

QUESTIONARIO

2

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 2

1. **In materia di riordino delle competenze delle Province, la riforma del 2014 le ha chiaramente suddivise in funzioni fondamentali e funzioni ulteriori (o non fondamentali): come vengono attribuite queste ultime alle Province?**
 - A. La riforma stabilisce che tali funzioni siano attribuite dallo Stato e dalla Regione secondo le rispettive competenze materiali ed in attuazione dei principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione ai sensi dell'art. 118 Costituzione
 - B. La riforma stabilisce che tali funzioni siano attribuite esclusivamente dallo Stato secondo le competenze materiali ed in attuazione dei principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione ai sensi dell'art. 118 Costituzione
 - C. La riforma stabilisce che tali funzioni siano attribuite esclusivamente dalla Regione secondo le competenze materiali ed in attuazione dei principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione ai sensi dell'art. 118 Costituzione
2. **Ai sensi dell'art. 42 del D. Lgs. 267/2000, quale delle seguenti affermazioni è errata?**
 - A. Rientra tra le competenze del Consiglio l'approvazione di tutti i regolamenti dell'ente
 - B. Rientra tra le competenze del Consiglio l'approvazione degli statuti dell'ente e delle aziende speciali
 - C. Rientra tra le competenze del Consiglio la costituzione e la modificazione di forme associative
3. **L'art. 64 del D.Lgs. 267/2000 sancisce la totale incompatibilità tra consigliere comunale e provinciale e assessore nella rispettiva giunta. Esiste tuttavia un'eccezione a tale norma?**
 - A. Sì, in quanto tale restrizione non si applica ai comuni con popolazione fino a 15.000 abitanti
 - B. Sì, in quanto tale restrizione non si applica ai comuni con popolazione fino a 30.000 abitanti
 - C. No, la legge non prevede alcuna eccezione
4. **Con riferimento all'incarico di Direttore Generale, ex art. 108 del D.Lgs. 267/2000, quale delle seguenti affermazioni è corretta?**
 - A. Il Direttore generale è individuato al di fuori della dotazione organica e con contratto a tempo determinato. Ad esso rispondono, nell'esercizio delle funzioni loro assegnate, i dirigenti dell'ente, ad eccezione del segretario, e la durata del suo incarico non può eccedere quella del mandato del Sindaco o del Presidente della Provincia
 - B. Il Direttore generale è individuato al di fuori della dotazione organica e con contratto a tempo determinato. Ad esso rispondono, nell'esercizio delle funzioni loro assegnate, i dirigenti dell'ente, ivi compreso il segretario, e la durata del suo incarico non può eccedere quella del mandato del Sindaco o del Presidente della Provincia
 - C. Il Direttore generale è individuato al di fuori della dotazione organica e con contratto a tempo indeterminato, in quanto ente terzo rispetto agli organi di governo. Ad esso rispondono, nell'esercizio delle funzioni loro assegnate, i dirigenti dell'ente, ad eccezione del segretario
5. **Le variazioni di bilancio possono essere adottate dall'organo esecutivo in via d'urgenza opportunamente motivata:**
 - A. salvo ratifica, a pena di decadenza, da parte dell'organo consiliare entro i sessanta giorni seguenti e comunque entro il 31 dicembre dell'anno in corso.
 - B. salvo ratifica, a pena di decadenza, da parte dell'organo consiliare entro i sessanta giorni seguenti e comunque entro il 30 novembre dell'anno in corso.
 - C. salvo ratifica, a pena di decadenza, da parte dell'organo consiliare entro i novanta giorni seguenti e comunque entro il 30 novembre dell'anno in corso.
6. **Se un quinto dei consiglieri richiede la convocazione del Consiglio, il Presidente deve provvedere:**
 - A. Entro 20 giorni
 - B. Entro 30 giorni
 - C. Entro 15 giorni
7. **In materia di motivazione del provvedimento, l'art. 3 della L. 241/1990 dispone che nel momento in cui le ragioni della decisione risultano da altro atto dell'amministrazione richiamato dalla decisione stessa:**
 - A. insieme alla comunicazione di quest'ultima deve essere indicato e reso disponibile, anche l'atto cui essa si richiama
 - B. al provvedimento finale deve essere allegato per esteso l'atto cui si fa riferimento
 - C. al destinatario del provvedimento finale deve essere inviata copia dell'atto cui si fa riferimento
8. **Nei procedimenti ad istanza di parte il responsabile del procedimento o l'autorità competente, prima della formale adozione di un provvedimento negativo, comunica tempestivamente agli istanti i motivi che ostano all'accoglimento della domanda. Entro quale termine gli istanti hanno il diritto di presentare per iscritto le loro osservazioni?**
 - A. Entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, e tali osservazioni possono eventualmente essere corredate da ulteriori documenti
 - B. Entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, e tali osservazioni devono obbligatoriamente essere corredate da ulteriori documenti
 - C. Entro il termine di venti giorni dal ricevimento della comunicazione, e tali osservazioni possono eventualmente essere corredate da ulteriori documenti
9. **A norma del comma 6 dell'art. 2 della L. 241/90, il termine entro cui deve concludersi il procedimento amministrativo decorre:**
 - A. Dal ricevimento della domanda se si tratta di un procedimento ad iniziativa di parte
 - B. Dal termine della fase istruttoria
 - C. Dalla data dell'iscrizione nel registro cronologico della determinazione di apertura del procedimento

10. La dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà:

- A.** è quel documento sottoscritto dall'interessato, concernente stati, qualità personali e fatti, che siano a diretta conoscenza di questi, reso nelle forme previste dalla legge
- B.** è quel documento rilasciato da una amministrazione pubblica avente funzione di ricognizione, riproduzione o partecipazione a terzi di stati, qualità personali e fatti contenuti in albi, elenchi o registri pubblici o comunque accertati da soggetti titolari di funzioni pubbliche
- C.** è sinonimo di dichiarazione sostitutiva di certificazione

11. In materia di accesso civico ad atti e documenti, qualora il difensore civico ritenga illegittimo il diniego o il differimento da parte dell'amministrazione, egli è tenuto ad informare sia il richiedente che l'amministrazione competente. Se questa non conferma il diniego o il differimento:

- A.** entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico, l'accesso è consentito
- B.** entro venti giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico, l'accesso è consentito
- C.** entro dieci giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico, l'accesso è consentito

12. In materia di diritto all'oblio, il singolo interessato può indirizzare una richiesta di cancellazione direttamente al titolare o al responsabile del trattamento dei dati personali, i quali sono tenuti a rispondere senza ingiustificato ritardo al più tardi entro un mese dal ricevimento dell'istanza. Che cosa accade in caso di mancata risposta da parte di questi soggetti?

- A.** in tal caso, ma anche nel caso in cui il soggetto interessato ritenga non soddisfacente la risposta ricevuta, potrà rivolgersi con ricorso all'autorità giudiziaria oppure presentare un reclamo all'autorità Garante per la Privacy
- B.** solo in caso di mancata risposta, il soggetto interessato potrà rivolgersi con ricorso all'autorità giudiziaria oppure presentare un reclamo all'autorità Garante per la Privacy
- C.** in tal caso, ma anche nel caso in cui il soggetto interessato ritenga non soddisfacente la risposta ricevuta, potrà rivolgersi esclusivamente con un reclamo all'autorità Garante per la Privacy

13. Ai sensi dell'art. 1, c. 63 della L. 190/2012 e del conseguente D.Lgs. 235/2012, in materia di incandidabilità e di divieto di ricoprire cariche elettive e di Governo, coloro che hanno riportato condanna definitiva per peculato (art. 314 Codice Penale):

- A.** Non possono essere candidati alle elezioni provinciali, comunali e circoscrizionali e non possono comunque ricoprire le cariche di presidente della provincia, sindaco, assessore e consigliere provinciale e comunale
- B.** Possono essere candidati alle elezioni provinciali, comunali e circoscrizionali ma non possono in alcun caso ricoprire le cariche di presidente della provincia, sindaco, assessore e consigliere provinciale e comunale
- C.** Possono essere candidati alle elezioni provinciali, comunali e circoscrizionali e ricoprire le cariche di presidente della provincia, sindaco, assessore e consigliere provinciale e comunale, ma solo nel caso in cui sentenza la definitiva - intervenuta anche dopo l'introduzione della disciplina di legge - disponga l'applicazione della pena su richiesta (patteggiamento)

14. Ai sensi della L. 190/2012, fino al 2022, anche le Province dovevano definire il cd. Piano di prevenzione della corruzione, nel quale si forniva una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e indicava gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio. Tale adempimento è stato abolito per le amministrazioni pubbliche con più di 50 dipendenti, in quanto assorbito nelle sezioni apposite del cd. Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), introdotto nel 2021. Per quanto riguarda le Province:

- A.** il PIAO viene adottato dal Presidente della Provincia, ha durata triennale e viene aggiornato annualmente entro il 31 Gennaio dell'anno di riferimento - termine che tuttavia può essere differito
- B.** il PIAO viene adottato dal Consiglio Provinciale, ha durata triennale e viene aggiornato annualmente entro il 31 Gennaio dell'anno di riferimento - termine che tuttavia può essere differito
- C.** il PIAO viene adottato dal Consiglio Provinciale, ha durata quinquennale e viene aggiornato annualmente entro il 31 Gennaio dell'anno di riferimento - termine che non può mai essere differito

15. Il procedimento disciplinare:

- A.** Per le infrazioni di minore gravità, per le quali è prevista l'irrogazione della sanzione del rimprovero verbale, è di competenza del responsabile della struttura presso cui presta servizio il dipendente
- B.** È sempre di competenza dell'ufficio procedimenti disciplinari, individuato nell'ambito della propria organizzazione
- C.** Si estingue in caso di trasferimento del dipendente, a qualunque titolo, in un'altra amministrazione pubblica

16. La seguente affermazione: "I dipendenti pubblici non possono svolgere incarichi retribuiti che non siano stati conferiti o previamente autorizzati dall'amministrazione di appartenenza":

- A.** è vera e corretta
- B.** è falsa, poiché i dipendenti della PA non possono in alcun caso intrattenere altri tipi di rapporti di lavoro dipendente o autonomo, né esercitare attività d'impresa
- C.** è falsa, poiché ad esempio il dipendente che sia assunto dalla PA a tempo parziale fino al 75% può esercitare un'altra tipologia di attività lavorativa

17. In materia di soccorso istruttorio, con cui il Codice degli Appalti permette alle stazioni appaltanti di sanare carenze documentali, inesattezze o irregolarità formali nella documentazione amministrativa, quali sono i termini entro i quali l'operatore economico è tenuto ad intervenire? Cosa accade qualora non li rispetti?

- A.** La stazione appaltante assegna un termine non inferiore a cinque giorni e non superiore a dieci giorni e l'operatore economico che non dovesse rispettare tale termine è escluso dalla procedura di gara
- B.** La stazione appaltante assegna un termine non inferiore a dieci giorni e non superiore a quindici giorni e l'operatore economico che non dovesse rispettare tale termine è escluso dalla procedura di gara
- C.** La stazione appaltante assegna un termine non inferiore a cinque giorni e non superiore a dieci giorni. In ogni caso, l'operatore economico che non dovesse rispettare tale termine non sarebbe mai escluso dalla procedura di gara

18. Ai sensi dell'art. 140 del Codice degli Appalti, la deliberazione dello stato di emergenza di rilievo nazionale per eventi calamitosi di origine naturale costituisce una delle circostanze per l'attivazione delle cd. procedure in casi di somma urgenza?

- A. Sì, l'affermazione è corretta
- B. No, l'affermazione non è corretta, poiché tale circostanza non è citata espressamente dall'articolo in questione
- C. Sì, l'affermazione è corretta: tale circostanza, infatti, è l'unica in grado di attivare le procedure di somma urgenza di cui all'articolo citato

19. Il RUP può partecipare alla commissione giudicatrice:

- A. Nel caso di aggiudicazione dei contratti con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, anche in qualità di presidente.
- B. Nel caso di aggiudicazione dei contratti con il criterio del minor prezzo, ma non in qualità di presidente
- C. Solo negli appalti di importo inferiore alle soglie di rilevanza europea

20. La garanzia provvisoria è uno strumento di garanzia precontrattuale che l'operatore economico è tenuto a prestare al momento della presentazione dell'offerta, al fine di assicurare la serietà e l'impegno vincolante dell'offerta stessa. Ai sensi dell'art. 53 del CdA, in quali forme può essere costituita?

- A. Tale garanzia può essere costituita sotto forma di cauzione o fideiussione
- B. Tale garanzia può essere costituita solo sotto forma di fideiussione bancaria
- C. Tale garanzia può essere costituita sotto forma di cauzione, con un importo massimo pari al 5% dell'importo posto a base di gara

21. Ai sensi dell'art. 60 del CdA, nei documenti di gara iniziali delle procedure di affidamento è obbligatorio l'inserimento delle clausole di revisione prezzi. Tali clausole:

- A. sono riferite esclusivamente alle prestazioni oggetto del contratto e non apportano modifiche che alterino la natura generale del contratto o dell'accordo quadro
- B. possono riferirsi anche a prestazioni ulteriori non indicate nel contratto ed il loro inserimento non apporterebbe modifiche atte ad alterare la natura generale dello stesso o dell'accordo quadro
- C. sono riferite esclusivamente alle prestazioni oggetto del contratto ed il loro inserimento, pur lasciando invariato l'accordo quadro, potrebbe comportare modifiche in grado di alterare la natura generale del contratto

22. Secondo il Codice dei contratti pubblici, il principio di rotazione negli affidamenti diretti:

- A. Può essere derogato se l'importo è inferiore a 5.000 euro.
- B. È sempre obbligatorio e inderogabile.
- C. Non si applica in quanto trattasi di procedure semplificate.

23. A seguito di eventi intervenuti successivamente all'approvazione del bilancio, la giunta, nelle more della necessaria variazione di bilancio e al solo fine di garantire gli equilibri di bilancio:

- A. può limitare la natura autorizzatoria degli stanziamenti del bilancio di previsione, compresi quelli relativi agli esercizi successivi al primo
- B. può limitare la natura autorizzatoria degli stanziamenti del bilancio di previsione, esclusi quelli relativi agli esercizi successivi al primo
- C. non può limitare la natura autorizzatoria degli stanziamenti del bilancio di previsione

24. Indica l'affermazione corretta tra quelle proposte:

- A. le amministrazioni pubbliche possono effettuare, in sede di gestione, variazioni compensative tra le dotazioni delle missioni e dei programmi, limitatamente alle spese per il personale, conseguenti a provvedimenti di trasferimento del personale all'interno dell'amministrazione
- B. le amministrazioni pubbliche possono effettuare, in sede di gestione, variazioni compensative tra le dotazioni delle missioni e dei programmi, con esclusione delle spese per il personale, conseguenti a provvedimenti di trasferimento del personale all'interno dell'amministrazione
- C. le amministrazioni pubbliche, in sede di gestione, non possono procedere a variazioni compensative tra le dotazioni delle missioni e dei programmi

25. Secondo il principio della competenza finanziaria, le obbligazioni passive si registrano:

- A. Quando viene assunto l'impegno di spesa.
- B. Quando si riceve la fattura.
- C. Quando la spesa viene pagata.

26. Ai sensi dell'art. 76 del D.Lgs. 118/2011, gli enti soggetti alle disposizioni del D.Lgs. 118/2011:

- A. sono obbligatoriamente tenuti alla pubblicazione nel proprio sito istituzionale, nella sezione dedicata ai bilanci, tutti i documenti contabili previsti dai rispettivi ordinamenti
- B. possono provvedere alla pubblicazione nel proprio sito istituzionale, nella sezione dedicata ai bilanci, tutti i documenti contabili previsti dai rispettivi ordinamenti
- C. sono obbligatoriamente tenuti alla pubblicazione nel proprio sito istituzionale, nella sezione dedicata ai controlli sulle attività economiche, tutti i documenti contabili previsti dai rispettivi ordinamenti

27. Completa la seguente affermazione: "Il Presidente della Provincia può essere rimosso quando compia atti contrari alla Costituzione o per gravi e persistenti violazioni di legge o per gravi motivi di ordine pubblico, per mezzo di un:

- A. decreto del Ministro dell'Interno
- B. decreto del Presidente della Regione
- C. decreto del Presidente della Repubblica

28. Nell'ambito del controllo di legittimità e regolarità delle gestioni, quale organo verifica il funzionamento dei controlli interni ai fini del rispetto delle regole contabili e dell'equilibrio di bilancio di ciascun ente locale?

- A. Le sezioni regionali della Corte dei conti, con cadenza annuale**
- B. Le sezioni regionali della Corte dei conti, con cadenza semestrale
- C. Il Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato presso il Ministero dell'economia e delle finanze, con cadenza annuale

29. In materia di cd. Documento unico di programmazione, entro il 31 luglio di ciascun anno:

- A. il Presidente della Provincia lo presenta al Consiglio per le conseguenti deliberazioni**
- B. il Consiglio lo presenta alla Giunta per le conseguenti deliberazioni
- C. il Consiglio lo presenta al Presidente della Provincia per le conseguenti deliberazioni

30. Gli enti locali deliberano annualmente il bilancio di previsione finanziario, comprendente le previsioni di competenza e di cassa del primo esercizio del periodo considerato e le previsioni di competenza degli esercizi successivi. A quale periodo di durata deve riferirsi tale bilancio di previsione?

- A. Esso è riferito ad almeno un triennio**
- B. Esso è riferito ad almeno un quadriennio
- C. Esso può riferirsi al massimo ad un triennio

31. In assenza del DUP:

- A. Non può essere approvato il bilancio di previsione**
- B. Si applica l'esercizio provvisorio
- C. È possibile, previa deliberazione del Consiglio, approvare il bilancio di previsione

32. All'interno degli enti locali, il Fondo di riserva è uno strumento fondamentale per la gestione contabile e consiste in una quota obbligatoria del bilancio di previsione destinata a coprire esigenze straordinarie o spese impreviste durante l'esercizio finanziario. Esso deve essere stanziato:

- A. tra lo 0,30% e il 2% del totale delle spese correnti previste inizialmente nel bilancio**
- B. tra lo 0,50% e il 2,5% del totale delle spese correnti previste inizialmente nel bilancio
- C. tra l'1% e il 3% del totale delle spese correnti previste inizialmente nel bilancio

33. Sta coordinando un ufficio con 8 operatori di sportello. Emergono segnalazioni ricorrenti da parte dei cittadini che ricevono informazioni contrastanti da diversi operatori sulla stessa procedura. Alcuni membri del gruppo minimizzano il problema sostenendo che si tratta di interpretazioni legittime delle norme. Come decide di agire?

- A. Convoca una riunione di gruppo per analizzare le discrepanze e dispone un vademecum con le istruzioni con interpretazioni univoche della procedura**
- B. Organizza un incontro con il gruppo per discutere il problema e invita gli operatori a confrontarsi maggiormente tra loro quando hanno dubbi per migliorare lo spirito di gruppo
- C. Richiama verbalmente gli operatori a prestare maggiore attenzione, ritenendo che con il tempo e l'esperienza il problema si risolverà

34. Negli ultimi mesi ha notato che diversi utenti, compilando il questionario di soddisfazione, segnalano difficoltà nel comprendere la modulistica per le richieste di contributi. I moduli sono tecnicamente corretti ma evidentemente poco chiari per i cittadini. Cosa fa?

- A. Convoca una riunione di gruppo per analizzare le discrepanze e dispone un vademecum con le istruzioni. Monitora gli indicatori di qualità del servizio nel tempo (reclami, soddisfazione utenti) per verificare l'efficacia delle sue azioni**
- B. Chiede ai suoi collaboratori di analizzare sistematicamente i ritorni ricevuti identificando i punti di maggiore criticità. Comunica ai suoi collaboratori di essere più disponibili nello spiegare come compilare i moduli, dedicando più tempo all'assistenza personalizzata agli utenti. Monitora l'andamento dei ritorni degli utenti
- C. Ritiene che i moduli siano conformi alle normative e che sia compito dei cittadini informarsi adeguatamente o farsi assistere da professionisti (commercialisti, CAF) per la compilazione. Non intraprende azioni specifiche ritenendo che un certo livello di complessità sia inevitabile nella pubblica amministrazione

35. Un'associazione di volontariato che collabora spesso con il Comune deve presentare rendicontazioni trimestrali molto dettagliate. Ha notato che commettono spesso gli stessi errori formali che rallentano l'istruttoria. Come interviene?

- A. Organizza un incontro dedicato con l'associazione fornendo esempi pratici e una demo di compilazione. Propone al dirigente una sessione formativa per tutte le associazioni convenzionate, riducendo errori ricorrenti e carico istruttorio**
- B. Ogni volta che riceve una rendicontazione con errori, invece di limitarsi alla nota formale di richiesta integrazioni, contatta telefonicamente il referente dell'associazione per spiegare in modo più chiaro e diretto cosa non va e come correggere. Mantiene un approccio cordiale e disponibile, costruendo nel tempo una relazione di fiducia che facilita la comunicazione
- C. Ogni volta che riceve una rendicontazione incompleta o errata, la respinge con nota formale dettagliata elencando tutti gli errori da correggere. Ritene che sia responsabilità dell'associazione apprendere progressivamente dalle correzioni e migliorare la qualità delle rendicontazioni successive

36. Il Comune ha appena approvato un nuovo regolamento sulla gestione documentale digitale che modifica significativamente le procedure di protocollazione. Lei riceve una richiesta urgente da un collega di un altro ufficio che chiede di protocollare un documento seguendo la vecchia procedura "perché va più veloce". Come si comporta?

- A. Spiega cortesemente al collega che il nuovo regolamento è vincolante per tutti gli uffici e che l'utilizzo della vecchia procedura creerebbe non conformità con ricadute su tutto il processo documentale. Gli fornisce supporto per applicare correttamente la nuova procedura e segnala al proprio responsabile l'esigenza di formazione diffusa per facilitare la transizione**
- B. Spiega al collega che esiste un nuovo regolamento, ma non essendo sicuro di tutti i dettagli cosa che effettivamente porterebbe ad impiegare più tempo, decide di consultare il proprio responsabile prima di procedere, e chiede dunque al collega di attendere indicazioni
- C. Accetta la richiesta del collega utilizzando la vecchia procedura per mantenere buoni rapporti e velocizzare il lavoro, rimandando l'adeguamento al nuovo regolamento a un momento successivo quando tutti saranno più preparati

37. Le viene chiesto di predisporre una delibera che modificherà i termini di pagamento ai fornitori. Durante la preparazione, si rende conto che questa modifica potrebbe impattare anche sul lavoro dell'ufficio tributi e del servizio finanziario. Cosa fa?

- A.** Prima di finalizzare l'atto, contatta proattivamente i responsabili degli uffici tributi e servizi finanziari per condividere la bozza, raccogliere eventuali osservazioni e verificare la compatibilità con i loro processi, garantendo così la coerenza dell'azione amministrativa e prevenendo criticità operative
- B.** Completa la delibera secondo le istruzioni ricevute e la invia per le firme previste, inserendo però una nota in cui suggerisce di valutare attentamente eventuali impatti su altri uffici
- C.** Predisporre la delibera concentrandosi esclusivamente sugli aspetti di propria competenza, ritenendo che sarà compito del dirigente o di altri uffici valutare eventuali ricadute su altre aree dell'ente

38. Lunedì mattina riceve tre richieste che richiedono tutte un impegno significativo entro la settimana: (1) il Sindaco chiede un report urgente sull'utilizzo dei fondi PNRR per un incontro con la stampa previsto giovedì; (2) il suo dirigente le assegna la revisione completa del regolamento comunale sulle sponsorizzazioni, da presentare in Consiglio venerdì; (3) l'ufficio del personale segnala un errore nel calcolo di alcune indennità che deve essere corretto entro mercoledì per evitare contestazioni sindacali. Come gestisce questa situazione?

- A.** Analizza immediatamente le tre richieste valutando: impatto sull'ente, complessità effettiva, e possibilità di delega/supporto. Convoca urgentemente una riunione con il dirigente per rappresentare la situazione e propone di dare priorità all'errore sulle indennità per evitare contenziosi. Verifica inoltre con il dirigente di poter delegare le altre attività
- B.** Inizia a lavorare sull'errore delle indennità perché ha la scadenza più vicina, informando il dirigente via email che potrebbe avere difficoltà a rispettare tutte le scadenze
- C.** Si concentra immediatamente sul report per il Sindaco perché ritiene sia la richiesta più importante dato il ruolo del richiedente. Decide di rimandare le altre due attività, sapendo che non ce la farà a completarle nei termini

39. Un'associazione di categoria segnala ripetutamente che i tempi di risposta del suo ufficio per una specifica tipologia di pratiche sono molto lunghi rispetto ad altri comuni simili. Come affronta la situazione?

- A.** Chiede ad un suo collaboratore un'analisi del processo, e di predisporre una relazione a seguito dell'analisi. Si confronta con il suo responsabile diretto per esporre proposte concrete di miglioramento. Mantiene un dialogo costruttivo con l'associazione per comprendere meglio le criticità percepite
- B.** Riferisce genericamente al suo responsabile della segnalazione ricevuta, e nel frattempo chiede ad un suo collaboratore di raccogliere dati sui tempi di lavorazione per verificare la fondatezza della critica
- C.** Risponde all'associazione che i tempi sono determinati dalla complessità delle istruttorie e dal carico di lavoro, ritenendo che il confronto con altri comuni non sia significativo perché ogni realtà ha le sue specificità

40. Il Piano della Performance dell'ente le assegna tre obiettivi per l'anno: (1) ridurre del 20% i tempi medi di risposta alle istanze, (2) aumentare del 30% le pratiche gestite telematicamente, (3) ridurre del 15% i costi operativi del servizio. Ha un gruppo di 5 persone. Come struttura il piano di lavoro?

- A.** Analizza le interdipendenze tra gli obiettivi e struttura un piano integrato: la digitalizzazione delle pratiche (obiettivo 2) può contribuire a ridurre i tempi di risposta (obiettivo 1) e ottimizzare i costi (obiettivo 3). Definisce milestone trimestrali, assegna responsabilità specifiche per ogni obiettivo e istituisce un sistema di monitoraggio mensile con il gruppo
- B.** Stabilisce che il gruppo lavori sui tre obiettivi in sequenza temporale: nei primi quattro mesi si concentra sulla digitalizzazione delle pratiche, poi dedica tre mesi alla riduzione dei tempi di risposta, e negli ultimi mesi dell'anno si focalizza sul contenimento dei costi. Ritiene che affrontare un obiettivo alla volta permetta maggiore concentrazione e risultati più solidi
- C.** Divide il gruppo in tre sottogruppi, assegnando a ciascuno la responsabilità di uno specifico obiettivo. Stabilisce che ogni sottogruppo si concentri sul proprio target e organizzi autonomamente le attività necessarie in modo che ciascuno si senta coinvolto nell'obiettivo comune. Programma una verifica semestrale per valutare i progressi complessivi e decidere eventuali aggiustamenti

