



**DIREZIONE GENERALE PER L'ISTRUZIONE,
LA FORMAZIONE, IL LAVORO E LE POLITICHE GIOVANILI**

CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, PER LA COPERTURA A TEMPO INDETERMINATO DI N. 416 POSTI DI CATEGORIA C, POSIZIONE ECONOMICA C1, E DI N. 225 POSTI DI CATEGORIA D, POSIZIONE ECONOMICA D1

Disciplina di dettaglio del framework concorsuale e gestione delle eccezioni

Con deliberazione n. 435 del 17 settembre 2019, la Giunta Regionale ha demandato «*l'intera procedura concorsuale ed i consequenziali adempimenti alla Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili, anche mediante l'adesione a contratti quadro CONSIP e/o utilizzo di soggetti all'uopo specializzati, con le necessarie sinergie della Direzione Generale Università, Ricerca ed Innovazione e della Centrale Acquisti per le parti di rispettiva competenza, al fine di garantire la massima celerità del procedimento*». A tal fine, con decreto n. 1137/2019 la Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili - aderendo all'Accordo Quadro SPC Cloud Lotto 1 "Servizi di Cloud Computing" – ha acquisito i servizi IaaS, PaaS, BaaS ed Enabling necessari alla realizzazione delle procedure concorsuali finalizzate all'assunzione di personale da destinarsi ai Centri per l'Impiego. Nell'ambito di tali servizi è stata adottata una soluzione d'automazione della procedura concorsuale, asservita al concorso, realizzata in coerenza con l'expertise maturato nell'ambito di esperienze analoghe (come quella del cosiddetto "Concorso 800", procedura di selezione per assistenti giudiziari del 2016/2017 operata dal Ministero della Giustizia), al fine di garantire - capitalizzando al meglio il valore dell'esperienza – il buon esito della procedura. In quest'ottica, la soluzione d'automazione per l'attuazione della procedura concorsuale digitalizzata è articolata a supporto di diverse fasi nelle modalità, relative a ciascuna fase, di seguito rappresentate.

- a. Fase di invio on-line della domanda: tale fase vede la realizzazione, per mezzo di una piattaforma che espone un web form on-line con procedura di registrazione dell'utente e la raccolta delle candidature on-line.
- b. Fase delle prove scritte: la soluzione di automazione del concorso consente l'erogazione delle prove (test) attraverso interfaccia digitale ottenuta per mezzo di postazioni-candidato dotate di laptop/notebook appositamente configurato e isolato per assolvere alla specifica funzione. La componente client per l'erogazione della prova è governata da una specifica componente server - che costituisce dunque un'estensione della piattaforma cloud complessiva - ridondata opportunamente installata, configurata e gestita, ubicata presso il sito destinato all'erogazione delle prove.
- c. Fase delle prove orali: la digitalizzazione della procedura prevede in questa fase, ad opera della commissione, l'acquisizione dell'esito dell'esame orale per ciascun candidato sulla piattaforma.
- d. Fase di elaborazione delle graduatorie finali e istruttoria: prevede l'elaborazione, attraverso la piattaforma che raccoglie tutte le informazioni relative all'espletamento della procedura concorsuale, della Graduatoria.

Conformemente al PTPCT vigente, si ritiene in questa sede necessario adottare una disciplina di dettaglio dell'intero framework concorsuale, fino alla gestione delle prove scritte, definendo specifiche misure di gestione delle diverse fasi concorsuali, anche nell'ambito delle strategie di prevenzione

definite dal PTPCT. Per ogni misura individuata si procedere ad una specifica programmazione, definendo:

- fasi per l'attuazione - si tratta dell'indicazione puntuale dei vari passaggi con cui l'amministrazione intende adottare la misura. L'esplicitazione di tali fasi è utile al fine di scadenzare l'adozione della misura, nonché di consentire un agevole monitoraggio.
- tempi di realizzazione - si tratta dell'indicazione dei tempi entro cui l'amministrazione intende realizzare ciascuna delle fasi precedentemente indicate.
- ufficio responsabile - in un'ottica di responsabilizzazione di tutta la struttura organizzativa, diverse Direzioni/UOD possono essere responsabili di una o più fasi di adozione delle misure.
- indicatori di monitoraggio - la previsione di indicatori per ciascuna fase di adozione delle misure, consente di effettuare un costante monitoraggio, anche per favorire eventuali correttivi.

Il presente documento descrive le misure individuate nell'ambito delle fasi delle procedure concorsuali: a) fase di invio on-line della domanda, b) fase delle prove scritte. La valutazione dei rischi ha tenuto conto delle fattispecie previste dall'articolo 167 del Codice in materia di protezione dei dati personali, di quelle di cui all'art. 314 (Peculato), all'art. 315 (Peculato mediante profitto dell'errore altrui), all'art. 318 (Corruzione per atto d'ufficio), all'art. 323 (Abuso di ufficio), all'art. 326 (Rivelazione ed utilizzazione di segreti di ufficio) del codice penale ed eventuali ulteriori fattispecie scaturenti:

- dalla diffusione discriminante di informazioni erronee atte a sviare taluni candidati o ad avvantaggiarne altri nella predisposizione e invio delle candidature,
- dall'alterazione dei dati dei candidati e/o delle candidature, anche in difformità ai termini prescritti dai bandi,
- dall'indebito possesso della banca dati dei quesiti o di parti di questa e dalla sua diffusione anticipata al fine di favorire taluni candidati,
- dall'indebito possesso della matrice che associa i codici esterni a quelli interni la busta dei codici segreti (busta PIN), la quale viene consegnata ed associata (codice esterno) a ciascun candidato al momento dell'identificazione per lo svolgimento della prova scritta,
- dall'indebito possesso della matrice che associa il candidato al codice esterno la busta dei codici segreti, la quale viene consegnata ed associata (codice esterno) a ciascun candidato al momento dell'identificazione per lo svolgimento della prova scritta,
- dall'effettuare o favorire lo scambio dei codici segreti (buste PIN) durante lo svolgimento della prova scritta,
- dalla mancanza di imparzialità nella scelta dei quesiti che compongono la prova di esame riferita a ciascun candidato,
- dall'inserimento nel sistema di errori nei correttori, allo scopo di favorire taluni candidati.

Tabella 1 - Descrizione delle Misure individuate

ID Misura	Misura	Fasi per l'attuazione	Tempi di realizzazione	Ufficio responsabile	Indicatori di monitoraggio
1	Il web form on-line con procedura di registrazione dell'utente e la raccolta delle candidature on-line espone l'informativa dei bandi e raccoglie il consenso dell'interessato.	A decorrere dal suo primo giorno di esercizio il web form espone l'informativa dei bandi e raccoglie il consenso dell'interessato.	Il 14 dicembre 2019 è on line il web form.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	La verifica del web form è effettuata da personale dell'Ufficio responsabile a decorrere dallo stesso giorno di messa in esercizio.

2	Tutto il personale addetto al trattamento dei dati, compreso quello del fornitore dei sistemi informativi, riceve apposito incarico che descrive i trattamenti autorizzati e gli standard di comportamento.	In data successiva al termine per la presentazione on line delle candidature, il personale addetto al trattamento dei dati riceve apposito incarico che descrive i trattamenti autorizzati e gli standard di comportamento.	Dopo il 13 gennaio 2020	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Tutto il personale addetto al trattamento ha ricevuto apposito incarico. Ciascun incarico è annotato nel Registro dei trattamenti.
3	Il sistema informativo utilizzato possiede adeguati livelli di sicurezza a prevenire eventuali intrusioni e/o esportazioni e/o alterazione dei dati.	A decorrere dal primo giorno di esercizio del web form on line, il sistema informativo possiede adeguati livelli di sicurezza.	Il 14 dicembre 2019 è on line il web form.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Il fornitore della soluzione informatica fornisce una relazione sugli standard di sicurezza del sistema e gli eventuali tentativi di intrusione registrati nel periodo.
4	Una copia della banca dati dei candidati e delle candidature (copia master) è custodita da personale appositamente incaricato, che riceve specifiche istruzioni.	In data successiva al termine per la presentazione on line delle candidature, in uno al fornitore della soluzione informativa, viene estratta la banca dati e custodita.	Dopo il 13 gennaio 2020	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Il personale addetto ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.
5	Canale unico per porre quesiti ed ottenere risposte: l'unico canale per porre quesiti sui bandi e la relativa partecipazione, nonché per ricevere riscontro, è la mail concorso.cpi@regione.campania.it.	A decorrere dal suo primo giorno di esercizio il web form espone l'indirizzo mail cui indirizzare eventuali quesiti.	Il 14 dicembre 2019 è on line il web form.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	La verifica del web form è effettuata da personale dell'Ufficio responsabile a decorrere dallo stesso giorno di messa in esercizio.

6	Standardizzazione dei processi: tutto il personale addetto a riscontrare i quesiti condivide specifici standard di processo.	A decorrere dalla data di apertura delle candidature, il personale addetto a riscontrare i quesiti condivide gli standard di processo.	A decorrere dal 14 dicembre 2019.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili e Direzione Generale per le Risorse Umane.	Il personale addetto ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.
7	Standardizzazione delle risposte: il processo ambisce ai massimi livelli di standardizzazione delle risposte attraverso la produzione di FAQ.	A decorrere dalla data di apertura delle candidature, il personale addetto a riscontrare i quesiti condivide lo standard di processo inerente la produzione di FAQ.	A decorrere dal 14 dicembre 2019.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili e Direzione Generale per le Risorse Umane.	Il personale addetto ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.
8	Pubblicazione e aggiornamento FAQ: le FAQ prodotte vengono rese pubbliche sulla pagina dedicata del portale regionale ed aggiornate continuamente.	A decorrere dalla data di apertura delle candidature, le FAQ prodotte vengono pubblicate sulla pagina dedicata del portale regionale ed aggiornate continuamente.	A decorrere dal 14 dicembre 2019.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Le FAQ vengono prodotte vengono pubblicate sulla pagina dedicata del portale regionale ed aggiornate continuamente.
9	I fornitori che intervengono nel processo di produzione, custodia, trattamento e pubblicazione della banca dati dei quesiti vengono informati sui rischi di illecito, ricevono specifiche istruzioni e sottoscrivono apposita assunzione di responsabilità.	Entro la data di produzione della banca dati dei quesiti, i fornitori che intervengono nel processo di produzione, custodia, trattamento e pubblicazione della banca dati ricevono apposita informativa, istruzioni e sottoscrivono apposita assunzione di responsabilità.	A decorrere dal 4 settembre 2020.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Tutti i fornitori che intervengono nel processo di produzione, custodia, trattamento e pubblicazione della banca dati ricevono apposita informativa, istruzioni e sottoscrivono apposita assunzione di responsabilità.

10	Una copia della banca dati dei quesiti (copia master) è custodita dal Presidente di ciascuna commissione, che fornisce specifiche istruzioni agli altri componenti ai fini della validazione.	Il Presidente di ciascuna commissione riceve la banca dati dei quesiti dal fornitore della soluzione informativa.	A decorrere dal 4 settembre 2020.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	La commissione ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.
11	L'algoritmo per la generazione della casualità della batteria di quesiti per ciascuna prova individuale, viene lanciato a sistema al momento dell'avvio di ogni singola sessione delle prove scritte.	La soluzione informatica lancia l'algoritmo all'avvio di ogni singola sessione delle prove scritte.	All'avvio di ogni singola sessione delle prove scritte.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Il personale addetto ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.
12	I candidati dispongono del web form on-line per la contestazione – sulla base dei risultati della propria prova scritta	A decorrere dalla prima sessione delle prove scritte, il sistema espone un web form on line per l'invio di contestazioni.	Dalla prima sessione delle prove scritte ed entro i termini previsti per l'invio delle contestazioni.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	La verifica del web form è effettuata da personale dell'Ufficio responsabile a decorrere dallo stesso giorno di messa in esercizio.
13	Le contestazioni vengono gestite da personale addetto, il quale riceve apposito incarico in uno alle relative istruzioni.	A decorrere dalla prima sessione delle prove scritte, personale addetto riceve apposito incarico in uno alle relative istruzioni sulla lavorazione delle contestazioni.	Dalla prima sessione delle prove scritte ed entro i termini previsti per l'invio delle contestazioni.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Il personale addetto ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.

14	<p>Personale addetto genera la matrice che associa i codici esterni a quelli interni la busta dei codici segreti, avviando così la messa in produzione delle buste PIN, e provvede a custodire una copia della matrice e a consegnarne un'altra al fornitore per la produzione delle buste PIN, seguendo apposite procedure di custodia.</p>	<p>Personale addetto riceve apposito incarico in uno alle relative istruzioni per la produzione dei file-matrice da consegnare al fornitore per la produzione delle buste PIN, delle relative copie di backup e delle matrici-test, nonché alle relative istruzioni di consegna al fornitore e di custodia.</p>	<p>Prima della prima sessione delle prove scritte ed in tempo utile alla produzione delle buste PIN.</p>	<p>Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.</p>	<p>Tutto il personale addetto ha ricevuto apposito incarico ed ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.</p>
15	<p>I fornitori che intervengono nel processo di produzione e custodia delle buste PIN vengono informati sui rischi di illecito, ricevono specifiche istruzioni e sottoscrivono apposita assunzione di responsabilità.</p>	<p>I fornitori che intervengono nel processo di produzione e custodia delle buste PIN vengono informati sui rischi di illecito, ricevono specifiche istruzioni e sottoscrivono apposita assunzione di responsabilità.</p>	<p>Prima della prima sessione delle prove scritte ed in tempo utile alla produzione delle buste PIN.</p>	<p>Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.</p>	<p>I fornitori vengono informati sui rischi di illecito, ricevono specifiche istruzioni e sottoscrivono apposita assunzione di responsabilità.</p>
16	<p>L'associazione tra il codice candidato e il codice esterno della busta PIN avviene all'atto dell'accoglienza, da parte del personale addetto, nell'ambito del sistema IT dedicato e separato nella componente di esame e di accoglienza.</p>	<p>Il personale addetto all'accoglienza utilizza le buste PIN per consentire ai candidati l'accesso alle prove di esame e per abilitare gli stessi ad accedere ai rispettivi risultati.</p>	<p>Prima dell'inizio di ciascuna sessione di esame.</p>	<p>Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.</p>	<p>La commissione ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.</p>
17	<p>A conclusione di ogni giornata di prove scritte viene effettuato un backup dei dati dal sistema, i quali vengono custoditi su supporto digitale.</p>	<p>Personale del fornitore della soluzione IT, in uno alla commissione, provvede alla generazione e la conservazione di backup dei dati di sistema a conclusione di ogni giornata di prove scritte.</p>	<p>Durante lo svolgimento delle prove scritte.</p>	<p>Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.</p>	<p>La commissione ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.</p>

18	La riconciliazione delle identità avviene solo a conclusione di tutte le sessioni di prove scritte e agli esiti della gestione delle contestazioni sugli errori del correttore.	La soluzione informatica provvede ad attivare le regole per la riconciliazione delle identità per la formazione delle graduatorie nominative.	Dopo lo svolgimento delle prove scritte e all'esito della gestione delle contestazioni.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Tutto il personale addetto e la commissione ha ricevuto apposito incarico ed ha redatto processo verbale delle operazioni effettuate.
19	Data la singolarità delle prove di esame per ciascun candidato e la caratterizzazione digitale del concorso, la disposizione logistica segue la logica di soluzioni maggiormente ergonomiche.	Il procedimento amministrativo per l'acquisizione della location prevede espressamente gli aspetti logistici inerenti la disposizione delle postazioni.	Nel corso del procedimento amministrativo per l'acquisizione della location, prima delle prove scritte.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	La location individuata prevede la disposizione delle postazioni secondo quanto previsto.
20	Il flusso dei candidati dopo il riconoscimento e la consegna della busta PIN è gestito da personale addetto.	Il personale addetto alla gestione dei flussi e alla vigilanza durante le prove scritte, compreso quello dei fornitori e dei sub-fornitori, riceve apposite istruzioni, sottoscrive apposita assunzione di responsabilità ed aderisce alle modalità di prevenzione dei conflitti di interessi specificamente definite in ragione dell'elevato numero di candidati.	Prima delle prove scritte e durante le stesse.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Tutto il personale addetto alla gestione dei flussi e alla vigilanza durante le prove preselettive ha ricevuto apposite istruzioni, sottoscrive apposita assunzione di responsabilità ed adesione alle modalità di prevenzione dei conflitti di interessi.
21	Personale addetto vigila sul comportamento dei candidati durante lo svolgimento della prova scritta.	Il personale addetto alla gestione dei flussi e alla vigilanza durante le prove scritte, compreso quello dei fornitori e dei sub-fornitori, riceve apposite istruzioni, sottoscrive apposita assunzione di responsabilità ed aderisce alle modalità di prevenzione dei conflitti di interessi specificamente definite in ragione dell'elevato numero di candidati.	Prima delle prove scritte e durante le stesse.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Tutto il personale addetto alla gestione dei flussi e alla vigilanza durante le prove preselettive ha ricevuto apposite istruzioni, sottoscrive apposita assunzione di responsabilità ed adesione alle modalità di prevenzione dei conflitti di interessi.

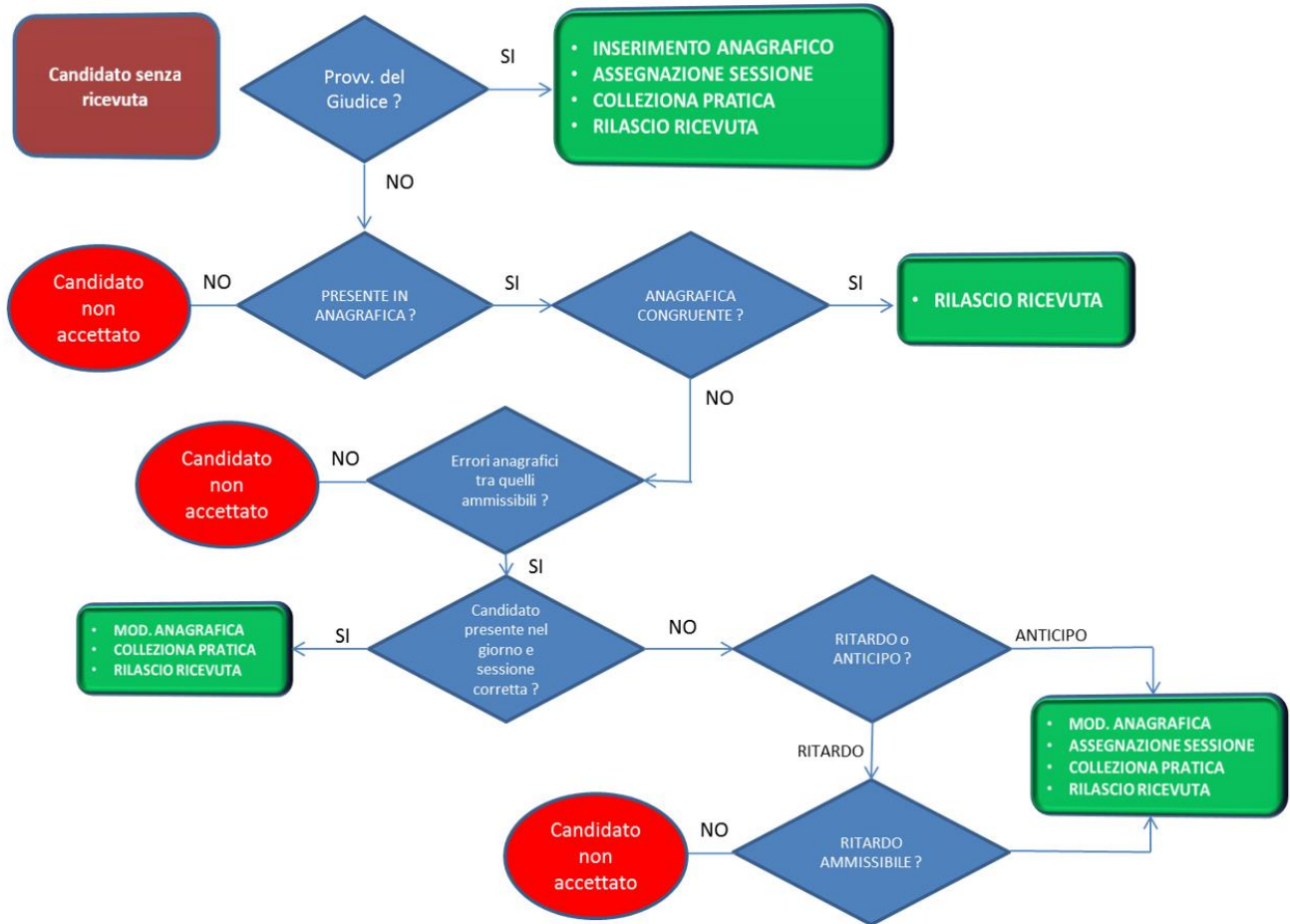
22	Le istruzioni fornite ai candidati per lo svolgimento della prova scritta descrivono le modalità per segnalare comportamenti anomali da parte di altri candidati.	Il personale addetto alla vigilanza durante le prove scritte e a fornire istruzioni ai candidati, informa gli stessi circa le modalità per segnalare eventuali comportamenti anomali da parte di altri candidati.	Prima dell'avvio di ogni singola sessione delle prove scritte.	Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili.	Le citate informazioni formano parte integrante delle istruzioni fornite ai candidati prima dell'avvio di ogni singola sessione delle prove preselettive.
----	---	---	--	---	---

La Tabella e i flowchart che seguono presentano i processi che interessano le attività dei DESK di Accoglienza Straordinaria. Per ogni processo è stata predisposta la relativa modulistica presente in loco, come da elenco allegato al presente documento.

CASISTICA ECCEZIONI DA TRATTARE

Caso	Descrizione
<i>Un candidato si presenti con la ricevuta danneggiata o illegibile e chiede la ristampa della stessa</i>	Operazione ammissibile se il candidato è presente in anagrafica, e la sessione a cui è iscritto non è ancora stata eseguita
<i>Un candidato dichiara di avere smarrito la ricevuta</i>	Il candidato, privo di ricevuta, viene bloccato alle barriere di vigilanza ed indirizzato nell'apposito desk per il controllo della corretta identità della persona confrontando i dati del proprio documento con quanto riportato in anagrafica. Si rilascia la ricevuta se la sessione a cui è iscritto non è stata ancora eseguita
<i>Un candidato dichiara (oppure dal controllo di varco si rileva) che alcuni dati anagrafici riportati sulla ricevuta non sono corretti</i>	L'interesse è di accettare tutti i candidati anche se con riserva, purchè siano chiari i motivi dell'errore e l'incongruenza è dovuta ad un palese errore di digitazione 1 - Errore sul Cognome 2 - Errore sul Nome 3 - Inversione Cognome e Nome 4 - Errore sul sesso Gli errori sulla data di nascita e sul codice Fiscale sono da capire come devono essere gestiti
<i>Un candidato si presenta in ritardo : Giorno corretto - Sessione Mattino</i>	Un candidato pianificato nella sessione del mattino (8.00) per motivi personali arriva in ritardo, nella stessa mattina, ma dopo che sono state stoppate le operazioni di accoglienza.
<i>Un candidato si presenta in ritardo : Giorno corretto - Sessione Pomeriggio</i>	Un candidato pianificato nella sessione del pomeriggio (13.00) per motivi personali arriva in ritardo, nello stesso pomeriggio, ma dopo che sono state stoppate le operazioni di accoglienza.
<i>Un candidato si presenta nel giorno sbagliato per inversione COGNOME e NOME - RITARDO</i>	E' il caso di una persona che ha invertito il nome ed il cognome (esempio Mario Rossi). Il candidato sapendo di chiamarsi Rossi, non si è presentato nel giorno in cui è incluso a calendario come MARIO. In questo caso, anche se si è presentato in ritardo, si accetterà l'errore, andando a verbalizzare con riserva il caso
<i>Un candidato si presenta nel giorno sbagliato per inversione COGNOME e NOME - ANTICIPO</i>	E' il caso di una persona che ha invertito il nome ed il cognome (esempio Bianchi Mario). Il candidato sapendo di chiamarsi Bianchi, si presenta in anticipo rispetto al proprio calendario, che prevede il cognome con la lettera M. In questo caso si accetterà l'errore, si bonifica il dato anagrafico andando a verbalizzare con riserva il caso
<i>Un candidato si presenta a sostenere la prova senza il documento di identità' o con un documento scaduto;</i>	La vigente normativa (dpr 445/2000) consente la possibilità', per chi e' privo di documento, che sia espressa una dichiarazione di conoscenza diretta da altro candidato (con documento) – art. 47, comma 2 -. qualora l'interessato sia in possesso di un documento di identità o di riconoscimento non in corso di validità, gli stati, le qualità personali e i fatti in esso contenuti possono essere comprovati mediante esibizione dello stesso, purchè l'interessato dichiarerà, in calce alla fotocopia del documento, che i dati contenuti nel documento non hanno subito variazioni dalla data del rilascio - art. 45, comma 3 -.
<i>Candidato non presente in anagrafica ma in possesso di un provvedimento del giudice</i>	E' necessario accettare il candidato INSERENDO anagraficamente lo stesso assegnandogli il Giorno/Padiglione/Sessione
<i>Un candidato richieda assistenza e ausilio nonostante non lo abbia indicato nella domanda;</i>	Come espressamente stabilito all'art. 3 del bando concorsuale, qualora i candidati non abbiano fatto pervenire la relativa documentazione entro 10 giorni dalla scadenza della presentazione della domanda (il 23 gennaio 2020), non potrà essere concesso il beneficio

ACCOGLIENZA STRAORDINARIA



ACCOGLIENZA STRAORDINARIA

