



ESAI C. 2023 Questionario 2

1 - In applicazione dell'art. 55-quater del D.Lgs. n. 165/2001, le falsità documentali o dichiarative commesse ai fini o in occasione dell'instaurazione del rapporto di lavoro ovvero di progressioni di carriera:

Comporta la sanzione disciplinare del licenziamento disciplinare.

Comporta la sanzione disciplinare del rimprovero scritto o verbale.

Comporta la sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a un massimo di 15 giorni.

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 che attengono alla tutela dell'interesse nazionale?

No (art. 38, d.lgs. n. 165/2001).

No, salvo che il bando di selezione non disponga diversamente (art. 38, d.lgs. n. 165/2001).

Sì (art. 38, d.lgs. n. 165/2001).

3 - In applicazione di quale dovere previsto dal Codice di Comportamento del Comune di Milano il dipendente non assume comportamenti o atteggiamenti discriminatori con riguardo al sesso, nazionalità, origine etnica, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche o sindacali, appartenenza a una minoranza nazionale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età e orientamento sessuale o su altre condizioni personali?

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. 2, art. 23, Codice di Comportamento del Comune di Milano, la violazione delle disposizioni contenute nel citato Codice, nonché dei doveri e degli obblighi previsti dal Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, oltre a costituire illecito disciplinare:

Può dar luogo anche a responsabilità penale e civile.

Può dar luogo nel massimo alla sospensione dal servizio con privazione della retribuzione da undici giorni fino ad un massimo di sei mesi.

Non può mai dar luogo a responsabilità penale.

5 - Quando l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, l'art. 17 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, utilizza la definizione di:

Diritto all'oblio.

Diritto di rettifica.

Diritto di limitazione di trattamento.

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, il trattamento è lecito se l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità?

Si.

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'All. IV del d.lgs. n. 81/2008, le porte delle uscite di emergenza possono essere chiuse a chiave, quando sono presenti lavoratori in azienda?

No, non devono essere chiuse a chiave, se non nei casi specificamente autorizzati dagli organi di vigilanza.

Si, devono essere sempre chiuse a chiave.

Il d.lgs. n. 81/2008 nulla dispone in merito, il datore di lavori decide a suo insindacabile giudizio.

8 - Ai sensi del d.lgs. n. 81/2008, quali sono le figure principali della sicurezza?

Datore di lavoro, Medico Competente, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza, Preposto, Lavoratori.

Preposti, Lavoratori e Rappresentanze sindacali.

Rappresentanze sindacali e Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza.

9 - Complete the sentence by using one of the options given: "Instead of sending a CV, you should just fill _____ an application form".

In.

Up.

On.

10 - Imparare a guidare è tanto difficile quanto imparare ad andare in bicicletta.

Learning to drive is as hard as learning to ride a bike.

Learn to drive is as hardly as learn to ride a bike.

Learning to driving is as hard as learning to driving a bike.

11 - Complete the following sentence with the correct option. Last summer I _____ to England and I had a very good time.

Went.

Was.

Have gone.

12 - Come affronterebbe una situazione in cui un collega non condivide informazioni importanti con i colleghi?

Risposta più efficace + 1 punto - Cercherei di parlare con il collega per comprendere le ragioni dietro la mancata condivisione delle informazioni, evidenziando l'importanza della collaborazione per il successo del gruppo di lavoro.

Risposta neutra 0 punti - Cercherei di capire le ragioni dietro questa scelta, parlandone con lui.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Non è un mio problema, troverei comunque un modo per ottenere le informazioni di cui ho bisogno senza coinvolgerlo.

13 - Un cittadino si presenta lamentando un disservizio comunale. Come affronta la situazione?

Risposta più efficace + 1 punto - Esprimo comprensione per le preoccupazioni del cittadino, indago sulla natura del disservizio e cerco soluzioni immediate, coinvolgendo i servizi competenti.

Risposta neutra 0 punti - Segnalo la lamentela al servizio interessato, seguendo le procedure stabilite per la gestione dei reclami.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Esprimo comprensione ma dico al cittadino di contattare direttamente il servizio coinvolto.

14 - Durante una giornata particolarmente frenetica, riceve telefonate continue mentre gestisce richieste di cittadini in loco. Come affronta questa situazione stressante?

Risposta più efficace + 1 punto - Priorizzo le chiamate in base all'urgenza, cerco di mantenere la calma e offro risposte rassicuranti ai cittadini presenti. Organizzo il lavoro in modo efficiente per gestire al meglio entrambe le situazioni.

Risposta neutra 0 punti - Gestisco le telefonate seguendo le procedure stabilite e rispondo alle richieste dei cittadini presenti.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se le richieste sono tante cerco di rispondere man mano che arrivano, nel più breve tempo possibile.

15 - Come personalizza la Sua comunicazione quando interagisce con cittadini anziani che potrebbero avere esigenze particolari?

Risposta più efficace + 1 punto - Mi assicuro di parlare lentamente, usando un linguaggio semplice e offrendo assistenza quando necessario. Mostro pazienza e rispetto per le diverse esigenze degli anziani.

Risposta neutra 0 punti - Adotto un approccio rispettoso e comprensivo con i cittadini anziani.

Risposta meno efficace -0,33 punti - La mia comunicazione è sempre la stessa, porto rispetto per tutti i cittadini.

16 - Come affronterebbe le richieste di informazioni da parte di cittadini che possono essere frustrati o arrabbiati?

Risposta più efficace + 1 punto - Ascolterei attentamente le preoccupazioni del cittadino, mostrando empatia, e cercando di risolvere il problema in modo da farlo sentire compreso.

Risposta neutra 0 punti - Gestirei la richiesta con professionalità e cercando di risolvere il problema secondo le procedure stabilite.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se sono arrabbiati, dico loro che non è il modo di comunicare e di tornare quando saranno più calmi.

17 - Scopre che un evento improvviso ha causato una modifica significativa nei programmi e nei compiti da svolgere. Come adatta la Sua giornata di lavoro alle nuove circostanze?

Risposta più efficace + 1 punto - Rivaluto rapidamente le priorità, adatto il mio programma alle nuove circostanze, coinvolgo i colleghi, se necessario, e cerco soluzioni per mantenere l'efficienza del servizio.

Risposta neutra 0 punti - Adatto il mio programma seguendo le procedure stabilite, per affrontare le nuove circostanze.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se ci sono cambiamenti improvvisi, cercherò di affrontare i compiti mano a mano che arrivano.

18 - Durante una giornata molto impegnativa, si rende conto che ha esaurito le scorte di materiale

informativo. Come affronta la situazione?

Risposta più efficace + 1 punto - Valuto rapidamente la situazione, coinvolgo i colleghi, comunico chiaramente ai cittadini la situazione e cerco di rifornire le scorte nel minor tempo possibile

Risposta neutra 0 punti - Segnalo la carenza di materiale informativo al servizio competente, seguendo le procedure stabilite per la gestione delle scorte.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se il materiale informativo si esaurisce, consiglio ai cittadini di cercare le informazioni on line.

19 - Riceve un cittadino straniero con difficoltà linguistiche. Come facilita la comunicazione, mantenendo un approccio cortese e accurato?

Risposta più efficace + 1 punto - Utilizzo mezzi di comunicazione visiva, cerco di comprendere le sue necessità, e mi sforzo di fornire informazioni chiare e accurate in modo comprensibile.

Risposta neutra 0 punti - Eseguo le procedure stabilite per la gestione delle richieste linguistiche diverse, cercando di rispondere in modo professionale.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se non parla la lingua, potrei consigliargli di farsi accompagnare da qualcuno.

20 - Un cittadino presenta una richiesta che richiede una risposta urgente ma i canali di comunicazione usuale sono bloccati. Come affronta la situazione?

Risposta più efficace + 1 punto - Valuto alternative di comunicazione, come la comunicazione diretta con l'ufficio interessato, garantendo che la richiesta riceva la risposta urgente necessaria.

Risposta neutra 0 punti - Segnalo il problema all'ufficio competente, seguendo le procedure stabilite per la gestione delle comunicazioni urgenti.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se i canali sono bloccati, la situazione è al di là del mio controllo.

21 - Si presenta un agente della Polizia Locale che dice di dover accedere ad uno stabile e chiede che gli vengano consegnate le chiavi. Cosa fa?

Risposta più efficace + 1 punto - Verifico l'identità e l'autorizzazione, proseguo facendo firmare un registro per il ritiro delle chiavi. Ringrazio l'agente per la pazienza, spiegando che sono procedure standard da seguire.

Risposta neutra 0 punti - Verifico l'autorizzazione, faccio firmare il registro per il ritiro delle chiavi e saluto.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Consegno le chiavi all'agente della Polizia Locale, facendo firmare il registro il più velocemente possibile per non fargli perdere tempo.

22 - Le dicono di sentire odore di bruciato e fumo che proviene da un ufficio. Come si comporterebbe in un'emergenza di questo tipo?

Risposta più efficace + 1 punto - Vado immediatamente verso l'ufficio coinvolto, verifico la situazione e chiamo

i vigili del fuoco, se necessario, e 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 l'ufficio coinvolto, cerco di capire la situazione e, in caso, avviso i vigili del fuoco.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Avviserei della situazione e aspetterei indicazioni operative, chiedendo a tutti di mantenere la calma.

23 - All'inizio del turno di lavoro, si rende conto che l'impianto elettrico, in una zona della sede, non funziona. Quali iniziative prende?

Risposta più efficace + 1 punto - Segnalerei immediatamente il guasto elettrico al reparto di manutenzione, isolerei la zona interessata e informerei gli occupanti per garantire la loro sicurezza.

Risposta neutra 0 punti - Comunicarei prontamente il guasto all'impianto elettrico al reparto di manutenzione.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Aspetterei che i tecnici risolvano il problema.

24 - Come affronti le situazioni in cui un cittadino è visibilmente frustrato o insoddisfatto?

Risposta più efficace + 1 punto - Mi mostro empatico, ascolto le sue preoccupazioni e cerco attivamente di risolvere il problema in modo che il cittadino si senta ascoltato e soddisfatto.

Risposta neutra 0 punti - Mantenendo la calma, cerco di risolvere il problema secondo le procedure stabilite, assicurandomi che il cittadino riceva assistenza.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Cerco di rispondere alle sue domande ma gli chiedo prima di calmarsi.

25 - Si trova a dover affrontare una serie di cambiamenti improvvisi sulle procedure di lavoro. Come reagirebbe?

Risposta più efficace + 1 punto - Accetterei i cambiamenti con flessibilità, cercando di comprendere le ragioni dietro le nuove procedure; collaboro per adattarmi rapidamente alle modifiche.

Risposta neutra 0 punti - Seguirei le nuove procedure senza esprimere particolare entusiasmo o resistenza, cercando di adattarmi al cambiamento.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Essendo abituato alle vecchie procedure che ritengo più semplici, quando è possibile, per facilitarmi il lavoro, continuo a seguirle.

26 - Come affronterebbe un disaccordo con un collega riguardo a un progetto di lavoro?

Risposta più efficace + 1 punto - Cercherei di gestire il disaccordo in modo costruttivo e rispettando anche le idee del collega. Cercherei di capire i suoi punti di vista e proporrei soluzioni che soddisfino entrambe le parti, lavorando insieme per il bene del progetto.

Risposta neutra 0 punti - Cercherei di capire i punti di vista del mio collega e cercare soluzioni di compromesso che soddisfino entrambi.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se c'è un disaccordo, penso che il modo più giusto sia discuterne con il responsabile e far decidere a lui.

27 - Come ti organizzaresti per gestire un alto volume di documenti e pratiche da elaborare ogni giorno?

Risposta più efficace + 1 punto - Utilizzo un sistema di priorità per gestire documenti e pratiche, assicurandomi che le richieste più urgenti vengano trattate per prime.

Risposta neutra 0 punti - Organizzo i documenti in ordine di arrivo, gestendoli uno alla volta.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Delego tutto il lavoro possibile ai colleghi.

28 - Nei sistemi operativi Windows è possibile avere due file con lo stesso nome in una cartella?

Si a patto che abbiano estensione differente.

Sì, anche con la stessa estensione.

No.

29 - Quale delle seguenti funzionalità di Microsoft Word consente di apportare modifiche al documento tracciando le variazioni effettuate e l'autore?

Revisioni.

Annota.

Tracciamento.

30 - In Microsoft Excel cosa fa la funzione SINISTRA?

Restituisce il carattere o i caratteri più a sinistra di una stringa di testo.

Restituisce solo la parte a sinistra della virgola di una cella numerica.

La funzione SINISTRA non esiste in Microsoft Excel.