



## ESAI C. 2023 Questionario 1

1 - In applicazione dell'art. 55-quater del D.Lgs. n. 165/2001, l'ingiustificato rifiuto del trasferimento disposto dall'amministrazione per motivate esigenze di servizio:

- Comporta la sanzione disciplinare del licenziamento disciplinare.**
- Comporta la sanzione disciplinare della multa di importo pari a dieci ore di retribuzione.
- Non comporta alcuna sanzione.

2 - I cittadini degli Stati membri dell'Unione europea e i loro familiari non aventi la cittadinanza di uno Stato membro che siano titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente possono accedere ai posti di lavoro presso le amministrazioni pubbliche?

- Si, che non implicano esercizio diretto o indiretto di pubblici poteri, ovvero non attengono alla tutela dell'interesse nazionale (art. 38, d.lgs. n. 165/2001).**
- No, salvo che il bando di selezione non disponga diversamente (art. 38, d.lgs. n. 165/2001).
- Si, senza alcuna limitazione (art. 38, d.lgs. n. 165/2001).

3 - In applicazione di quale dovere previsto dal Codice di Comportamento del Comune di Milano nelle relazioni con i colleghi, i collaboratori ed i relativi responsabili, il dipendente assicura costantemente la massima collaborazione, nel rispetto delle reciproche posizioni istituzionali, evita atteggiamenti e comportamenti che possano turbare il necessario clima di serenità, cooperazione e concordia nell'ambito degli uffici e nelle relazioni orizzontali e verticali?

- Comportamento in servizio (art. 13).**
- Comportamento nei rapporti privati (art. 10).
- Regali, compensi e altre utilità (art. 6).

4 - A norma del disposto di cui al co. 1, art. 23, del Codice di Comportamento del Comune di Milano, la violazione degli obblighi previsti dal Codice:

- Integra comportamenti contrari ai doveri d'ufficio.**
- Non può dar luogo a responsabilità civile.

Può dar luogo solo a responsabilità amministrativa.

**5 - A norma dell'art. 4 (Definizioni) del GDPR, Regolamento UE 2016/679 - REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute, sono definiti:**

**Dati relativi alla salute.**

Dati biometrici.

Dati genetici.

**6 - Secondo quanto previsto dall'art. 6 del GDPR, Regolamento UE 2016/679 - REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, è corretto affermare che il trattamento è lecito se esso sia necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento?**

**Sì.**

No, deve ricorrere anche la condizione che il trattamento sia necessario per la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica.

No.

**7 - Per espressa previsione di cui all'Art. IV del d.lgs. n. 81/2008, le vie e le uscite di emergenza:**

**Non devono essere chiuse a chiave quando sono presenti lavoratori in azienda, se non nei casi specificamente autorizzati dagli organi di vigilanza.**

Non possono mai essere dotate di porte.

Se sono dotate di porte, queste devono sempre essere apribili nel verso contrario all'esodo.

**8 - Ai fini del d.lgs. n. 81/2008, lo stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità prende il nome di:**

**Salute.**

Sicurezza.

Prevenzione.

**9 - Complete the sentence by using one of the options given: "When I looked into the jar, I found it was full \_\_\_\_\_ chocolate-chip cookies".**

---

Of.

By.

Over.

**10 - Actually I don't know how to solve this problem, I'd better ask my parents to help me as soon as possible.**

A dire il vero non so come risolvere questo problema, farei meglio a chiedere aiuto ai miei genitori il prima possibile.

In realtà non so risolvere questo problema, appena potranno chiederò aiuto ai miei genitori.

Attualmente non sono in grado di risolvere questo problema, appena potrò chiederò ai miei genitori di aiutarmi.

**11 - It \_\_\_\_ two months since I last saw him.**

Has been.

Is been.

Is being.

**12 - Come gestirebbe una chiamata telefonica da parte di un cittadino molto arrabbiato riguardo a un servizio comunale?**

Risposta più efficace + 1 punto - Ascolto pazientemente, fornisco risposte calme e informate e, se non posso aiutare, indirizzo la chiamata al servizio competente.

Risposta neutra 0 punti - Ascolto pazientemente e inoltro la chiamata subito al servizio competente.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Chiedo al cittadino di calmarsi e di venire in sede per risolvere il problema.

**13 - Un cittadino anziano si presenta all'accoglienza con difficoltà motorie e chiede assistenza per compilare un modulo. Come affronterebbe la situazione garantendo rispetto e privacy?**

Risposta più efficace + 1 punto - Accolgo il cittadino con gentilezza, mi offro di assistere nella compilazione del modulo, garantendo riservatezza e rispetto.

Risposta neutra 0 punti - Offro assistenza nella compilazione del modulo seguendo le procedure stabilite.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Spiego al cittadino che se ha difficoltà, dovrebbe tornare con qualcuno che possa aiutarlo.

**14 - Un cittadino che ha molta fretta deve compilare della modulistica ma si accorge che è terminata ed è piuttosto seccato per l'inconveniente. Come pensa di giustificare ed intervenire sul problema in modo**

**tempestivo ed esauriente?**

Risposta più efficace + 1 punto - Chiedo scusa per l'inconveniente, propongo di aiutarlo a reperire un nuovo modulo o di fornire assistenza per compilare il documento, dimostrando comprensione per la situazione.

Risposta neutra 0 punti - Mi scuso per l'assenza dei moduli e mi adopero per reperirne uno.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Mi scuso per l'assenza dei moduli e dico al cittadino che comunque non è colpa mia se sono finiti e che è meglio che torni in un altro momento.

**15 - Un cittadino chiede informazioni su un evento comunale. Come garantisce l'accuratezza delle informazioni fornite e mantiene un tono cortese?**

Risposta più efficace + 1 punto - Verifico le informazioni sull'evento, fornisco dettagli accurati, e rispondo alle domande del cittadino con chiarezza e cortesia.

Risposta neutra 0 punti - Rispondo con cortesia, comunicando le informazioni sull'evento richiesto.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Gli comunico che può trovare tutte le informazioni sull'evento sul sito del Comune.

**16 - Un cittadino si presenta senza appuntamento ma con una richiesta urgente. Come affronta la situazione garantendo un servizio tempestivo e rispettoso?**

Risposta più efficace + 1 punto - Accolgo il cittadino con cortesia, valuto l'urgenza della richiesta e cerco di gestirla o indirizzarlo al servizio competente.

Risposta neutra 0 punti - Segnalo la richiesta ai servizi competenti, seguendo le procedure stabilite.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se non ha appuntamento, lo invito a seguire le procedure e tornare il giorno dopo.

**17 - Durante una giornata di lavoro, scopre che i sistemi informatici hanno un malfunzionamento. Come affronta la situazione e ripristina la funzionalità?**

Risposta più efficace + 1 punto - Segnalo immediatamente il problema al personale tecnico, cerco soluzioni temporanee per mantenere la continuità del servizio e collaboro, per quanto di competenza, con il team IT per risolvere definitivamente il problema.

Risposta neutra 0 punti - Comunico il malfunzionamento al dipartimento IT, seguendo le procedure stabilite per la gestione delle interruzioni dei servizi informatici.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se il sistema è fuori uso, aspetto che il personale tecnico risolva il malfunzionamento.

**18 - Arriva in Comune una persona che dice di avere un appuntamento con il Sindaco. Quali iniziative prende?**

Risposta più efficace + 1 punto - Verifico prontamente l'appuntamento nel sistema. Se confermato, fornisco le

---

informazioni per raggiungere l'ufficio del Sindaco. Se non ci fosse alcuna prenotazione, cercherei di ottenere dettagli per risolvere la questione.

Risposta neutra 0 punti - Verifico l'appuntamento nel sistema. Se confermato, la indirizzo all'ufficio del Sindaco. Se non ci fosse alcuna prenotazione, comunico alla persona che dovrà fissare un altro appuntamento.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Chiederei alla persona se sa dove deve andare , in caso contrario lo indirizzo verso l'Ufficio di Sindaco.

**19 - Come mantiene un atteggiamento positivo e professionale durante periodi di lavoro intenso o situazioni stressanti?**

Risposta più efficace + 1 punto - Cerco di mantenere la calma, concentrandomi sulla risoluzione dei problemi, coinvolgendo eventualmente i colleghi e assicurando che la comunicazione rimanga efficace e orientata al servizio.

Risposta neutra 0 punti - Cerco di rimanere concentrato sul lavoro, assicurandomi di seguire le procedure e comunicando con i colleghi.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Lo stress è parte del lavoro, cerco di non pensarci e risolvere velocemente i problemi.

**20 - Durante un evento, nota che un collega sta avendo difficoltà a gestire un cittadino frustrato. Come interviene per offrire supporto?**

Risposta più efficace + 1 punto - Mi avvicino al collega, offro il mio aiuto per gestire la situazione, ascolto le preoccupazioni del cittadino e cerco di risolvere la questione collaborativamente, garantendo che il cittadino sia soddisfatto

Risposta neutra 0 punti - Avvicino il collega e gli offro supporto, seguendo le procedure stabilite per gestire situazioni complesse con i cittadini.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Non è compito mio gestire i problemi degli altri. Ognuno deve cavarsela da solo.

**21 - Un cittadino si presenta con una richiesta che va contro le normative comunali, ma sostiene di avere validi motivi. Come gestisce la richiesta in modo da bilanciare le esigenze del cittadino con le regole esistenti?**

Risposta più efficace + 1 punto - Ascolto attentamente le ragioni del cittadino, valuto la possibilità di una soluzione flessibile che rispetti le normative, coinvolgo i colleghi competenti e cerco una soluzione equa e legale.

Risposta neutra 0 punti - Spiego al cittadino le normative comunali, cercando di far comprendere le restrizioni e suggerendo, se possibile, alternative che rispettino le regole.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Spiego al cittadino che purtroppo la sua richiesta va contro le normative comunali e non posso fare niente.

**22 - Quali sono le Sue strategie per comunicare in modo efficace con i colleghi e creare relazioni positive all'interno dell'ambiente di lavoro?**

---

Risposta più efficace + 1 punto - Sviluppo relazioni professionali basate su rispetto e comunicazione aperta.

Risposta neutra 0 punti - Mantengo i contatti solo per necessità immediata

Risposta meno efficace -0,33 punti - Preferisco gestire le richieste da solo per evitare complicazioni.

**23 - Suona l'allarme dell'ascensore, rimangono bloccate all'interno fra un piano e l'altro alcune persone, una di esse soffre di attacchi di panico, come pensa di intervenire nel modo più veloce possibile vista la situazione?**

Risposta più efficace + 1 punto - Vado immediatamente all'ascensore, verifico la situazione e chiamo il tecnico di manutenzione. Nel frattempo, rassicuro le persone presenti, chiedendo loro di mantenere la calma e spiegando che stiamo gestendo la situazione.

Risposta neutra 0 punti - Mi dirigo verso la l'ascensore, cerco di capire la causa dell'allarme e avviso il personale tecnico per intervenire.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Lascerei che il tecnico gestisca la situazione, chiedendo alle persone di mantenere la calma.

**24 - Come reagirebbe se scoprisse che un collega sta diffondendo voci negative su di Lei?**

Risposta più efficace + 1 punto - Affronterei la situazione, parlando direttamente con il collega per capire le ragioni dietro le voci negative e cercherei di risolvere eventuali malintesi. Se necessario coinvolgerei il nostro responsabile.

Risposta neutra 0 punti - In caso di voci negative diffuse da un collega, cercherei di mantenere la calma e lo affronterei per chiarire la situazione.

Risposta meno efficace -0,33 punti - In caso di voci negative diffuse da un collega, cercherei di mantenere la calma e andrei a parlarne subito con il mio responsabile.

**25 - Come collaborerebbe con un nuovo collega per integrarlo rapidamente nella squadra?**

Risposta più efficace + 1 punto - Sarei proattivo nell'accogliere il nuovo collega, presentandolo ai colleghi, condividendo informazioni utili e offrendo il mio aiuto per facilitarne l'integrazione nella squadra.

Risposta neutra 0 punti - Se c'è un nuovo collega, cercherei di essere cordiale e disponibile, offrendo supporto nel caso in cui ne avesse bisogno.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Non mi preoccuperei troppo di integrare il nuovo collega, sicuramente avrà le capacità di farlo da solo.

**26 - Come affronterebbe un caso in cui un collega prende il merito del suo lavoro?**

Risposta più efficace + 1 punto - Affrontarei la situazione con calma parlando direttamente con il collega coinvolto per esprimere le mie preoccupazioni. Cercherei di trovare una soluzione che riconosca il contributo di entrambi e promuova un ambiente di lavoro collaborativo.

Risposta neutra 0 punti - Se un collega prendesse il merito del mio lavoro cercherei di comunicare la mia posizione in modo chiaro e professionale, cercando di far valere il mio contributo senza creare conflitti.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se un collega prendesse il merito del mio lavoro non farei nulla e non perderei tempo a discuterne con lui.

**27 - Come comunicherebbe a un collega che sta interferendo con il suo lavoro senza creare conflitti?**

Risposta più efficace + 1 punto - Affronderei la situazione con empatia, spiegando al collega come la sua interferenza possa influire sul mio lavoro. Cercherei di trovare soluzioni collaborando insieme per migliorare la situazione.

Risposta neutra 0 punti - Cercherei di comunicare con il collega in modo tranquillo e professionale, cercando di farglielo capire senza creare tensioni.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Cercherei di comunicare il mio disagio in maniera ferma, chiedendo di smetterla.

**28 - Nei sistemi operativi Windows quale è il nome della barra posta generalmente in basso su cui è presente il pulsante Start e l'orologio di sistema?**

**Barra delle applicazioni.**

Barra degli strumenti.

Barra di stato.

**29 - In Microsoft Word l'impostazione di rientro di un paragrafo è applicata:**

**a sinistra e a destra.**

prima e dopo.

esclusivamente a sinistra in quanto non è possibile definire un rientro a destra?

**30 - Cosa fa la funzione ADESSO di Microsoft Excel?**

**Restituisce la data e l'ora correnti nel formato data-ora.**

Restituisce esclusivamente la data odierna in formato data.

La funzione ADESSO non è presente in Microsoft Excel.