iscriversi al collocamento mirato. Presenta un verbale di invalidità civile nel quale è riportata una percentuale di invalidità pari al 43%". Come decide di procedere"*

28. ***C-*** Il suo ruolo è funzionario specialista in mercato e servizi per il lavoro presso il Centro per l'impiego della Provincia di Mantova nell'ambito della programmazione regionale in materia di servizi al lavoro. Deve far fronte ad una situazione venutasi a creare sul posto di lavoro e di seguito riportata "*Un utente si rivolge al suo ufficio in quanto vuole presentare domanda di Naspi – Nuova prestazione di Assicurazione Sociale per l'Impiego. Come decide di procedere?"*