

A.T.E.R. della Provincia di Treviso

AVVISO DI SELEZIONE PER SOLI ESAMI PER LA COPERTURA DI UN POSTO DI LIVELLO C1 DEL CCNL DEI SERVIZI AMBIENTALI – IMPIEGATO AMMINISTRATIVO DELIBERA N. 73 DEL 21/05/2026

PROVA TECNICO-PRATICA DEL 17/09/2026 – TRACCIA N. 1

La prova consiste nella rappresentazione di tre situazioni tipiche inerenti al servizio di portineria. Due situazioni saranno valutate fino a un massimo di 15 punti e una situazione sarà valutata fino a un massimo di 10 punti, considerando la correttezza della risposta data, la sicurezza e autonomia operativa, la capacità comunicativa e relazionale, la gestione dello stress e il *problem solving*. Il tempo assegnato per la prova è di 30 minuti.

Domanda 1 (max 10 punti)

Un cittadino si presenta presso la portineria dell'Ente chiedendo di parlare con l'Ufficio Tecnico per una pratica edilizia. Non ha appuntamento e non conosce il nominativo del referente. Il candidato descriva e simuli le attività che svolgerebbe.

Domanda 2 (max 15 punti)

Si consegna al candidato un documento contenente un testo, nel quale è necessario sostituire le occorrenze del nome “Ada” con “Rita” e viceversa.

Ada e Rita in ufficio

Ada arrivò in ufficio alle otto del mattino. Dopo aver acceso il computer, Ada controllò la posta elettronica e verificò gli appuntamenti della giornata. Poco dopo arrivò anche Rita, che si sedette alla propria postazione e iniziò a organizzare il lavoro.

Durante la mattinata, Ada ricevette alcuni visitatori e fornì le prime informazioni richieste. Rita, invece, si occupò delle telefonate in arrivo e annotò i messaggi destinati agli uffici competenti. In seguito, Ada e Rita si confrontarono sulle attività da svolgere, determinando quali pratiche meritassero maggiore attenzione in quanto più urgenti.

Dopo la pausa pranzo, Ada uscì per accompagnare un utente lungo la strada che conduce all'edificio principale. Nel frattempo, Rita predispose una comunicazione da inviare ai colleghi tramite posta elettronica. A fine giornata, Ada verificò che tutte le richieste fossero state gestite correttamente. Anche Rita effettuò un ultimo controllo della documentazione e aggiornò le annotazioni ricevute durante il turno. Soddisfatte del lavoro svolto, Ada e Rita conclusero la giornata e lasciarono l'ufficio.

Domanda 3 (max 15 punti)

Riceve una telefonata da un utente che desidera parlare con il “Responsabile delle assegnazioni delle case per il comune di Cappella Maggiore”. Il referente per la pratica è momentaneamente assente per un intervento chirurgico al braccio sinistro, con prognosi fino all'8/12/2026. L'utente ha già chiamato precedentemente almeno 3 volte e non gli è stato mai fornito alcun riscontro. Il candidato simuli la gestione della telefonata.

A.T.E.R. della Provincia di Treviso

SELEZIONE PER SOLI ESAMI PER LA COPERTURA DI UN POSTO DI LIVELLO C1 CCNL DEI SERVIZI AMBIENTALI – IMPIEGATO AMMINISTRATIVO DELIBERA N. 73 DEL 21/05/2026

PROVA TECNICO-PRATICA DEL 17/09/2026 – TRACCIA N. 2

La prova consiste nella rappresentazione di tre situazioni tipiche inerenti al servizio di portineria. Due situazioni saranno valutate fino a un massimo di 15 punti e una situazione sarà valutata fino a un massimo di 10 punti, considerando la correttezza della risposta data, la sicurezza e autonomia operativa, la capacità comunicativa e relazionale, la gestione dello stress e il *problem solving*. Il tempo assegnato per la prova è di 30 minuti.

Domanda 1 (max 10 punti)

Un professionista esterno si presenta all'ingresso dichiarando di dover svolgere dei lavori di sostituzione delle persiane elettriche al terzo piano.

Il candidato simuli le operazioni necessarie

Domanda 2 (max 15 punti)

Il candidato illustri il metodo migliore per inoltrare una comunicazione via e-mail contenente l'invito ad una riunione a una lista di contatti personali esterna, in modo da rispettare la privacy e avere prova della ricezione e lettura della comunicazione.

Domanda 3 (max 15 punti)

Un soggetto esterno contatta la portineria chiedendo informazioni sul numero di telefono diretto e sugli orari di presenza di un dipendente dell'Ente, con il quale aveva avuto precedentemente contatti e che non riesce a raggiungere telefonicamente.

Il candidato illustri come si comporterebbe.

A.T.E.R. della Provincia di Treviso

SELEZIONE PER SOLI ESAMI PER LA COPERTURA DI UN POSTO DI LIVELLO C1 CCNL DEI SERVIZI AMBIENTALI – IMPIEGATO AMMINISTRATIVO DELIBERA N. 73 DEL 21/05/2026

PROVA TECNICO-PRATICA DEL 17/09/2026 – TRACCIA N. 3

La prova consiste nella rappresentazione di tre situazioni tipiche inerenti al servizio di portineria. Due situazioni saranno valutate fino a un massimo di 15 punti e una situazione sarà valutata fino a un massimo di 10 punti, considerando la correttezza della risposta data, la sicurezza e autonomia operativa, la capacità comunicativa e relazionale, la gestione dello stress e il *problem solving*. Il tempo assegnato per la prova è di 30 minuti.

Domanda 1 (max 10 punti)

Un cittadino si presenta in portineria lamentandosi perché un ufficio non risponde al telefono da diversi giorni. L'utente è agitato e pretende di parlare immediatamente con il Direttore. Il candidato simuli le operazioni necessarie.

Domanda 2 (max 15 punti)

Si mostrano al candidato due documenti, il primo contenente il testo modificato ed il secondo contenente il testo originale; si chiede di evidenziare tutte le modifiche apportate al documento originale.

TESTO MODIFICATO

Ada e Rita in ufficio

*Ada giunse in ufficio alle **sette** del mattino. Dopo aver acceso il pc, Ada controllò la posta elettronica e verificò gli appuntamenti della giornata. Poco dopo arrivò anche Rita, che si sedette alla propria scrivania e iniziò a organizzare il lavoro.*

*Durante la giornata, Ada ricevette alcuni visitatori e fornì le prime informazioni richieste. Rita, invece, si occupò delle telefonate in arrivo e annotò i **protocolli** destinati agli uffici competenti. In seguito, Ada e Rita si confrontarono sulle attività da svolgere.*

Dopo la pausa pranzo, Ada uscì per accompagnare un utente lungo la strada che conduce all'edificio principale. Nel frattempo, Rita predispose una comunicazione da inviare ai colleghi tramite posta elettronica. A fine giornata, Rita verificò che tutte le richieste fossero state gestite correttamente. Anche Rita effettuò un ultimo controllo della documentazione e aggiornò le annotazioni ricevute durante il turno. Soddisfatte del lavoro svolto, Ada e Rita conclusero la giornata e lasciarono l'ufficio.

TESTO ORIGINALE

Ada e Rita in ufficio

Ada arrivò in ufficio alle otto del mattino. Dopo aver acceso il computer, Ada controllò la posta elettronica e verificò gli appuntamenti della giornata. Poco dopo arrivò anche Rita, che si sedette alla propria postazione e iniziò a organizzare il lavoro.

Durante la mattinata, Ada ricevette alcuni visitatori e fornì le prime informazioni richieste. Rita, invece, si occupò delle telefonate in arrivo e annotò i messaggi destinati agli uffici competenti. In seguito, Ada e Rita si confrontarono sulle attività da svolgere, determinando quali pratiche meritassero maggiore attenzione in quanto più urgenti.

Dopo la pausa pranzo, Ada uscì per accompagnare un utente lungo la strada che conduce all'edificio principale. Nel frattempo, Rita predispose una comunicazione da inviare ai colleghi tramite posta elettronica. A fine giornata, Ada verificò che tutte le richieste fossero state gestite correttamente. Anche Rita effettuò un ultimo controllo della documentazione e aggiornò le annotazioni ricevute durante il turno. Soddisfatte del lavoro svolto, Ada e Rita conclusero la giornata e lasciarono l'ufficio.

Domanda 3 (max 15 punti)

Si presenta alla portineria un consigliere regionale e dice di avere un appuntamento urgente con il Direttore. Il Direttore risulta momentaneamente assente per un imprevisto, ossia è andato a prendere la figlia malata a scuola. Il candidato illustri le attività da svolgere.

A.T.E.R. della Provincia di Treviso

SELEZIONE PER SOLI ESAMI PER LA COPERTURA DI UN POSTO DI LIVELLO C1 CCNL DEI SERVIZI AMBIENTALI – IMPIEGATO AMMINISTRATIVO DELIBERA N. 73 DEL 21/05/2026

PROVA TECNICO-PRATICA DEL 17/09/2026 – TRACCIA N. 4

La prova consiste nella rappresentazione di tre situazioni tipiche inerenti al servizio di portineria. Due situazioni saranno valutate fino a un massimo di 15 punti e una situazione sarà valutata fino a un massimo di 10 punti, considerando la correttezza della risposta data, la sicurezza e autonomia operativa, la capacità comunicativa e relazionale, la gestione dello stress e il *problem solving*. Il tempo assegnato per la prova è di 30 minuti.

Domanda 1 (max 10 punti)

Si presenta alla portineria un corriere dicendo di avere un pacco destinato al sig. Giancarlo, dipendente ATER impiegato nell'Ufficio gestione morosità.
Il candidato illustri come si comporterebbe.

Domanda 2 (max 15 punti)

Viene presentato al candidato un documento contenente un testo, nel quale è necessario sostituire le occorrenze della parola “segna” con “nota”.

Progetto di scuola

Nel laboratorio della scuola l'arrivo di un nuovo progetto suscitò subito grande interesse. Gli studenti ricevettero una serie di materiali da esaminare e ciascuno segna sul proprio quaderno le prime impressioni. La docente segna gli obiettivi principali dell'attività e invita tutti a raccogliere con attenzione le informazioni che potrebbero rivelarsi utili nelle fasi successive.

Durante la prima settimana il gruppo si dedica soprattutto all'osservazione. Qualcuno segna le domande emerse durante la lettura dei documenti, mentre altri segna possibili soluzioni ai problemi individuati. L'atmosfera è collaborativa e ogni annotazione contribuisce a costruire una base di lavoro sempre più solida. Nel laboratorio della scuola, ogni studente segna sul quaderno le osservazioni più importanti. La docente segna i punti da approfondire alla lezione successiva e, durante gli esperimenti, ciascun gruppo segna i risultati ottenuti per poterli confrontare in seguito.

Quel pomeriggio, mentre riordinavano il materiale, uno degli studenti segna anche alcune idee per migliorare il progetto. Gli altri leggono gli appunti e aggiungono qualche commento utile.

Nei giorni successivi il lavoro procede con metodo. Chi controlla le misurazioni segna eventuali differenze rispetto ai dati raccolti in precedenza, mentre chi prepara la relazione finale segna gli aspetti che meritano una spiegazione più dettagliata. Grazie a queste annotazioni, il gruppo riesce a organizzare meglio le attività e a evitare dimenticanze.

Quando arriva il momento di presentare il progetto, ogni partecipante segna gli argomenti di cui dovrà parlare davanti alla classe. Anche la docente segna alcune osservazioni utili per la discussione finale e invita gli studenti a confrontare le diverse soluzioni proposte nel corso del lavoro. Tutti concordano sul fatto che il progetto sia migliorato proprio grazie alla cura con cui ciascuno ha raccolto le informazioni.

Al termine della presentazione, la docente sorride e si complimentò con gli studenti: il tono delle sue parole riusciva a consegnare un senso di fiducia che tutti apprezzavano.

Domanda 3 (max 15 punti)

Riceve una telefonata da parte del responsabile dell'Ufficio contabilità, il quale chiede se il collega Mario dell'Ufficio contratti sia o no presente in azienda, dato che lo aveva visto uscire anticipatamente in mattinata; la portineria è al corrente che Mario è in permesso per assistere la madre malata e non rientrerà prima del giorno seguente.

Il candidato descriva come procederebbe.