



Direzione Risorse Umane

**Servizio Acquisizione Risorse
- Carta dei Servizi -**

INDICE

1. Carta dei servizi e normativa di riferimento

1.1 La Carta dei servizi

1.2 Normativa di riferimento

2. Il Servizio Acquisizione risorse

2.1 Introduzione

2.2 Assunzione all'impiego

3. La qualità dei servizi erogati

4. Indicatori della qualità

5. Ruoli e responsabilità

6. Gestione della Carta dei servizi

1. Carta dei servizi e normativa di riferimento

1.1 La Carta dei servizi

Per Carta dei servizi si intende il documento con il quale gli enti erogatori di servizi si impegnano a far conoscere ai cittadini i propri servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e le modalità di tutela previste.

Tra i principi riconosciuti alla base dell'erogazione dei servizi si debbono ricordare:

- **uguaglianza:** stessi diritti per tutti i cittadini
- **parità di trattamento:** obiettività, giustizia e imparzialità garantite qualunque sia l'area geografica, la categoria o la fascia di utenza
- **diritto alla partecipazione:** sempre garantito, così come l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore

1.2 Normativa di riferimento

- L. 241/1990 (e successive modifiche/aggiornamenti) - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- DPR n. 487/1994 - Regolamento recante norme sull'accesso agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni e le modalità di svolgimento dei concorsi, dei concorsi unici e delle altre forme di assunzione nei pubblici impieghi
- DPCM 27/01/1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- L. 273/1995 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs. 286/1999, art. 11 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59
- L. 150/2000 – Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- D.Lgs. 165/2001 - Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche
- delibera CiVit 89/2010 - Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance
- delibera Civit n. 3/2012 – Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici
- D.Lgs. 33/2013, art. 10, c. 9 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
- L. 449/1997, art. 39, c. 1 - Ripubblicazione del testo della legge 27 dicembre 1997, n. 449, recante: "Misure per la stabilizzazione della finanza pubblica", corredato delle relative note
- D.Lgs. 267/2000, art. 91, c.1 - Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali.
- delibere GC 18/2021, 373/2021 e 485/2021 – Modifica della macrostruttura comunale
- delibera GC 934/2000 - Regolamento sulle modalità di assunzione all'impiego presso il Comune di Firenze da ultimo aggiornato con delibera GC n. 43/2021
- delibere GC 108 del 13/04/2021 e 343 del 11/08/2021 – Approvazione e aggiornamento piano triennale dei fabbisogni di personale 2021-2023
- delibera GC 617 del 21/12/2021: Piano Triennale dei Fabbisogni del Personale. Aggiornamento 2021 e Approvazione nuovo triennio 2022-2024
- Contratti di lavoro: CCNL 21/05/2018 e CCDI 28/06/2019

2. Il Servizio Acquisizione Risorse

2.1 Introduzione

La Direzione Risorse Umane (di seguito DRU) è una unità produttiva trasversale e di supporto interno all'ente quindi, per sua natura, non eroga servizi ai cittadini nel senso stretto del termine.

Tuttavia, la DRU ha ritenuto importante avviare una sperimentazione in questo ambito e a tale scopo ha individuato nei processi di selezione, assunzione e mobilità esterna in entrata - afferenti al Servizio Acquisizione Risorse - i servizi, in senso lato, adatti allo scopo, sui quali informare i cittadini riguardo a modalità e tempi di erogazione, standard di qualità e modalità di tutela, nel rispetto della normativa di riferimento e dei principi base che devono guidare l'erogazione dei servizi propriamente detti.

La Carta dei servizi del Servizio Acquisizione Risorse è pubblicata nella sezione Amministrazione trasparente/Servizi erogati della Rete civica del Comune di Firenze.

2.2 Assunzione all'impiego

La possibilità del Comune di Firenze – così come degli enti pubblici in generale – di avviare i processi di acquisizione risorse è guidata dal Piano triennale del fabbisogno di personale, atto (di competenza della Giunta Comunale) di pianificazione delle risorse di personale necessarie al Comune nel triennio di riferimento, aggiornato annualmente.

Gli elementi che la DRU deve analizzare ed elaborare per arrivare a quantificare il fabbisogno di personale sono:

- le richieste avanzate dalle Direzioni (che possono essere motivate da pensionamenti, attivazione di nuovi servizi o riorganizzazioni nella gestione di servizi già attivi, ecc.)
- le risorse economiche a disposizione delle assunzioni, stanziare nel bilancio del Comune
- i limiti fissati dalla normativa nazionale riguardo alle assunzioni e alla spesa per il personale degli enti pubblici

2.3 Procedure

Il *Regolamento sulle modalità di assunzione all'impiego del Comune di Firenze* contiene tutte le indicazioni necessarie a garantire che le procedure di assunzione all'impiego rispettino la trasparenza e i principi fondamentali alla base dell'erogazione dei servizi: uguaglianza, parità di trattamento, obiettività, giustizia, imparzialità, garanzia del diritto di partecipazione del cittadino.

Il Servizio Acquisizione Risorse – oltre a rispettare i dettati delle normative di riferimento e dello specifico regolamento comunale – ha attivato la procedura on-line per la presentazione delle domande di partecipazione a concorsi e selezioni per ottimizzazione dei tempi di completamento delle procedure grazie alla digitalizzazione dei dati forniti nelle domande di partecipazione;

Le procedure a rilevanza esterna, oggetto della Carta dei servizi sono:

- 1- concorso pubblico per esami o per titoli ed esami
- 2- avviamento degli iscritti nelle liste di collocamento per i profili per i quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo
- 3- procedure previste dalla legge per l'assunzione delle categorie protette
- 4- concorso unico
- 5- procedure selettive per le assunzioni a tempo determinato
- 6- procedure di mobilità esterna volontaria ai sensi dell'art. 30 D.lgs. 165/01.

1. Concorso pubblico per esami o per titoli ed esami

Riserve	Disabili (o equiparati); volontari forze armate; altre eventuali previste da norme in vigore al momento del bando; eventuali riserve personale interno
Preferenze	Previste dalla legge; a parità di merito e titoli: numero figli a carico; minore età anagrafica
Prove	1 o 2 prove scritte/pratiche; 1 prova orale

Fasi

Indizione concorso e approvazione bando	L'indizione è l'atto iniziale del procedimento con il quale viene approvato il bando (determinazione dirigenziale) sulla base del Piano triennale dei fabbisogni del Personale
Pubblicazione del bando	Albo pretorio e Rete civica del Comune, Gazzetta ufficiale (anche solo per estratto), diffusione interna (organi politici, gruppi e commissioni consiliari, direzioni, intranet aziendale/portale Risorse Umane)
Nomina Commissione giudicatrice	Individuata dal Direttore generale e nominata con determinazione dirigenziale; composta da 2 esperti nelle materie oggetto del concorso e presieduta da un dirigente del Comune
Domanda partecipazione	Le modalità di presentazione della domanda, il termine di iscrizione e le omissioni non sanabili nella domanda, che comportano esclusione, sono stabilite nel bando; tutti i requisiti per l'accesso al concorso (indicati nel bando) devono essere posseduti entro la data di scadenza del bando e al momento della costituzione del rapporto di lavoro con il Comune
Istruttoria domande e ammissione candidati	Dopo la scadenza del bando, è effettuata di norma l'attività di istruttoria delle domande di partecipazione dei candidati rispetto ai requisiti del bando, finalizzata all'ammissione dei candidati al concorso. Il bando può prevedere che tutti i candidati, sulla base della domanda di partecipazione presentata in termini, siano automaticamente ammessi con riserva al concorso.
Comunicazioni ai candidati	Tutte le comunicazioni di ammissione dei candidati sia al concorso, sia successivamente alle singole prove, sono effettuate secondo le modalità previste dal bando. Analogamente tutte le comunicazioni riguardanti le date e le modalità di svolgimento delle prove concorsuali sono effettuate secondo le modalità definite nel bando.
Prova preselettiva	Il bando può prevedere una prova preselettiva professionale/attitudinale e/o psicoattitudinale (di norma attraverso quiz o per titoli); seguendo l'ordine della graduatoria formata sulla base del punteggio conseguito, è ammesso alle prove successive il numero di candidati definito nell'apposita sezione del bando, ivi compresi i candidati classificati ex-aequo all'ultima posizione utile. Il punteggio ottenuto nella prova preselettiva NON concorre a formare la graduatoria di merito del concorso.
Preparazione ed espletamento prove scritte	La Commissione prepara tre tracce per ciascuna prova scritta subito prima dell'orario di inizio. Le tracce vengono chiuse in plichi sigillati privi di contrassegni, conservati dalla commissione fino al momento di inizio della prova. Se la prova ha luogo in più plessi, la Commissione prepara una sola traccia. Dopo l'identificazione dei candidati, la Commissione, se la prova si svolge in un unico plesso, ne invita uno (o più) a sorteggiare uno dei plichi, quindi legge la traccia estratta e le altre non estratte.
Correzione prove	La Commissione corregge e valuta gli elaborati collegialmente; solo per gli elaborati che non hanno conseguito la valutazione minima richiesta, vengono abbinati e aperte le buste con le generalità dei candidati. Per i candidati idonei alle prove scritte, l'abbinamento verrà effettuato successivamente all'espletamento della prova orale.
Valutazione titoli	I titoli valutabili sono indicati nel bando di concorso. Di norma sono valutati solo i titoli di servizio prestatato presso le pubbliche amministrazioni nel profilo messo a concorso. Nei concorsi per titoli ed esami, l'esito della valutazione dei titoli è comunicato agli interessati prima della prova orale.
Espletamento prova orale	La lettera alfabetica da cui iniziare la prova avviene per sorteggio pubblico e pubblici sono i colloqui (che vertono sulle materie indicate nel bando); al termine di ogni sessione, la Commissione comunica (mediante affissione o pubblicazione in Rete) l'elenco dei candidati esaminati con l'indicazione dei voti riportati.

Approvazione graduatoria

Al termine di tutte le prove orali la Commissione apre la busta con le generalità dei candidati che hanno superato le prove scritte per abbinarli ai punteggi, che sommati a quelli riportati nella prova orale, formano la graduatoria, che sarà approvata con determinazione dirigenziale. La graduatoria è pubblicata all'Albo pretorio e sulla Rete civica del Comune; rimane efficace per il periodo di legge e per la copertura dei posti che dovessero diventare vacanti e disponibili dopo la sua approvazione. L'assunzione dei vincitori avviene in ordine di graduatoria.

2. Avviamento a selezione degli iscritti nelle liste di collocamento per i profili per i quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo

Fasi	
Avviamento a selezione	<p>Il Servizio Acquisizione Risorse inoltra la richiesta numerica di avviamento a selezione all'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (ARTI), indicando:</p> <ul style="list-style-type: none">- titolo di studio richiesto- categoria e profilo professionale- numero dei posti da ricoprire
Prova di selezione	<p>La Commissione esaminatrice seleziona i lavoratori con una delle modalità previste seguendo l'ordine di graduatoria inviata da ARTI. La prova può consistere in una prova pratica, o in una sperimentazione lavorativa, o in una prova scritta (quiz a risposta predeterminata o quesiti con risposta sintetica) su contenuto attinente all'espletamento di funzioni del profilo professionale. Le prove selettive sono pubbliche</p> <p>Con la selezione la Commissione accerta solo l'idoneità/non idoneità a svolgere le mansioni richieste.</p>
Esito della selezione	<p>L'esito è comunicato tempestivamente all'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (ARTI); se non vengono coperti tutti i posti banditi si procede con ulteriori avviamenti a selezione. La selezione è comunque conclusa entro 6 mesi dalla data della prima richiesta; se in questo termine i posti non sono coperti (tutti o in parte) la selezione è revocata e ne viene indetta una nuova.</p>

3. Procedure per l'assunzione obbligatoria per legge delle categorie protette L.68/99

Modalità di assunzione obbligatoria per disabili di cui all'art. 1 L.68/99

Assunzione per chiamata numerica di iscritti nelle liste dell'ARTI	Si svolge secondo le modalità di cui al precedente paragrafo 2
Convenzione	<p>La convenzione deve contenere il numero dei posti, il profilo professionale, gli eventuali percorsi formativi e i requisiti oggettivi che devono essere posseduti da coloro che saranno avviati dall'ARTI. I lavoratori saranno avviati ad un tirocinio lavorativo (min. 6 mesi, massimo 2 anni) in numero pari ai posti da coprire, al termine del quale saranno assunti a ruolo nel profilo professionale per il quale hanno effettuato il tirocinio.</p>
Concorso pubblico riservato	Si svolge secondo le modalità descritte al paragrafo 1.

Modalità di assunzione obbligatoria per categorie protette di cui all'art. 18 c. 2 L.68/99

Assunzione per chiamata numerica di iscritti nelle liste dell'ARTI Si svolge secondo le modalità di cui al precedente paragrafo 2

Concorso pubblico riservato Si svolge secondo le modalità descritte al paragrafo 1.

Assunzione per chiamata diretta nominativa L'Amministrazione può procedere all'assunzione mediante chiamata diretta nominativa degli appartenenti alle categorie con diritto di precedenza previste dalla normativa vigente, esclusivamente per i profili per i quali è richiesto un titolo di studio non superiore alla scuola dell'obbligo e nel rispetto delle previsioni del Piano triennale del fabbisogno di personale.

4. Concorso unico

Il concorso unico è una convenzione o accordo tra vari Enti che prevedono la facoltà di indire uno o più concorsi comuni, con delega ad un unico Ente per quanto attiene alla gestione di tutte le fasi della procedura concorsuale (vedi paragrafo 1).

La convenzione o l'accordo disciplinano le modalità di svolgimento, le forme di consultazione degli Enti aderenti, la gestione amministrativa delle procedure concorsuali, i contenuti del bando, ivi compresi i requisiti di accesso, le modalità di utilizzo della graduatoria, nonché le modalità di ripartizione degli oneri e la validità della convenzione medesima.

5. Reclutamento personale a tempo determinato

Requisiti per attivazione selezione Specifica e motivata richiesta da parte della struttura comunale interessata all'assunzione.

Prove Prova selettiva o prova di idoneità alle mansioni (eseguita da apposita Commissione); selezione solo per titoli

Modalità di selezione

Avviso pubblico al Centro per l'impiego Effettuato per profili che richiedono solo il requisito della scuola dell'obbligo. I lavoratori convocati devono superare la prova di idoneità, che può NON essere richiesta se il lavoratore ha già prestato servizio per il Comune, con esito positivo, nello stesso profilo negli ultimi 3 anni e per un periodo (anche non continuativo) pari o superiore a 2 mesi.

Selezione pubblica per assunzioni brevi Effettuata dal Servizio Acquisizione Risorse per assunzioni di durata inferiore a 15 giorni relative a profili per cui è richiesta solo la scuola dell'obbligo, per esigenze imprevedibili e indilazionabili

Selezione pubblica Effettuata dal Servizio Acquisizione Risorse, relative a profili per i quali è richiesto un titolo superiore alla scuola dell'obbligo o scuola dell'obbligo e titoli attestanti specifiche professionalità e/o esperienza

Utilizzo graduatorie Il Comune può avvalersi di proprie graduatorie formate a seguito di concorso pubblico a tempo indeterminato o di graduatorie di altri Enti

6. Mobilità volontaria in entrata

Prerequisiti Essere dipendente con contratto a tempo indeterminato di pubbliche amministrazioni

Modalità di selezione

Avviso di mobilità	L'avviso - pubblicato all'Albo pretorio, sulla Rete civica del Comune e, per estratto, su un quotidiano (facoltativo) - contiene il numero dei posti disponibili e la scadenza per la presentazione delle domande; definisce i requisiti, le competenze professionali richieste, i criteri di scelta e le modalità procedurali
Istruttoria domande	Il Servizio Acquisizione Risorse istruisce le domande pervenute e le sottopone all'esame di apposita Commissione, che di norma è la stessa di quella prevista per la procedura concorsuale se la mobilità è propedeutica all'indizione di bando di concorso
Criteri di scelta	Valutazione del curriculum: max 20 punti per i titoli di studio e max 10 punti per titoli culturali, professionali e formazione professionale. Eventuale colloquio per i candidati con maggior punteggio sul curriculum; per il colloquio la Commissione ha a disposizione max 10 punti. La Commissione può dichiarare che nessun candidato è idoneo alla copertura dei posti messi nell'avviso

3. La qualità dei servizi erogati

Sul tema degli standard di qualità, la delibera Civit 3/2012 differenzia fra **standard generali** – definiti “(...) insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento (...)” – e **standard specifici** – definiti “(...) singole prestazioni direttamente esigibili dall’utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali (...)”.

La peculiarità dei servizi in senso lato, oggetto di questa Carta, obbliga a una lettura ampia delle indicazioni Civit, ma consente comunque di definire dimensioni della qualità che possono essere misurate e monitorate.

3.1 Standard di qualità generali

dimensioni della qualità	servizi				
	concorso pubblico	selezione pubblica	assunzione disabili	assunzioni a tempo determinato	mobilità volontaria in entrata
Accessibilità	A tutti i cittadini potenzialmente interessati sono garantiti: - facilità di accesso alle sedi in cui si svolgono le selezioni - informazione su date e orari delle diverse fasi dei procedimenti - disponibilità di forme diverse di comunicazione per ogni fase dei procedimenti (telefono, mail, canale web, posta tradizionale, ecc.)				
Tempestività	La durata di apertura del bando/avviso è indicata nel testo stesso del bando. Tutte le comunicazioni relative alla procedura selettiva e alla gestione e durata della graduatoria, sono pubblicate di norma in Rete Civica e quindi immediatamente visibili dai candidati. Qualora per la tipologia di selezione non sia possibile la pubblicazione, le informazioni sono inviate direttamente ai candidati mediante canali informatici di comunicazione (es. sms, mail)				
Trasparenza	Tutti i bandi/avvisi - così come le date delle prove ed eventuali variazioni dei procedimenti - di base sono pubblicati su Albo pretorio e Rete civica del Comune a disposizione di potenziali interessati e stakeholder; i candidati inoltre hanno la possibilità di chiedere informazioni e chiarimenti via mail e/o telefono. Per ogni procedimento: chiunque abbia interesse, può presentare domanda di accesso agli atti al responsabile del procedimento (risposta entro 30 gg.); i candidati possono inoltre fare ricorso ordinario al TAR (entro 60 gg) o straordinario al Presidente della Repubblica (entro 120 gg)				
Efficacia	L'attivazione di tutte le tipologie di procedimenti risponde ai bisogni e alle esigenze dell'Amministrazione e, di norma, le selezioni si concludono con l'assunzione al lavoro del numero di candidati necessari al raggiungimento degli obiettivi prefissati, salvo il caso in cui nessuno dei candidati risulti idoneo e si renda necessario ripetere la selezione.				

3.2 Standard di qualità aggiuntivi

Equità	Il trattamento paritario a tutti i possibili interessati è garantito sotto il profilo del rispetto delle pari opportunità fra uomo e donna, per i disabili e i portatori di disturbi specifici dell'apprendimento (per i quali è indicata la possibilità di attivare specifiche modalità di svolgimento delle prove)				
Efficienza	Di norma, il Servizio Acquisizione Risorse, per le procedure di assunzione, si avvale sempre di personale interno e sedi del Comune; il ricorso a risorse esterne è limitato alle procedure più complesse e per le quali si prevede un numero tale di partecipanti che rende necessario individuare, previa indagine di mercato: - soggetto esterno per la prova preselettiva/prove scritte - una sede adeguata a contenere un alto numero di partecipanti e garantire il rispetto dei requisiti di sicurezza e delle regole di svolgimento delle prove				

4. Gli indicatori di qualità

Indicatori di qualità

Fattori di qualità	Indicatori	Standard per servizio				
		concorso pubblico	selezione pubblica	assunzione disabili	assunzioni a tempo determinato	mobilità volontaria in entrata
Accessibilità	facilità accesso alle sedi	100%	100%	100%	100%	100%
	tempi delle fasi procedurali	rispetto dei tempi indicati nei bandi/avvisi e in tutte le successive comunicazioni in ciascuna tipologia di procedimento				
	forme di comunicazione	>= 4	>= 4	>= 4	>= 4	>= 4
Tempestività	n.ro selezioni avviate rispetto a programma/anno	>= 80%	>= 80%	>= 80%	>= 80%	>= 80%
	approvazione graduatorie per ciascuna selezione conclusa entro i termini del procedimento	100%	100%	100%	100%	100%
Trasparenza	canali di pubblicazione bandi/avvisi	min. 2	min. 2	min. 2	min. 2	min. 2
	tempi di risposta a domande accesso	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg
Efficacia	n.ro assunti/n.ro posti disponibili	100%	100%	100%	100%	100%
Equità	rispetto dei parametri di trattamento equo candidati	100%	100%	100%	100%	100%

5. Ruoli e responsabilità

Nell'organigramma generale del Comune di Firenze, la Direzione Risorse Umane è articolata in 2 Servizi: Acquisizione Risorse e Amministrazione del Personale.

Tutti gli uffici della direzione sono dislocati nell'unica sede di via Nicolodi, 2 – piano 2°

Servizio Acquisizione Risorse

Claudia Giampietro – Dirigente

Alessandra De Marco e Pietra Rizzo – Mobilità interna/esterna, esoneri

PO Acquisizione risorse

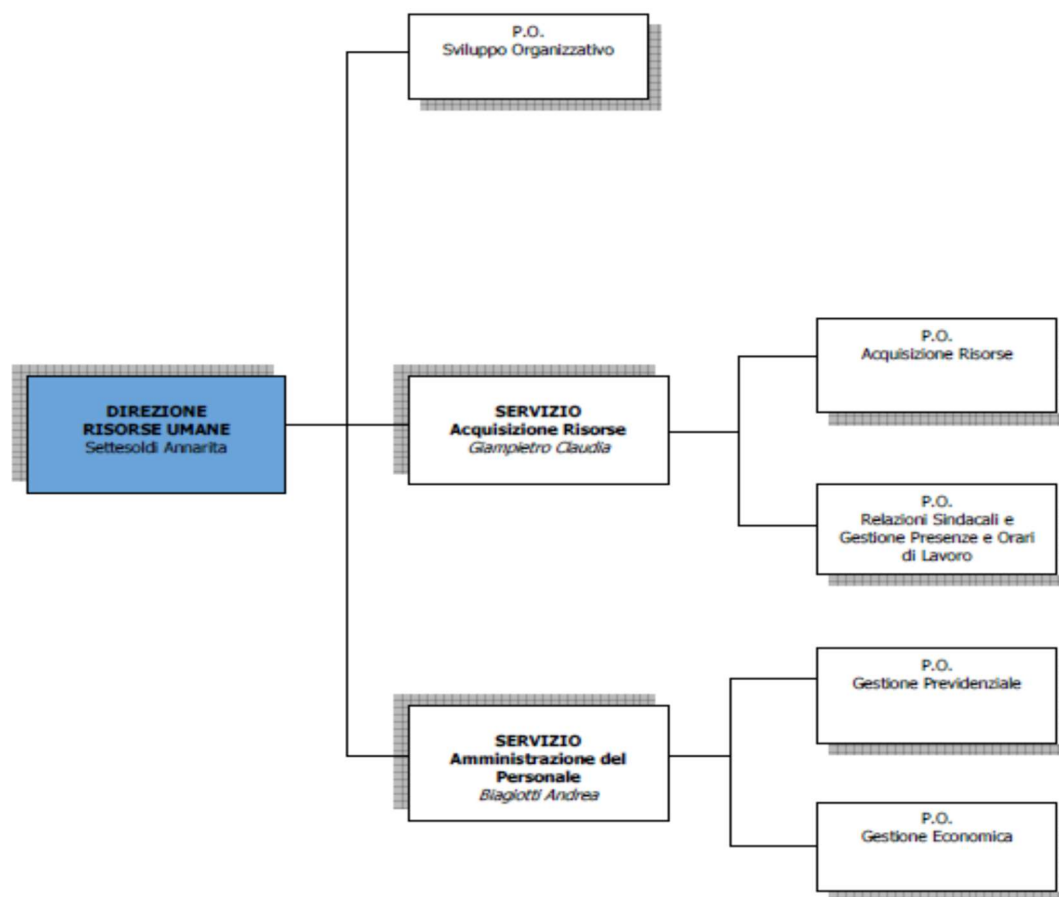
Carolina Alessandri – Responsabile

Enrico Michelucci, Samanta Nuti e Milena Vecci – Assunzioni a tempo indeterminato e determinato, contratti di lavoro

Emanuele Bucchi, Milva Mori e Chiara Mechini – Bandi, commissioni di concorso, organizzazione concorsi

Stefania Bartolini, Mauro Franchini e Martina Nuti – Assunzioni tempo indeterminato e determinato, contratti di lavoro

e-mail del Servizio: concorsifirenze@comune.fi.it



6. Gestione della Carta dei servizi

6.1 Monitoraggio e revisione

La Carta dei servizi sperimentale è sottoposta a monitoraggio per quanto riguarda il mantenimento degli standard di qualità, che sono stati individuati in stretta correlazione con gli obiettivi di performance organizzativa e individuale del Servizio Acquisizione risorse e della DRU.

Il monitoraggio della Carta, pertanto, segue i modi e i tempi della verifica degli obiettivi di cui sopra; la Carta è sottoposta a revisione e adeguamento:

- **in via ordinaria:** annuale, entro il 31/12
- **in via straordinaria:** ad ogni cambiamento che si verifichi:
 - a) nelle norme di legge e/o nello specifico regolamento comunale, se comportano modifiche significative nelle procedure
 - b) negli obiettivi strategici dell'Amministrazione, ai quali sono connessi gli obiettivi di performance e, di conseguenza, gli standard di qualità
 - c) nella struttura organizzativa del Comune di Firenze

6.2 Azioni a tutela del/la candidato/a

- **reclamo scritto:** può essere inoltrato da chi vi ha interesse al Responsabile del Servizio Acquisizione Risorse entro 10 giorni dalla pubblicazione della graduatoria per eventuali errori materiali riscontrati
- **richiesta di riesame:** può essere inoltrata alla Commissione giudicatrice o al Responsabile del Servizio Acquisizione Risorse dai/le candidati/e che ritengano di aver subito un pregiudizio per effetto di una loro decisione nello svolgimento delle prove o in altre fasi della procedura concorsuale. Alla stessa viene dato riscontro nei termini di legge (30 giorni)
- **accesso documentale agli atti del procedimento** (modalità e tempi definiti a norma di legge): la richiesta va indirizzata al responsabile del procedimento, che ha l'obbligo di risposta 30 giorni; in alcuni casi, se la procedura oggetto di richiesta non è ancora ultimata la risposta è differita fino alla sua conclusione
- **ricorso** (modalità e tempi definiti a norma di legge): dovrà essere indirizzato al TAR entro 60 giorni; al Presidente della Repubblica entro 120 giorni