

QUESTIONARIO

1

PROVINCIA DI PRATO

CONCORSO PER ESAMI PER LA COPERTURA A TEMPO
PIENO E INDETERMINATO DI N. 3 POSTI DI
"SPECIALISTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI" AREA
DEI FUNZIONARI E DELL'ELEVATA QUALIFICAZIONE
CCNL 2019-2021, DI CUI N. 1 POSTO RISERVATO
PRIORITARIAMENTE A PERSONALE VOLONTARIO DELLE
FORZE ARMATE

Questionario 1

1. Il candidato individui l'unica affermazione errata:

- A. Nel corso dell'esercizio provvisorio l'ente può disporre pagamenti per le sole operazioni necessarie ad evitare che siano arrecati danni patrimoniali certi e gravi all'ente
- B. Nel corso dell'esercizio provvisorio è consentito il ricorso all'anticipazione di tesoreria di cui all'articolo 222 del D.Lgs. 267/2000
- C. Nel corso dell'esercizio provvisorio non è consentito il ricorso all'indebitamento

2. Uno dei punti fondamentali della riforma che nel 2014 ha sancito il nuovo ordinamento delle Province è la ridefinizione delle funzioni a queste spettanti, ora suddivise chiaramente in funzioni fondamentali e funzioni ulteriori (o non fondamentali). La gestione dell'edilizia scolastica in quale categoria di funzioni rientra?

- A. La gestione dell'edilizia scolastica è una funzione fondamentale della Provincia
- B. La gestione dell'edilizia scolastica è una funzione non fondamentale della Provincia
- C. La gestione dell'edilizia scolastica è una funzione che non rientra nelle competenze della Provincia, bensì della Regione

3. I pareri di regolarità tecnica di cui all'art. 49 del D.Lgs. 267/2000:

- A. Devono essere richiesti su ogni proposta di deliberazione che non sia mero atto di indirizzo
- B. Sono vincolanti per la Giunta e per il Consiglio
- C. Non possono essere espressi dal Segretario dell'ente

4. I consiglieri provinciali hanno diritto:

- A. A ottenere dagli uffici tutte le notizie e informazioni utili all'espletamento del mandato
- B. All'accesso nei limiti della normativa sulla privacy, previa autorizzazione del Presidente della Provincia
- C. Solo ad accedere agli atti pubblicati

5. In materia di principi generali dell'ordinamento finanziario e contabile degli enti locali, i risultati della gestione finanziaria, economico e patrimoniale dell'ente sono dimostrati nel rendiconto comprendente il conto del bilancio, il conto economico e:

- A. lo stato patrimoniale
- B. il Documento unico di programmazione
- C. nessun ulteriore documento

6. La pubblicazione delle deliberazioni all'albo pretorio online deve avvenire per:

- A. 15 giorni
- B. 10 giorni
- C. 20 giorni

7. In materia di conclusione del procedimento, l'art. 2 c. 9-bis della L. 241/1990 prevede che l'organo di governo individui un soggetto nell'ambito delle figure apicali dell'amministrazione o una unità organizzativa cui attribuire il potere sostitutivo in caso di inerzia. In caso di inutile decorrenza del termine per la conclusione del procedimento tale unità organizzativa è chiamata ad esercitare tale potere:

- A. concludendo il procedimento entro un termine pari alla metà di quello originariamente previsto
- B. concludendo il procedimento entro un termine pari ad un terzo di quello originariamente previsto
- C. concludendo il procedimento entro il termine originariamente previsto

8. In materia di annullabilità del provvedimento, l'art. 21-octies della L. 241/1990 dispone che il provvedimento amministrativo non è annullabile per mancata comunicazione dell'avvio del procedimento qualora l'amministrazione dimostri in giudizio che il contenuto del provvedimento non avrebbe potuto essere diverso da quello in concreto adottato. Esistono eccezioni a tale disposizione?

- A. Sì, tale disposizione non si applica al provvedimento adottato in violazione dell'articolo 10-bis della medesima L. 241/1990, inerente la comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza
- B. Sì, le eccezioni a tale disposizione sono elencate espressamente e tassativamente al comma 3 del medesimo articolo
- C. No, non esistono casi di eccezione a tale disposizione

9. Quando dalla divulgazione di alcuni documenti amministrativi possa derivare una lesione, specifica e individuata, alla sicurezza e alla difesa nazionale, all'esercizio della sovranità nazionale e alla continuità e alla correttezza delle relazioni internazionali, con particolare riferimento alle ipotesi previste dai trattati e dalle relative leggi di attuazione:

- A. il Governo, per mezzo di regolamento specifico, può prevedere la sottrazione di tali documenti al diritto di accesso amministrativo
- B. il Governo, per mezzo di regolamento specifico, deve prevedere la sottrazione di tali documenti al diritto di accesso amministrativo
- C. il Parlamento, per mezzo di regolamento specifico, può prevedere la sottrazione di tali documenti al diritto di accesso amministrativo

10. Nei casi di dichiarazioni sostitutive di certificazioni e di dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, le amministrazioni procedenti sono tenute ad effettuare idonei controlli, anche a campione in misura proporzionale al rischio e all'entità del beneficio, e nei casi di ragionevole dubbio, sulla veridicità di tali dichiarazioni. Tali controlli:

- A. possono essere eseguiti anche successivamente all'erogazione dei benefici, comunque denominati, per i quali sono rese le dichiarazioni
- B. devono essere eseguiti solo successivamente all'erogazione dei benefici, comunque denominati, per i quali sono rese le dichiarazioni
- C. devono essere eseguiti esclusivamente prima dell'erogazione di eventuali benefici, comunque denominati, per i quali sono rese le dichiarazioni

- 11. In materia di obblighi di pubblicazione concernenti i provvedimenti amministrativi, le pubbliche amministrazioni pubblicano in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti. Con quale cadenza sono, inoltre, aggiornate tali pubblicazioni?**
- A. Ogni sei mesi
 - B. Ogni tre mesi
 - C. Ogni dodici mesi
- 12. Ai sensi dell'art. 37 del cd. GDPR, il titolare del trattamento e il responsabile del trattamento designano sistematicamente un responsabile della protezione dei dati. All'interno della Provincia, da chi può essere ricoperto tale incarico?**
- A. La figura del DPO può essere assunta da un dipendente interno, senza conflitto di interessi, oppure da un professionista privato esterno o da un'impresa esterna, purché in tal caso sia indicata la persona fisica atta a fungere da punto di contatto con gli interessati e con l'Autorità di controllo
 - B. La figura del DPO può essere assunta da un dipendente interno, senza conflitto di interessi, oppure da un professionista privato esterno, ma mai da una persona giuridica esterna
 - C. La figura del DPO può essere assunta esclusivamente da un dipendente interno della Provincia
- 13. Con riferimento agli enti locali, ai sensi dell'art. 1, c. 7 della L. 190/2012, l'individuazione del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza:**
- A. compete all'organo di indirizzo dell'ente ed è individuato, di norma, nel segretario o nel dirigente apicale, salva diversa e motivata determinazione
 - B. compete all'organo di indirizzo dell'ente e può essere individuato esclusivamente nel segretario o nel dirigente apicale
 - C. compete all'organo di indirizzo dell'ente e, solitamente, corrisponde al Presidente della Provincia
- 14. Il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) è adottato:**
- A. Da ANAC
 - B. Dal Dipartimento della Funzione Pubblica
 - C. Dall'organo di indirizzo politico dell'amministrazione, su proposta del RPCT
- 15. In materia di rapporto di lavoro e disciplina delle mansioni, ai sensi dell'art. 52, c. 2 del D.Lgs. 165/2001, per obiettive esigenze di servizio il prestatore di lavoro può essere adibito a mansioni proprie della qualifica immediatamente superiore nel caso di vacanza di posto in organico. Quali sono i termini temporali previsti dalla legge in tal caso?**
- A. Il prestatore di lavoro può essere adibito a mansioni proprie della qualifica immediatamente superiore per non più di sei mesi, prorogabili fino a dodici qualora siano state avviate le procedure per la copertura dei posti vacanti
 - B. Il prestatore di lavoro può essere adibito a mansioni proprie della qualifica immediatamente superiore per non più di dodici mesi, prorogabili fino a ventiquattro qualora siano state avviate le procedure per la copertura dei posti vacanti
 - C. Il prestatore di lavoro può essere adibito a mansioni proprie della qualifica immediatamente superiore per non più di sei mesi, mai prorogabili
- 16. Il procedimento disciplinare nei confronti del dipendente pubblico è regolato dal:**
- A. D.Lgs. 165/2001
 - B. Codice di comportamento
 - C. Statuto dei lavoratori
- 17. L'art. 15 c. 2 del CdA disciplina la nomina del Responsabile unico del progetto (RUP) in modo tale che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti lo nominino tra i dipendenti assunti anche a tempo determinato della stazione appaltante o dell'ente concedente, tenendo conto del possesso dei requisiti previsti dal CdA stesso e delle competenze professionali adeguate in relazione ai compiti affidati. Vi sono eccezioni a tale nomina?**
- A. Sì, in quanto resta in ogni caso ferma la possibilità per le stazioni appaltanti, in caso di accertata carenza nel proprio organico di personale in possesso dei requisiti richiesti dal CdA, di nominare il RUP tra i dipendenti di altre amministrazioni pubbliche
 - B. Sì, in quanto resta in ogni caso ferma la possibilità per le stazioni appaltanti, anche ove non sussista carenza nel proprio organico di personale in possesso dei requisiti richiesti dal CdA, di nominare il RUP tra i dipendenti di altre amministrazioni pubbliche
 - C. No, non sono state previste eccezioni alla norma citata
- 18. Quale tra le seguenti non può essere oggetto di soccorso istruttorio?**
- A. La modifica del contenuto sostanziale dell'offerta economica
 - B. La mancata produzione di una dichiarazione già esistente alla data di presentazione dell'offerta
 - C. Un errore materiale nella compilazione della documentazione amministrativa
- 19. Nei documenti di gara iniziali può essere stabilito che, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante possa imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso:**
- A. L'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto
 - B. L'appaltatore può risolvere il contratto con il consenso della stazione appaltante
 - C. L'appaltatore può risolvere il contratto se l'importo dell'incremento o della diminuzione supera il 10% dell'importo del contratto

20. Con riferimento alle modalità e termini di pagamento del corrispettivo, sul valore del contratto di appalto è calcolato l'importo dell'anticipazione del prezzo. A quanto ammonta tale importo?

- A. Tale importo è pari al 20% del valore del contratto e nei documenti di gara può essere previsto un incremento dell'anticipazione del prezzo fino al 30%
- B. Tale importo è pari al 10% del valore del contratto e nei documenti di gara può essere previsto un incremento dell'anticipazione del prezzo fino al 20%
- C. Tale importo è pari al 20% del valore del contratto e nei documenti di gara non può essere previsto un incremento dell'anticipazione del prezzo

21. Qualora nel corso dell'esecuzione di un contratto sopravvenga la necessità di lavori, servizi o forniture supplementari, non previsti nell'appalto iniziale e, allo stesso tempo, un cambiamento del contraente risultasse impraticabile per motivi economici o tecnici:

- A. il contratto di appalto può essere modificato senza una nuova procedura di affidamento e, in ogni caso, nel limite di un aumento del prezzo del contratto pari al 50% del valore del contratto iniziale
- B. il contratto di appalto può essere modificato senza una nuova procedura di affidamento e l'eventuale aumento del prezzo può sfiorare il 50% del valore del contratto iniziale fino ad un massimo del 60%
- C. il contratto di appalto può essere modificato solo attraverso una nuova procedura di affidamento e, in ogni caso, nel limite di un aumento del prezzo del contratto pari al 50% del valore del contratto iniziale

22. La progettazione in materia di lavori pubblici, si articola:

- A. in due livelli di successivi approfondimenti tecnici: il progetto di fattibilità tecnico-economica e il progetto esecutivo
- B. in tre livelli di successivi approfondimenti tecnici: il progetto di fattibilità tecnico-economica, il progetto definitivo e il progetto esecutivo
- C. in tre livelli di successivi approfondimenti tecnici: il progetto preliminare, il progetto di fattibilità tecnico-economica e il progetto esecutivo

23. Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. 118/2011, il bilancio di previsione finanziario ha carattere autorizzatorio ed inoltre:

- A. è almeno triennale e viene aggiornato annualmente in occasione della sua approvazione
- B. è almeno quinquennale e viene aggiornato annualmente in occasione della sua approvazione
- C. è almeno quinquennale e viene aggiornato ogni due anni in occasione della sua approvazione

24. Il principio dell'integrità del bilancio pubblico stabilisce che:

- A. Tutte le entrate e tutte le spese devono essere iscritte in bilancio nel loro intero ammontare senza compensazioni
- B. Tutte le entrate e tutte le spese devono essere contabilizzate nel bilancio senza vincoli di destinazione preventiva
- C. Tutte le entrate e tutte le spese devono essere iscritte nell'unico bilancio. Sono pertanto vietate le gestioni fuori bilancio

25. Ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. 118/2011 uno degli scopi per cui le amministrazioni pubbliche adottano uno schema di bilancio articolato per missioni e programmi è quello di assicurare maggiore trasparenza delle informazioni riguardanti il processo di allocazione delle risorse pubbliche e la destinazione delle stesse alle politiche pubbliche settoriali. Vi sono scopi ulteriori?

- A. Sì, tale suddivisione è atta inoltre a consentire la confrontabilità dei dati di bilancio
- B. Sì, tale suddivisione è atta inoltre a garantire la segretezza dei dati di bilancio, escludendone la confrontabilità diretta
- C. No, non sono enunciati scopi ulteriori nella normativa citata

26. L'armonizzazione dei bilanci si applica:

- A. A tutte le pubbliche amministrazioni, compresi Stato, regioni, enti locali e università
- B. Esclusivamente allo Stato e agli enti locali
- C. Agli enti locali, ma non ai loro enti strumentali

27. Una volta iniziata la procedura descritta dall'art. 141 del D.Lgs. 267/2000, inerente scioglimento e sospensione dei consigli comunali e provinciali, in attesa del decreto di scioglimento, quale autorità - per motivi di grave e urgente necessità - può sospendere i consigli comunali e provinciali e nominare un commissario per la provvisoria amministrazione dell'ente? E per quale periodo?

- A. Il Prefetto, per un periodo comunque non superiore a novanta giorni
- B. Il Questore, per un periodo comunque non superiore a novanta giorni
- C. Il Prefetto, per un periodo comunque non superiore a sessanta giorni

28. A quale procedura corrisponde la seguente descrizione? Procedura diretta a rilevare i risultati conseguiti rispetto alle linee programmatiche di mandato approvate dal Consiglio, gli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, i tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, le procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, la qualità dei servizi erogati e il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici.

- A. Controllo Strategico
- B. Controllo di Gestione
- C. Controllo di regolarità amministrativa

29. In caso di mancata o parziale ratifica del provvedimento di variazione di bilancio adottato dall'organo esecutivo

- A. l'organo consiliare è tenuto ad adottare nei successivi trenta giorni, e comunque sempre entro il 31 dicembre dell'esercizio in corso, i provvedimenti ritenuti necessari nei riguardi dei rapporti eventualmente sorti sulla base della deliberazione non ratificata.
- B. L'organo consiliare deve trasmettere immediatamente la delibera alla Corte dei conti per l'annullamento obbligatorio dei rapporti sorti.
- C. L'organo consiliare non interviene in alcun modo e lascia validi tutti i rapporti sorti sulla base della deliberazione non ratificata.

30. Il cd. Documento unico di programmazione è composto dalla Sezione strategica e dalla Sezione operativa. Quanto dura la Sezione strategica?

- A. La sezione strategica ha una durata pari a quella del mandato amministrativo
- B. La sezione strategica ha durata pari a quella del bilancio finanziario
- C. La sezione strategica ha una durata triennale

31. In materia di bilancio, l'unità temporale della gestione:

- A. è l'anno finanziario, che inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre dello stesso anno
- B. è l'anno finanziario, che inizia il 1° aprile e termina il 31 marzo dell'anno seguente
- C. è l'anno fiscale, che inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre dello stesso anno

32. La salvaguardia degli equilibri di bilancio:

- A. È deliberata dal Consiglio almeno una volta entro il 31 luglio di ciascun anno
- B. È deliberata dalla Giunta almeno una volta entro il 30 giugno di ciascun anno
- C. È deliberata dal Presidente della Provincia almeno una volta entro il 30 giugno di ciascun anno

33. Il suo ufficio eroga un servizio di rilascio certificazioni che in passato ha ricevuto alcune lamentele per i tempi di attesa. Da sei mesi non ci sono più segnalazioni negative. Come valuta questa situazione?

- A. Attiva un monitoraggio per raccogliere dati oggettivi sui tempi e propone questionari di soddisfazione all'utenza. Condivide i risultati con il gruppo e presenta al dirigente i report periodici sulla qualità percepita con eventuali proposte di ottimizzazione
- B. Considera positivamente l'assenza di lamentele come segnale di miglioramento del servizio e condivide i risultati con il gruppo per mantenere alta l'attenzione sulla qualità
- C. Non si pone particolari domande sull'assenza di segnalazioni. Ritiene che i cittadini si lamentino solo quando ci sono problemi gravi ed evidenti, quindi il silenzio e l'assenza di ritorni negativi equivalgono a una sostanziale soddisfazione per il servizio erogato

34. L'ente sta valutando l'introduzione di una app mobile per alcuni servizi al cittadino. Le viene chiesto un parere su quali servizi includere prioritariamente. Come procede?

- A. Propone una prioritizzazione dei servizi più richiesti dagli utenti basandosi sui dati di accesso allo sportello e sulle pratiche che generano più code e tempi di attesa. Propone anche un breve sondaggio ai cittadini per identificare le loro priorità. Presenta la sua proposta attraverso una matrice che incrocia miglioramento per l'utente e tempo risparmiato per il suo ufficio
- B. Analizza quali sono i servizi attualmente più richiesti dagli utenti basandosi sui dati di accesso allo sportello e sulle statistiche del sito web. Identifica le pratiche che generano più code e tempi di attesa e propone di digitalizzarle prioritariamente nell'app. Presenta la sua proposta corredata da dati quantitativi sul volume di richieste per ciascun servizio
- C. Propone di inserire nell'app principalmente i servizi che sono già digitalizzati e disponibili sul sito web, perché sarebbe tecnicamente più semplice e rapido implementarli su piattaforma mobile. Suggerisce di partire con questi per avere un risultato in tempi brevi, rimandando a fasi successive l'inclusione di servizi più complessi

35. Un'impresa del territorio richiede informazioni su quali autorizzazioni servano per aprire una nuova attività commerciale che ha delle caratteristiche particolari. La questione coinvolge competenze di più uffici (commercio, urbanistica, ambiente, polizia locale). Come gestisce la richiesta?

- A. Coordina la raccolta di informazioni dai vari uffici e fornisce all'impresa una risposta integrata con tempistiche e contatti. Propone al dirigente la creazione di un vademecum multisettoriale per le richieste ricorrenti sulle nuove attività
- B. Si attiva immediatamente per contattare tutti gli uffici coinvolti, raccogliendo personalmente tutte le informazioni necessarie. Prepara una risposta dettagliata e completa per l'impresa con l'elenco di tutti gli adempimenti, i moduli da compilare, i tempi medi e i riferimenti. Si offre come referente unico per tutta la pratica e segue personalmente ogni passaggio fino alla conclusione dell'iter autorizzativo
- C. Fornisce le informazioni di propria competenza diretta e poi elenca all'impresa tutti gli altri uffici che dovrà contattare per ottenere le autorizzazioni che esulano dalle sue competenze. Fornisce i riferimenti (email, telefono, orari) di ciascun ufficio e augura buon lavoro all'imprenditore, ritenendo di aver fornito un servizio informativo completo

36. Entra in vigore una nuova legge nazionale che modifica le procedure di accesso agli atti. Lei sta lavorando su diverse richieste di accesso presentate prima della modifica normativa. Come gestisce la situazione?

- A. Studia la nuova normativa per comprenderne portata e implicazioni, identifica le disposizioni transitorie e retroattive e quali richieste possono essere completate con la vecchia procedura. Informa il suo responsabile e propone una comunicazione chiara ai richiedenti e agli altri uffici coinvolti
- B. Applica la nuova procedura solo alle richieste presentate dopo l'entrata in vigore della legge, continuando con la vecchia per quelle pregresse. Comunica al suo responsabile il suo modus operandi e fornisce un riassunto della nuova normativa
- C. Continua a gestire tutte le richieste, sia quelle pregresse che quelle nuove, con le vecchie procedure, ritenendo più semplice mantenere uniformità di trattamento e rimandando l'applicazione della nuova normativa a quando avrà più tempo per studiarla

37. Le vengono assegnate contemporaneamente tre attività urgenti: completare una rendicontazione per la Corte dei Conti con scadenza tra 3 giorni, preparare documenti per una riunione della Giunta prevista domani, e rispondere a una diffida legale ricevuta dall'ente. Come organizza il suo lavoro?

- A. Identifica la diffida legale come priorità critica per potenziali ricadute legali sull'ente. Informa immediatamente il dirigente della situazione, propone una riorganizzazione delle priorità delegando colleghi che possano supportarlo su alcuni aspetti, garantendo che tutte le scadenze critiche siano rispettate
- B. Si concentra sulla preparazione della riunione di Giunta perché è l'attività con scadenza più prossima, programmando di occuparsi della rendicontazione e della diffida nei giorni successivi, informando il responsabile della situazione
- C. Inizia a lavorare su tutte e tre le attività contemporaneamente, cercando di fare del suo meglio. Decide di non comunicare al responsabile la difficoltà di gestire le tre urgenze simultanee per non farlo preoccupare

38. Nota che la procedura di gestione delle determine dirigenziali potrebbe essere significativamente migliorata attraverso l'utilizzo di un sistema di workflow digitale già disponibile nell'ente ma non utilizzato dal suo ufficio. Cosa fa?

- A.** Approfondisce come altri uffici utilizzano già il sistema, valuta concretamente benefici e criticità applicative per il proprio contesto e prepara una proposta strutturata con analisi costi-benefici e un piano di implementazione, da presentare al responsabile
- B.** Inizia autonomamente e spontaneamente a utilizzare il sistema digitale per il proprio lavoro, pensando che questo possa essere un buon esempio per i suoi collaboratori
- C.** Menziona l'idea informalmente al responsabile durante una pausa, e attende che sia lui a decidere se approfondirla, non ritenendo appropriato investire tempo in analisi che esulano dalle attività assegnate

39. Il processo di liquidazione delle fatture nel suo ufficio richiede mediamente 45 giorni, generando frequenti solleciti da parte dei fornitori e penali per ritardato pagamento. Ha 3 collaboratori part-time che seguono il processo. Come interviene?

- A.** Mappa l'intero processo identificando ridondanze e attività non a valore. Propone una revisione che elimini passaggi superflui, introduca verifiche contestuali e definisca chiare soglie di autonomia decisionale. Presenta al dirigente un piano con indicatori di performance misurabili e obiettivi di riduzione dei tempi del 40%
- B.** Analizza i tempi di ciascuna fase del processo (ricezione fattura, verifica conformità, controllo amministrativo, autorizzazione, mandato di pagamento) per identificare i colli di bottiglia. Riorganizza il carico di lavoro tra i tre collaboratori in modo più equilibrato e introduce un registro di monitoraggio per tracciare lo stato di avanzamento di ogni fattura, con avvisi automatici quando si avvicinano le scadenze
- C.** Richiede al dirigente l'autorizzazione per assumere un ulteriore collaboratore part-time dedicato esclusivamente alle liquidazioni, così da ridurre il carico di lavoro su ciascuna risorsa e accelerare i tempi. Nel frattempo, sensibilizza il gruppo sull'importanza di velocizzare le pratiche per evitare penali

40. Due dei suoi collaboratori sono esperti di contabilità ma meno competenti in procedimenti amministrativi; altri due hanno competenze opposte. Riceve l'assegnazione di un nuovo servizio che richiede sia competenze contabili che amministrative in modo integrato. Come organizza il lavoro?

- A.** Crea coppie di lavoro che integrino competenze complementari. Programma momenti di condivisione delle conoscenze per innalzare le competenze reciproche e ridurre nel tempo la dipendenza dalle specializzazioni individuali
- B.** Struttura il processo del nuovo servizio in due fasi sequenziali distinte: la prima fase (istruttoria amministrativa) viene gestita dai collaboratori esperti in procedimenti amministrativi, la seconda fase (verifica contabile e liquidazione) viene affidata agli esperti di contabilità. Definisce chiaramente gli output di ogni fase e i criteri di passaggio tra una fase e l'altra
- C.** Assegna la gestione del nuovo servizio ai due collaboratori esperti in procedimenti amministrativi, dato che questa competenza è storicamente più critica per l'ufficio. Stabilisce che quando necessario possano richiedere supporto ai colleghi esperti di contabilità per gli aspetti economici, mantenendo però la responsabilità principale sul processo

