

QUESTIONARIO

3

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 3

- 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. 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
- 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. 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
- 5. La pubblicazione delle deliberazioni all'albo pretorio online deve avvenire per:**
 - A. 15 giorni
 - B. 10 giorni
 - C. 20 giorni
- 6. 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.
- 7. 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
- 8. 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
- 9. 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

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 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. 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. 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

14. 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)

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:

- 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

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. 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
- 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. 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
- 23. 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
- 24. 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
- 25. 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
- 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. 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
- 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 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

30. 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

31. 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

32. 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

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. 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'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 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. Predispone 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. 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

