

DOMANDE CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI PER LA COPERTURA DI N. 24 POSTI NEL PROFILO PROFESSIONALE DI ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO (AREA DEGLI ISTRUTTORI) - PROVA SCRITTA - BUSTA 3

-
- 1) **Che cosa si intende con il termine "Cloud" nel contesto informatico?**
- A Una rete di computer connessi tramite cavi fisici dedicati per la sola archiviazione
 - B Un software di videoscrittura online
 - C Un insieme di risorse (come dati, applicazioni e servizi) accessibili via Internet, senza doverle conservare localmente
-
- 2) **In Microsoft Excel, qual è la differenza tra il comando "Incolla" e "Incolla formule"?**
- A Il comando "Incolla" incolla solo i numeri, mentre "Incolla formule" incolla solo il testo
 - B Non vi è alcuna differenza tra i due comandi, fanno la stessa cosa
 - C Il comando "Incolla" incolla tutto (valori, formati, formule), mentre "Incolla formule" incolla solo le formule mantenendo i riferimenti originali
-
- 3) **Che cos'è lo SPID secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)?**
- A Un'applicazione per la firma digitale dei documenti
 - B Un insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'AgID, secondo modalità definite con il decreto di cui al comma 2-sexies, identificano gli utenti per consentire loro il compimento di attività e l'accesso ai servizi in rete
 - C Un software per la gestione dei documenti digitali nella pubblica amministrazione
-
- 4) **Ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005), quale tra le seguenti affermazioni è corretta in materia di sicurezza dei dati e protezione delle informazioni trattate dalle Pubbliche Amministrazioni?**
- A Le Pubbliche Amministrazioni devono adottare misure minime di sicurezza solo per i dati classificati come riservati
 - B I documenti informatici delle pubbliche amministrazioni devono essere custoditi e controllati con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito o non conforme alle finalità della raccolta
 - C Le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a garantire la sicurezza dei soli dati personali, in collaborazione con il Garante per la protezione dei dati personali
-
- 5) **Costituiscono misure anticorruzione generali previste dalla normativa:**
- A il codice civile e il codice disciplinare
 - B il codice penale e il codice civile
 - C il codice di comportamento, la rotazione e la formazione del personale
-
- 6) **Ai sensi dell'art. 1, comma 1, del D. Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii., cosa si intende per "trasparenza"?**
- A Obbligo delle pubbliche amministrazioni di pubblicare soltanto i dati rilevanti per le attività di controllo e valutazione delle performance
 - B Accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.
 - C Accessibilità selettiva dei dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, limitata a casi previsti dalla legge, per tutelare specifici interessi pubblici e privati
-
- 7) **Il contratto individuale di lavoro negli Enti Locali disciplina fra gli altri:**
- A Solo la tipologia di contratto
 - B La tipologia di contratto, la durata, l'orario, la retribuzione, le mansioni, e le cause di risoluzione

- 8) **Ai sensi dell'art. 3 del Codice di Comportamento adottato dal Comune di Brescia, il dipendente pubblico:**
- A È tenuto a rispettare i principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza
 - B Non è tenuto a perseguire, nella logica della gestione delle risorse pubbliche, l'obiettivo del contenimento dei costi senza pregiudicare la qualità dei risultati
 - C Non è obbligato ad osservare la diligenza richiesta nelle normali attività professionali
-
- 9) **In materia di accesso ai documenti amministrativi, la legge n. 241/1990 stabilisce che:**
- A Gli enti pubblici hanno facoltà di differire l'accesso ai documenti richiesti sino a quando la conoscenza di essi possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa
 - B Le singole Amministrazioni, senza obbligo di motivazione, hanno la facoltà di sottrarre all'accesso una o più categorie di documenti da esse formati
 - C Gli enti pubblici non possono differire l'accesso ai documenti richiesti, ma devono metterli immediatamente a disposizione
-
- 10) **Ai sensi del D.Lgs. 33/2013, entro quale termine deve concludersi il procedimento di accesso civico?**
- A Entro 90 giorni
 - B Entro 60 giorni
 - C Entro 30 giorni
-
- 11) **Le dichiarazioni sostitutive di certificazioni hanno la stessa validità temporale degli atti che sostituiscono?**
- A Sì, per disposizione normativa
 - B Se l'amministrazione dispone in tal senso
 - C Solo se l'interessato intende dargli tale validità
-
- 12) **Ai sensi dell'art. 71 del DPR 445/2000, sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive di certificazioni o dell'atto di notorietà...**
- A Le amministrazioni procedenti non hanno obblighi di controllo
 - B Le amministrazioni procedenti possono effettuare controlli solo prima che siano erogati i benefici
 - C Le amministrazioni procedenti sono tenute ad effettuare idonei controlli, anche a campione in misura proporzionale al rischio e all'entità del beneficio, anche successivamente all'erogazione del beneficio
-
- 13) **Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) si intende per trattamento dei dati personali:**
- A Qualsiasi operazione di raccolta e gestione dei dati personali compiuta solo senza l'ausilio di processi automatizzati
 - B Qualsiasi operazione di raccolta e gestione dei dati personali compiuta con o senza l'ausilio di processi automatizzati
 - C Qualsiasi operazione di raccolta e gestione dei dati personali compiuta esclusivamente con l'ausilio di processi automatizzati
-
- 14) **Ai sensi dell'art 21 del regolamento UE 2016/679 in materia di privacy (GDPR) l'interessato ha diritto di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano**
- A Entro 72 ore
 - B Entro un mese
 - C In qualsiasi momento
-
- 15) **Quale tra i seguenti organi comunali è competente ad adottare gli atti fondamentali di indirizzo politico-amministrativo?**
- A Il Segretario Comunale
 - B Il Responsabile dell'Ufficio Tecnico
 - C Il Consiglio Comunale
-

- 16) **A norma della legge n. 241/1990 e ss.mm.ii., è annullabile il provvedimento amministrativo:**
- A Adottato in violazione del giudicato
 - B Viziato da difetto assoluto di attribuzione
 - C Viziato da eccesso di potere
-
- 17) **Vi è un obbligo generale di motivazione dei provvedimenti amministrativi in base alla legge n. 241/1990?**
- A Solo se vincolati
 - B Con la sola eccezione degli atti generali e normativi
 - C Solo se negativi
-
- 18) **Con riferimento alle norme sul procedimento amministrativo, chi adotta ogni misura per l'adeguato e sollecito svolgimento dell'istruttoria?**
- A Il responsabile del procedimento
 - B Il responsabile dell'ufficio ragioneria
 - C Il responsabile dell'ufficio tecnico
-
- 19) **E' fatto divieto per una pubblica amministrazione, in base alla legge n. 241/1990:**
- A Concludere accordi con soggetti privati
 - B Agire secondo le norme del diritto privato
 - C Aggravare il procedimento, se non per straordinarie e motivate esigenze imposte dallo svolgimento dell'istruttoria
-
- 20) **Quando un procedimento amministrativo deve essere concluso mediante un provvedimento espresso?**
- A Solo quando il procedimento ha avuto inizio d'ufficio
 - B Quando il procedimento è conseguente ad una istanza di parte o ha avuto inizio d'ufficio
 - C Solo quando il procedimento è conseguente ad istanza di parte
-
- 21) **Gli enti locali sono dotati di :**
- A Autonomia statutaria, normativa organizzativa e finanziaria
 - B nessuna forma di autonomia
 - C solo autonomia organizzativa
-
- 22) **Quale dei seguenti documenti non fa parte della programmazione finanziaria dell'ente?**
- A la programmazione del fabbisogno di personale
 - B il rendiconto
 - C il bilancio di previsione
-
- 23) **Il rendiconto della gestione deve essere approvato entro il:**
- A 30 settembre
 - B 30 aprile dell'anno successivo
 - C 31 dicembre
-
- 24) **le funzioni del consiglio comunale NON comprendono:**
- A le variazioni di bilancio
 - B l'approvazione dello Statuto
 - C la nomina dei dirigenti
-
- 25) **Il numero degli assessori è stabilito :**
- A dallo statuto comunale
 - B dalla Regione
 - C dal Consiglio Comunale nella prima seduta di insediamento

-
- 26) **La decadenza del consigliere comunale può avvenire:**
- A solo con sentenza
 - B per fine mandato
 - C in caso di assenza ingiustificata continuata
-
- 27) **Il PEG è adottato :**
- A dal Direttore generale
 - B dal Consiglio Comunale
 - C dalla Giunta
-
- 28) **Tra i principi fondamentali del codice dei contratti pubblici sono compresi :**
- A internazionalizzazione degli appalti
 - B semplificazione e segretezza
 - C libera concorrenza e trasparenza
-
- 29) **La soglia per gli affidamenti diretti dei lavori pubblici degli enti locali è:**
- A 215.000 euro
 - B 150.000 euro
 - C 140.000 euro
-
- 30) **Per principio di rotazione nel codice dei contratti si intende:**
- A il divieto di invitare l'appaltatore uscente ad una nuova procedura aperta
 - B il divieto di riaffidare con affidamento diretto all'operatore economico "uscente" un appalto riguardante analogo oggetto
 - C l'obbligo di rotazione dei RUP
-
- 31) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Stato Civile. Durante l'orario di ricevimento al pubblico, si presenta allo sportello un cittadino straniero che si esprime con difficoltà in lingua italiana e richiede con urgenza un certificato di stato di famiglia. Tuttavia, dall'esame dei documenti consegnati, lei rileva alcune incongruenze con i dati anagrafici registrati negli archivi comunali. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Utilizzando termini semplici e parlando lentamente, spiega al cittadino le difformità riscontrate, precisando che serviranno delle verifiche preliminari prima di rilasciare il certificato. Poi, vista l'urgenza, contatta l'Ufficio anagrafe per accelerare tali controlli. Infine, rassicura il cittadino impegnandosi a comunicargli ogni sviluppo e verificando che abbia compreso la sua spiegazione.
 - B Spiega al cittadino che i dati nei suoi documenti non coincidono con quelli da voi registrati, cercando di utilizzare un linguaggio comprensibile. Poi, contatta l'Ufficio anagrafe per avviare le verifiche necessarie e informa il cittadino che la procedura richiederà alcuni giorni. Infine, gli fornisce una ricevuta con i riferimenti della pratica e gli comunica di ricontattarla tra una settimana.
 - C Comunica al cittadino che i suoi documenti presentano delle irregolarità che impediscono il rilascio del certificato. Nello specifico, gli spiega che deve recarsi presso l'Ufficio anagrafe per sistemare la sua posizione e gli consegna un modulo informativo. Infine, lo invita a ripresentarsi dopo aver risolto la questione, suggerendogli di prenotare un appuntamento.
-
- 32) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio tributi. Mentre è in ufficio, riceve la chiamata di un cittadino che manifesta forte irritazione per un avviso di accertamento TARI che gli è stato notificato, affermando di aver sempre rispettato le scadenze di pagamento. Durante la conversazione il cittadino diventa sempre più agitato, alzando il tono e interrompendola frequentemente. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Cerca di rassicurare il cittadino, evidenziando che comprende la sua preoccupazione e che si impegnerà a chiarire la situazione. Poi, prende atto delle sue dichiarazioni e raccoglie le informazioni necessarie per verificare la sua posizione nel sistema. Infine, una volta conclusi i controlli, gli spiega la situazione emersa e gli illustra nel dettaglio come procedere, invitandolo a ricontattarla in caso di necessità.
 - B Fa presente al cittadino che deve abbassare il tono della voce e che non può fornirgli supporto se lui continua ad interromperla. Poi, dopo avergli chiesto i suoi dati, effettua alcune verifiche ma, ritenendo che non ci sono le condizioni per un confronto efficace, conclude la conversazione dicendogli che dovrà prendere un appuntamento e venire di persona allo sportello.
 - C Dice al cittadino che capisce la sua situazione e lo invita a fornirle le informazioni necessarie per la verifica. Poi, raccoglie i dati che lui dichiara e procede con i controlli nel sistema. Una volta completate le verifiche, gli comunica i risultati emersi spiegandogli le norme che regolano gli accertamenti TARI e gli
-

- 33) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'URP. Un rappresentante di un'associazione locale si presenta allo sportello per avere informazioni su un'attestazione richiesta alcune settimane fa, necessaria per partecipare ad un bando con scadenza imminente. Tuttavia, verificando la pratica, lei scopre che risulta sospesa per mancanza di documenti che, per un disguido all'interno dell'ufficio, non sono stati richiesti tempestivamente all'interessato. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Poiché ritiene che sia l'ufficio competente a doversi assumere la responsabilità dell'errore, preferisce non comunicare all'utente quanto emerso dalle verifiche effettuate. Dunque, gli consiglia di contattare i colleghi ai quali aveva richiesto l'attestazione, così che siano direttamente loro a darle spiegazioni in merito e a risolvere eventuali criticità.
 - B Spiega all'utente che la pratica presenta alcune criticità e che sono necessari documenti integrativi per completare l'iter. Poi, gli comunica che, una volta ricevuti i documenti mancanti, la pratica seguirà i tempi ordinari di lavorazione e, vista la scadenza imminente, gli consiglia di contattare subito l'ufficio competente per ottenere le informazioni necessarie su come procedere.
 - C Si scusa con l'utente per l'inconveniente e gli fornisce una spiegazione chiara della situazione. Poi, viste le tempistiche stringenti, si attiva per contattare l'ufficio competente affinché proceda con la richiesta dei documenti integrativi, così da consentire il rilascio dell'attestazione entro la scadenza fissata dal bando. Infine, si impegna a monitorare la pratica e ad aggiornare l'utente sui progressi.
-
- 34) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Servizi al Cittadino. Mentre è in ufficio, riceve una e-mail da un utente che richiede informazioni sulle procedure per la rateizzazione di una sanzione amministrativa, lamentando di non aver trovato indicazioni chiare sul sito web del Comune. Verificando la pratica, constata che la sanzione è scaduta da diversi mesi e che sono maturati interessi di mora che modificano l'importo e le modalità di pagamento. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Illustra all'utente le criticità relative alla sua pratica. Poi, gli fornisce informazioni sulle procedure standard previste in questi casi, utilizzando la terminologia tecnica appropriata. Infine, gli suggerisce di fissare un appuntamento per un colloquio di approfondimento presso l'ufficio, qualora non riuscisse a risolvere autonomamente il problema.
 - B Risponde all'utente spiegandogli con chiarezza la situazione emersa. Poi, considerando la complessità del caso, si impegna per fornirgli tutte le informazioni necessarie sulle opzioni disponibili e lo guida nella scelta della soluzione più adatta per il suo caso specifico. Infine, prende nota del suo feedback in merito al sito web per segnalarlo agli uffici competenti.
 - C Comunica all'utente l'esito delle verifiche, specificando che la sanzione è scaduta da mesi e che le modalità di pagamento sono ora differenti. Dunque, lo invita a consultare nuovamente il sito web per comprendere come procedere, suggerendogli di verificare anche nelle altre sezioni disponibili dove sicuramente sono esplicitate tutte le informazioni necessarie.
-
- 35) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Protocollo. Il suo responsabile le ha assegnato il compito di spiegare ai colleghi neo-assunti le nuove procedure per la gestione documentale digitale, che dovranno essere operative dal mese successivo. Tuttavia, durante la spiegazione, osserva che alcuni colleghi sembrano in difficoltà e uno di loro le segnala che le procedure risultano poco chiare. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Prende atto delle difficoltà segnalate e cerca di riformulare alcuni concetti utilizzando un linguaggio più accessibile. Poi, procede con la spiegazione rallentando il ritmo e aggiungendo qualche esempio per chiarire i passaggi più complessi. Al termine della presentazione, chiede ai colleghi se ci sono ulteriori dubbi e comunica loro che potranno inviarle una e-mail per richiedere supporto.
 - B Rassicura i colleghi sul fatto che le procedure diventeranno più chiare con la pratica e prosegue la presentazione secondo il programma prestabilito. Poi, consegna il materiale informativo suggerendo loro di approfondirlo in autonomia. Infine, ricorda ai colleghi che, in caso di dubbi nell'applicazione delle nuove procedure, potranno sempre fare riferimento al manuale operativo.
 - C Chiede ai colleghi di esprimere tutti i loro dubbi. Poi, modifica il suo approccio utilizzando esempi pratici e un linguaggio più semplice. Inoltre, organizza un momento interattivo con esercitazioni e verifiche dirette, per assicurarsi che tutti abbiano compreso la spiegazione. Infine, in accordo con il responsabile, pianifica un confronto successivo per chiarire eventuali perplessità residue.
-
- 36) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Edilizia. Una coppia di anziani, dopo aver ricevuto una richiesta di integrazione documentale che non riesce a comprendere, si presenta nel suo ufficio per chiedere chiarimenti. Tuttavia, durante il colloquio, si rende conto che interpretano male le informazioni e appaiono sempre più sopraffatti dalla quantità di documenti richiesti, alcuni dei quali devono essere reperiti presso enti diversi. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Rassicura la coppia spiegando loro che l'integrazione documentale è una prassi comune e gestibile. Dunque, illustra loro quali sono i documenti più importanti, suggerendo di iniziare da quelli più semplici e specificando presso quali uffici possono reperirli. Infine, si mette a disposizione per fornire alla coppia eventuali chiarimenti aggiuntivi nelle fasce orarie dedicate al pubblico.
 - B Spiega alla coppia che la richiesta di integrazione è necessaria per completare la pratica e che devono procurarsi i documenti elencati. Dunque, poiché ogni ente ha le proprie procedure, suggerisce loro di

rivolgersi direttamente ai singoli uffici competenti per ricevere chiarimenti specifici, facendo presente che potranno ottenere i relativi contatti chiamando il numero verde del Comune.

- C Tranquillizza la coppia ed esamina con loro la richiesta spiegando con parole semplici ogni documento e il motivo per cui è necessario. Poi, organizza i documenti in ordine di priorità e prepara una mappa con indirizzi, orari e contatti per reperirli. Infine, segue l'avanzamento della pratica e programma un appuntamento di verifica con la coppia, per assicurarsi che tutto proceda correttamente.

37) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Cultura. Il Dirigente le ha chiesto di redigere una comunicazione da pubblicare sul sito web del Comune per illustrare ai cittadini le modifiche al regolamento per l'utilizzo delle sale comunali. Tuttavia, le modifiche sono caratterizzate da contenuti tecnici e riferimenti normativi complessi, che potrebbero risultare poco chiari per un pubblico non specializzato. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Redige una bozza della comunicazione cercando di semplificare alcuni termini ma mantenendo i riferimenti tecnici per garantire la completezza dell'informazione. Poi, organizza il contenuto in paragrafi tematici e aggiunge i contatti dell'ufficio. Inoltre, prima di procedere con la pubblicazione, fa leggere il testo ad un collega per verificarne la chiarezza. Infine, dopo la pubblicazione, si rende disponibile a rispondere ad eventuali dubbi.
- B Si confronta con i colleghi che hanno curato le modifiche normative per comprendere gli aspetti tecnici. Poi, in base a questo, dopo aver valutato gli aspetti più rilevanti per i cittadini, struttura il testo con linguaggio semplice, fornendo spiegazioni comprensibili ed esempi pratici. Inoltre, integra la comunicazione con FAQ o schemi riassuntivi e monitora i primi feedback dei cittadini per integrare il lavoro con eventuali spiegazioni aggiuntive.
- C Decide di redigere la comunicazione riportando il contenuto delle modifiche normative e utilizzando la terminologia tecnica appropriata per garantire la correttezza del testo. Infatti, ritiene necessario abituare i cittadini all'utilizzo di un linguaggio amministrativo corretto. D'altronde, come da prassi standard, nella comunicazione indicherà anche l'indirizzo e-mail istituzionale del Comune da contattare in caso di eventuali dubbi.

38) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Durante l'orario di ricevimento, si forma una coda di cittadini con esigenze molto diverse: alcuni hanno bisogno di spiegazioni pratiche sulle modalità di prenotazione degli appuntamenti mentre diversi utenti anziani sembrano confusi sulle nuove procedure digitali. Lei si accorge che le sue spiegazioni non sempre vengono comprese. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Rispetta l'ordine della coda, adattando le proprie spiegazioni alle diverse esigenze: per le prenotazioni di appuntamenti guida l'utente attraverso i passaggi necessari, mentre con i cittadini anziani utilizza un approccio più graduale, accompagnandoli passo-passo con linguaggio semplificato ed esempi concreti. Infine, si assicura che tutti abbiano compreso le informazioni e si mostra disponibile a fornire ulteriori spiegazioni, se necessario.
- B Riceve gli utenti in base all'ordine di arrivo adattando le spiegazioni alle diverse situazioni. Per le prenotazioni di appuntamenti, illustra i passaggi principali del processo, mentre con gli utenti anziani cerca di utilizzare un linguaggio semplificato. Infine, verifica velocemente se le informazioni sono state recepite in modo corretto. Infatti, ritiene che, in caso di ulteriori dubbi, gli utenti torneranno certamente a chiederle spiegazioni.
- C Serve ogni cittadino nell'ordine di arrivo utilizzando un approccio uniforme per tutti. Se dovesse rendersi conto che l'interlocutore non ha compreso la sua spiegazione, cerca di ripetere le stesse informazioni rallentando il ritmo dell'eloquio. Nello specifico, per le prenotazioni online indica il sito web e i passaggi da seguire, mentre per le procedure digitali suggerisce agli anziani di tornare accompagnati da qualcuno che possa assisterli.

39) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Anagrafe. Un suo collega, con cui deve collaborare quotidianamente, ha iniziato ad assumere un atteggiamento poco collaborativo nei suoi confronti. Infatti, quando gli chiede informazioni su procedure o pratiche condivise, riceve risposte evasive e sbrigative. Inoltre, durante le riunioni di coordinamento, fa commenti ironici sui suoi metodi di lavoro davanti ad altri colleghi. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Durante una conversazione informale, fa presente al collega che il suo atteggiamento sta creando difficoltà nella collaborazione quotidiana. Tuttavia, preferisce non insistere ulteriormente per non rischiare di compromettere definitivamente il rapporto. Dunque, mantiene un comportamento professionale e decide che affronterà nuovamente la questione solo se sarà strettamente necessario.
- B Ritiene opportuno limitare le interazioni con il collega, comunicando con lui solo nei casi in cui risulta necessario. In tutte le altre occasioni invece, preferisce lavorare il più possibile in autonomia. Inoltre, durante le riunioni, cerca di non rispondere ai suoi commenti inappropriati, così da non alimentare dinamiche conflittuali che finirebbero per coinvolgere anche altri colleghi.
- C Si confronta in privato con il collega per comprendere le ragioni del suo atteggiamento, orientando la conversazione verso le necessità operative dell'ufficio, e cerca di individuare insieme soluzioni per migliorare la collaborazione. Durante le riunioni, interviene costruttivamente per riportare il focus sugli obiettivi comuni e propone metodi di lavoro condivisi che tengano conto dell'apporto di tutti.

- 40) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Tributi. Il suo responsabile le ha assegnato il compito di partecipare ad un progetto per digitalizzare l'archivio delle pratiche tributarie. Per farlo, dovrà lavorare insieme a due colleghi: uno esperto di informatica ma poco pratico delle procedure tributarie e una collega molto preparata sugli aspetti normativi ma restia all'uso delle nuove tecnologie. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Cerca di essere d'aiuto quando i colleghi manifestano difficoltà nelle aree in cui hanno acquisito meno esperienza, fornendo loro alcuni suggerimenti di base ma, per evitare che si verifichino ritardi nelle attività di propria competenza, ritiene opportuno concentrarsi principalmente su queste. Quando ci sono discussioni tra i due colleghi, ascolta le diverse posizioni ma preferisce non lasciarsi coinvolgere e rimanere neutrale.
 - B Per evitare di perdere troppo tempo, suggerisce ai colleghi di suddividere i compiti sulla base delle competenze di ciascuno. Poi, se la collega dovesse comunque esprimere perplessità sull'utilizzo dei nuovi strumenti, le farà notare che la digitalizzazione è ormai indispensabile e che dovrà necessariamente adeguarsi. Inoltre, per le procedure più complesse, comunicherà al collega informatico dove trovare la documentazione di riferimento.
 - C Si propone come punto di raccordo tra i due colleghi, collaborando con la collega esperta per trasferire al collega informatico le conoscenze sui processi tributari. Allo stesso tempo, aiuta la collega a familiarizzare gradualmente con gli strumenti digitali, mostrandole i benefici pratici per il loro lavoro quotidiano. Così facendo, vuole mantenere il focus sull'obiettivo comune, lavorando per far convergere le diverse competenze.
-
- 41) **Durante un'intensa giornata di lavoro, si verifica un'interruzione del sistema gestionale che impedisce l'accesso agli archivi e la trasmissione telematica dei documenti. Lei e i suoi colleghi avete scadenze improrogabili da rispettare entro la fine della giornata ma, a causa del malfunzionamento, non potete procedere con le attività. I colleghi iniziano a discutere tra loro: alcuni vogliono procedere manualmente mentre altri preferiscono aspettare il ripristino. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Condivide con i colleghi la propria opinione e ascolta il loro punto di vista. Poi, propone di contattare il reparto IT per conoscere i tempi di ripristino del sistema, ma, per evitare problemi, ritiene opportuno adeguarsi alla decisione presa dalla maggioranza. Se i colleghi dovessero chiederle supporto, cercherà di fornire loro alcune informazioni, confidando nel fatto che riuscirà comunque a gestire le proprie pratiche.
 - B Decide di procedere autonomamente con il metodo che ritiene più efficiente, informando gli altri della sua scelta e facendo presente loro che ognuno dovrebbe gestire le proprie attività di competenza nel modo che ritiene più opportuno. Poi, se i colleghi dovessero chiederle suggerimenti sulle procedure alternative, fornirà loro le informazioni essenziali rimandando un supporto più concreto a quando avrà concluso il suo lavoro.
 - C Dopo aver prestato ascolto alle opinioni dei colleghi, suggerisce di contattare il reparto IT per conoscere i tempi di ripristino del sistema, così da valutare insieme come procedere. Se non è possibile prevedere i tempi di risoluzione, proporrà di procedere con verifiche cartacee e modalità di trasmissione alternative. Inoltre, organizza le proprie attività, così da riuscire a supportare coloro che hanno difficoltà con le procedure manuali.
-
- 42) **Lei sta lavorando ad una pratica piuttosto complessa e molto urgente che richiede l'intervento coordinato di più uffici. Tuttavia, quando contatta i colleghi degli altri uffici per ottenere il supporto necessario, nota che sono molto impegnati con le proprie scadenze e mostrano poca disponibilità a collaborare, fornendo risposte vaghe o incomplete che non le consentono di portare avanti l'istruttoria. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Invia una e-mail di sollecito ai colleghi coinvolti ricordando loro la scadenza entro cui è necessario che ognuno fornisca il proprio contributo. Se le risposte dovessero tardare o continuassero ad essere incomplete, valuterà di coinvolgere il proprio responsabile. Infatti, pur rendendosi conto delle difficoltà dei colleghi, ritiene che ciascuno di loro debba fare la propria parte e che sia importante rispettare i tempi concordati.
 - B Fornisce ai colleghi coinvolti le informazioni sulla pratica e si rende disponibile per chiarimenti, ritenendo che sia preferibile non sollecitarli troppo per non compromettere il clima lavorativo. Durante il processo, supporta in modo continuativo principalmente i colleghi che si mostrano più disponibili, riservando loro informazioni più dettagliate, ritenendo che sia più produttivo investire energie con coloro che collaborano in modo spontaneo.
 - C Spiega ai colleghi l'urgenza della pratica che sta gestendo e l'importanza del loro contributo, mettendosi a disposizione per fornire documentazione già organizzata, così da semplificare il lavoro di tutti. Poi, cerca di individuare quali sono i momenti più favorevoli per ottenere la loro collaborazione e si impegna a proporre scadenze realistiche. Infine, poiché riconosce le loro difficoltà operative, fornisce tutti gli eventuali chiarimenti richiesti.
-
- 43) **Durante l'orario di apertura al pubblico, una sua collega è costretta ad assentarsi a causa di un'emergenza familiare. Ci sono molti utenti in attesa agli sportelli, ma lei sa di dover assolutamente concludere entro giornata una complessa verifica contabile su un mandato di pagamento. L'unica altra collega presente è una neo-assunta che necessita ancora di supervisione nelle pratiche più delicate. Come si comporterebbe in**

questa situazione?

- A** Informa il responsabile dell'emergenza e gli chiede supporto temporaneo da altro personale per gestire le pratiche più complesse. Poi, comunica agli utenti i tempi di attesa e coinvolge la neo-assunta nelle procedure più semplici, monitorando le attività e fornendole supporto quando necessario. Intanto, in attesa di un feedback dal responsabile, riorganizza il proprio lavoro, alternando l'assistenza agli utenti più urgenti con la verifica contabile per garantire continuità operativa.
- B** Segnala ai presenti che potrebbero esserci tempi di attesa più lunghi. Poi, affida alla neo-assunta la gestione degli utenti in attesa, fornendole alcuni suggerimenti e riservandosi di intervenire nel caso alcune richieste fossero troppo complesse. In seguito, organizza il proprio lavoro per portare avanti la verifica contabile. Se dovessero sorgere particolari criticità, valuterà di contattare il responsabile per informarlo della situazione.
- C** Poiché ritiene che ciascuno debba concentrarsi sulle proprie attività, decide di dedicarsi alla verifica contabile per rispettare la scadenza. Dunque, informa la neo-assunta che dovrà fare del proprio meglio per gestire gli utenti in attesa, rinviando le richieste che non è in grado di soddisfare. Se i presenti dovessero lamentarsi per il disservizio, spiegherà che la situazione è dovuta all'assenza improvvisa di una collega e che non è possibile fare diversamente.

44) **Nel suo ufficio si è creata una situazione di tensione poiché due colleghi hanno interpretato diversamente una circolare ministeriale riguardante una nuova procedura amministrativa. Ciascuno dei due sostiene il proprio punto di vista e ha iniziato ad applicare modalità operative differenti, creando confusione tra gli utenti e disallineamento nell'ufficio. Lei sa che, per motivi personali, il responsabile sarà irreperibile nei prossimi giorni. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Valorizza il contributo di entrambi i colleghi e analizza insieme a loro il testo della circolare ed eventuale documentazione integrativa. Inoltre, se necessario, propone di verificare se esistono FAQ ufficiali o note esplicative dell'organo emanante. Intanto, concorda con i colleghi una modalità operativa temporanea uniforme da applicare fino all'arrivo del responsabile, privilegiando l'interpretazione più rispettosa della normativa.
- B** Preferisce mantenere una posizione neutrale per non alimentare ulteriori tensioni. Dunque, continua a svolgere le proprie attività seguendo le procedure che conosce meglio e osservando come evolve la situazione. Se dovesse essere interpellato dai colleghi, si limiterà a prendere atto delle loro diverse interpretazioni, precisando che non ritiene di avere le competenze per dirimere questioni interpretative di questo tipo.
- C** Cerca di facilitare il dialogo tra i colleghi organizzando un momento di confronto. Durante la discussione, ascolta le diverse posizioni e prova a individuare elementi di convergenza. Tuttavia, viste le loro differenti posizioni e la difficoltà a trovare un accordo, decide di applicare per le proprie pratiche l'interpretazione che le sembra più ragionevole, concentrandosi sui propri compiti in attesa che la situazione si chiarisca.

45) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio anagrafe. Durante l'orario di ricevimento al pubblico, un cittadino si presenta allo sportello per richiedere un certificato di residenza necessario per una pratica bancaria da presentare entro il pomeriggio stesso. Verificando i dati, constata che il sistema informatico segnala un cambio di residenza comunicato la settimana precedente ma non ancora processato, cosa che impedisce il rilascio automatico del certificato. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Comunica al cittadino che il certificato non può essere rilasciato poiché il sistema deve ancora processare il cambio di residenza comunicato la settimana precedente. Dunque, gli comunica che è necessario attendere che il sistema completi l'elaborazione dei dati e gli suggerisce di ripresentarsi il giorno successivo o di verificare telefonicamente lo stato di avanzamento della pratica.
- B** Si attiva per risolvere la situazione, cercando di capire se è possibile velocizzare l'aggiornamento dei dati nel sistema. Intanto, verifica se esistono procedure alternative per il rilascio del certificato in casi di urgenza e si impegna a seguire personalmente la pratica, mettendo in atto tutte le azioni necessarie affinché il cittadino possa rispettare la scadenza stabilita dalla banca.
- C** Spiega al cittadino la problematica riscontrata e si informa sui tempi necessari per completare l'aggiornamento dei dati. Poi, verifica se esistono margini per accelerare la procedura e monitora l'evolversi della situazione durante la giornata. Infine, si impegna a ricontattare l'utente non appena ci sono sviluppi, nel tentativo di permettergli di rispettare la scadenza richiesta dalla banca.

46) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Mentre si sta occupando di una pratica amministrativa complessa, riceve una telefonata urgente da un cittadino che deve presentare alcuni documenti integrativi e non sa come procedere. In aggiunta a questo, il suo responsabile le chiede l'esito di una verifica che deve essere completata il prima possibile. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Fornisce al cittadino alcune indicazioni su come procedere con i documenti, suggerendogli di ricontattarla in caso di necessità. Poi, comunica al responsabile le informazioni principali sulla verifica, specificando che potrà effettuare ulteriori approfondimenti il giorno successivo. Infine, torna ad occuparsi della pratica amministrativa, augurandosi di riuscire a completarla in modo efficace.
- B** Dopo aver valutato le priorità, comunica al cittadino che lo richiamerà entro pochi minuti per dedicargli la giusta attenzione. Poi, fornisce al responsabile l'esito della verifica specificando i tempi richiesti per

eventuali approfondimenti. In seguito, richiama il cittadino e lo guida nella procedura. Una volta conclusa la chiamata, riprende la pratica pianificando le attività necessarie per concluderla.

- C Poiché si sente sopraffatto dalle richieste simultanee, comunica al cittadino che, al momento, non può seguirlo e lo invita a richiamare la mattina successiva, ritenendo che avrà più tempo per supportarlo adeguatamente. Poi, informa il responsabile che, prima di fornirgli l'aggiornamento richiesto, deve completare una pratica piuttosto complessa che richiede la massima attenzione.

47) **Lei è stato incaricato dal suo responsabile di completare la registrazione di tutte le fatture mensili entro giovedì per consentirgli di trasmettere tempestivamente i dati alla Ragioneria Generale. Tuttavia, martedì mattina il software contabile presenta un errore tecnico e, dopo aver contattato l'assistenza informatica, quest'ultima le ha comunicato che il ripristino richiederà 24-48 ore. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Comunica al suo responsabile il problema tecnico riscontrato e i tempi di ripristino comunicati dall'assistenza informatica. Poi, gli chiede come procedere e, in attesa di ricevere le sue indicazioni, inizia ad occuparsi di altre attività di propria competenza. Dopo aver ricevuto le istruzioni, applica le disposizioni che le sono state fornite, confidando di riuscire a rispettare la scadenza concordata in precedenza.
- B Segnala al responsabile il problema tecnico, informandolo sui tempi di ripristino comunicati dall'assistenza. Dunque, gli fa presente che la scadenza stabilita quasi sicuramente slitterà e che lo aggiornerà tempestivamente su eventuali sviluppi. Nel frattempo, in attesa che il problema venga risolto e sia possibile riprendere il lavoro di registrazione delle fatture, torna ad occuparsi delle altre attività di routine dell'ufficio.
- C Informa il responsabile della criticità e concorda con lui di predisporre manualmente un registro completo delle fatture per trasferirle nel sistema appena sarà ripristinato. Dunque, organizza il lavoro in modo da concludere le attività entro la scadenza: se il sistema si ripristinasse prima del previsto, trasferirà subito i dati; in caso contrario, avrà comunque tutte le informazioni pronte per l'inserimento immediato.

48) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Tributi. Il responsabile l'ha incaricata di verificare e liquidare, entro la fine della settimana, le pratiche di rimborso TARI in sospeso. Durante la prima giornata di lavoro, si accorge che molte pratiche presentano documentazione incompleta che richiede controlli aggiuntivi presso altri uffici. Questo imprevisto rischia di compromettere il rispetto della scadenza stabilita. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Verifica tutte le pratiche e identifica quelle con documentazione incompleta. Poi, comunica al responsabile che alcune non potranno essere liquidate entro la scadenza stabilita a causa delle criticità riscontrate e gli chiede una proroga, ritenendo che sia fondamentale avere più tempo a disposizione. In attesa del suo riscontro, procede con quelle che può gestire in autonomia.
- B Distingue le pratiche complete da quelle che necessitano di controlli. Poi, contatta gli uffici coinvolti spiegando l'urgenza della situazione e concorda tempi rapidi per ottenere le informazioni mancanti. Intanto, procede con le pratiche che possono essere liquidate e monitora le risposte degli altri uffici per sollecitarli in caso di ritardi e rispettare la scadenza.
- C Effettua una ricognizione delle pratiche per capire quante presentano problemi documentali. Poi, contatta gli uffici coinvolti per spiegare la situazione e richiedere le informazioni mancanti. Dunque, procede con le pratiche che può liquidare autonomamente e resta in attesa di ricevere un feedback da parte dei colleghi per concludere anche le altre.

49) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Ragioneria. Il suo responsabile le ha chiesto di preparare un prospetto riepilogativo delle spese correnti del trimestre per una riunione di coordinamento che si terrà la mattina successiva. Tuttavia, dopo avergli inviato il documento, lui le comunica che il formato scelto non è adatto e le chiede di riorganizzare subito i dati in modo più sintetico. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Chiede al responsabile chiarimenti sul formato più adatto alle sue necessità e come preferisce che i dati vengano riorganizzati per evitare di ripetere lo stesso errore. Poi, si attiva per rielaborare il prospetto, dedicando attenzione alle correzioni richieste. Infine, crea una sintesi dei punti chiave per facilitare la discussione durante l'incontro di coordinamento.
- B Accetta la richiesta avanzata dal suo responsabile ma gli fa presente le difficoltà legate ai tempi ristretti. Dunque, si concentra sui cambiamenti più evidenti del formato e riorganizza i dati mantenendo la struttura generale del documento originale. Infine, completa la rielaborazione entro il tempo disponibile e consegna il documento al responsabile.
- C Informa il responsabile che modificare il documento secondo le specifiche richieste richiederà molto più tempo di quello disponibile prima della riunione. Dunque, gli chiede se è possibile posticipare di qualche giorno la riunione di coordinamento per poter effettuare tutte le modifiche che lui le ha segnalato e consegnargli un documento che possa essere più adeguato.

50) **Lei lavora come istruttore amministrativo presso l'Ufficio Protocollo. Mentre sta completando la protocollazione dei documenti della giornata, si accorge di aver classificato erroneamente molte pratiche. Lei è consapevole del fatto che il lavoro deve essere completato entro la giornata odierna e sa anche che il suo collega è già sovraccarico di lavoro arretrato. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Riorganizza le proprie priorità per completare il lavoro entro la giornata. Dunque, procede in modo metodico raggruppando le pratiche secondo la tipologia di errore commesso e predispone una checklist dei controlli da effettuare durante il processo di classificazione per verificare immediatamente il lavoro svolto e prevenire errori simili nelle attività future.
- B** Informa il collega della situazione e gli chiede un parere su come organizzare al meglio le correzioni da effettuare. Dunque, procede con il lavoro seguendo i suoi suggerimenti e decide che richiederà il suo aiuto concreto solo se il suo supporto dovesse risultare strettamente necessario per concludere l'attività entro la scadenza.
- C** Constata gli errori di classificazione commessi e informa subito il collega chiedendogli di aiutarla a sistemare le pratiche. Nello specifico, gli spiega che c'è molto lavoro da fare e che da sola potrebbe non farcela nei tempi richiesti. Dunque, inizia ad apportare alcune correzioni ma aspetta che il collega possa affiancarla per procedere con il resto del lavoro.