



ESAI C. 2023 Questionario 3

1 - In applicazione dell'art. 55-quater del D.Lgs. n. 165/2001, la reiterazione nell'ambiente di lavoro di gravi condotte aggressive o moleste o minacciose o ingiuriose o comunque lesive dell'onore e della dignità personale altrui:

- Comporta la sanzione disciplinare del licenziamento disciplinare.**
- Comporta la sanzione disciplinare della multa di importo pari a tre ore di retribuzione.
- Comporta la sanzione disciplinare del rimprovero scritto o verbale.

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 implicano esercizio diretto o indiretto di pubblici poteri?

- 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).
- Si (art. 38, d.lgs. n. 165/2001).

3 - In applicazione di quale dovere previsto dal Codice di Comportamento del Comune di Milano il dipendente adempie agli obblighi previsti dai rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro con particolare riferimento alle modalità di registrazione dell'orario di lavoro e della corretta fruizione dei permessi contrattuali a giustificazione delle assenze?

- Comportamento in servizio (art. 13).**
- Comportamento nei rapporti privati (art. 10).
- Partecipazione ad associazioni e organizzazioni (art. 7).

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 solo a responsabilità amministrativa 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.

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, come si definisce qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione?

Trattamento.

Lavorazione.

Elaborazione.

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 all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso?

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 - Ai sensi del d.lgs. n. 81/2008, le porte delle uscite di emergenza devono essere chiuse a chiave (Allegato IV)?

No, quando sono presenti lavoratori in azienda, se non nei casi specificamente autorizzati dagli organi di vigilanza.

No, mai.

No, salvo nei casi in cui ci siano dei beni preziosi nei locali.

8 - Il complesso delle attività dirette a fare apprendere ai lavoratori l'uso corretto di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi, anche di protezione individuale, e le procedure di lavoro, per gli effetti delle disposizioni di cui al d.lgs. n. 81/2008 è denominata:

Addestramento.

Informazione.

] Formazione.

9 - **Complete the sentence by using one of the options given: "This computer is expensive, but _____ the other hand, it is the best on the market".**

] On.

] Of.

] Off.

10 - **Quanta frutta è rimasta? Nessuna, mi spiace.**

] **How much fruit do we have left? None, sorry.**

] How many fruit do we have left? Not much, sorry.

] How fruit do we have left? No, sorry.

11 - **If only I _____ taller, life would be so much easier.**

] **Were.**

] Was.

] Am.

12 - **Come collaborerebbe con colleghi che hanno stili di lavoro diversi dal Suo?**

] Risposta più efficace + 1 punto - Considero le diversità di stili di lavoro come un'opportunità per apprendere e migliorare; sono disponibile a condividere le mie competenze e conoscere quelle degli altri per lavorare insieme.

] Risposta neutra 0 punti - Cercherei di adattarmi a trovare un equilibrio tra le diverse modalità di lavoro dei miei colleghi, mantenendo un ambiente collaborativo e produttivo.

] Risposta meno efficace -0,33 punti - Preferisco seguire il mio stile di lavoro senza preoccuparmi troppo di quello degli altri. Cercherei di minimizzare le interazioni strette con i colleghi che hanno modalità diverse.

13 - **Ricevi la visita di un anziano cittadino con difficoltà uditive. Come adatta la Sua comunicazione per garantire che riceva tutte le informazioni necessarie?**

] Risposta più efficace + 1 punto - Mi avvicino, parlo lentamente e chiaramente, esprimo attenzione alle sue esigenze, garantendo che riceva tutte le informazioni necessarie.

] Risposta neutra 0 punti - Comunico con gentilezza, seguendo le procedure stabilite per l'accoglienza.

] Risposta meno efficace -0,33 punti - Provo a rispondere alla sua richiesta ma se non capisce, lo invito a tornare con qualcuno che lo possa assistere.

14 - Un cittadino presenta una richiesta che non può essere soddisfatta a causa di regole comunali. Come comunicherebbe la situazione in modo che il cittadino comprenda le limitazioni e accetti la decisione?

Risposta più efficace + 1 punto - Spiegherei chiaramente le regole comunali che impediscono la soddisfazione della sua richiesta, cercando alternative, se possibili, e dimostrando comprensione per la delusione del cittadino.

Risposta neutra 0 punti - Comunicherei le limitazioni secondo le regole stabilite, cercando di far comprendere al cittadino le ragioni dietro la decisione.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Spiegherei con calma che è una richiesta che non può essere soddisfatta perché non è di competenza comunale.

15 - Riceve una serie di richieste urgenti da cittadini diversi che richiedono risposte immediate. Come gestisce la pressione di risolvere tutte le richieste nel minor tempo possibile?

Risposta più efficace + 1 punto - Valuto rapidamente le priorità, mi concentro sulle richieste più urgenti e, se necessario coinvolgo altri colleghi per affrontare le situazioni in modo efficiente senza compromettere la qualità del servizio.

Risposta neutra 0 punti - Gestisco le richieste seguendo le procedure stabilite, cercando di risolverle nel minor tempo possibile, mantenendo la calma nonostante la pressione.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se ci sono troppe richieste, chiedo ai cittadini di essere pazienti e aspettare il proprio turno.

16 - Riceve una telefonata da un cittadino molto agitato e confuso. Come gestisce la situazione per ottenere le informazioni necessarie e calmarlo?

Risposta più efficace + 1 punto - Mantengo la calma, faccio domande chiare per comprendere le sue preoccupazioni, gli offro supporto e informazioni e cerco di risolvere la questione in modo professionale.

Risposta neutra 0 punti - Cerco di mantenere un tono di voce calmo e professionale, e comunico le informazioni essenziali al cittadino

Risposta meno efficace -0,33 punti - Gli direi che se è agitato non possiamo risolvere il problema e lo inviterei a calmarsi e richiamare più tardi.

17 - Un cittadino anziano si presenta con domande su servizi online. Come lo assiste?

Risposta più efficace + 1 punto - Accolgo la sua richiesta in modo cortese, cercando di fornire istruzioni semplici e avendo cura di comprendere se ho risposto alle sue domande.

Risposta neutra 0 punti - Accolgo la sua richiesta in modo cortese, cercando di fornire risposte semplici alle sue domande.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Lo indirizzo subito a uno dei servizi coinvolti perché possa ricevere assistenza.

18 - Durante una giornata particolarmente intensa, scopre che ha dimenticato di svolgere un compito

importante. Come affronta la situazione e garantisce che il compito venga completato senza compromettere la qualità del lavoro?

Risposta più efficace + 1 punto - Valuto l'urgenza del compito, riorganizzo le priorità, coinvolgo i colleghi se necessario, e garantisco che il compito venga completato in modo tempestivo senza errori.

Risposta neutra 0 punti - Riconosco l'errore e comunico la situazione ai colleghi interessati.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se dimentico un compito, penso a come gestirlo al meglio il giorno seguente.

19 - Un cittadino si lamenta di essere stato malguidato da informazioni errate fornite precedentemente dal Comune. Come risolve la situazione?

Risposta più efficace + 1 punto - Mi scuso sinceramente per l'errore, fornisco le informazioni corrette, offro eventuali compensazioni del caso e cerco di garantire che il cittadino abbia una nuova esperienza positiva con il nostro servizio.

Risposta neutra 0 punti - Riconosco l'errore, fornisco le informazioni corrette, seguendo le procedure stabilite e cerco di risolvere la situazione nel rispetto delle regole.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se qualcuno si lamenta per un'informazione errata non data da me, consiglio di andare a parlare direttamente con l'interessato/a.

20 - Durante una giornata frenetica in cui l'accoglienza è particolarmente trafficata, si accorge che uno dei suoi colleghi è sovraccarico di lavoro. Cosa decide di fare?

Risposta più efficace + 1 punto - Mi avvicino al collega, offro il mio aiuto per gestire le chiamate o accogliere i visitatori, cercando di facilitare il suo carico di lavoro e mantenendo un ambiente accogliente.

Risposta neutra 0 punti - Comunico al collega che ho notato la sua situazione e chiedo se ha bisogno di assistenza.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Anche se noto il collega in difficoltà, non mi permetto di intromettermi nella gestione del lavoro degli altri.

21 - Un cittadino presenta una richiesta insolita che non rientra nelle procedure standard. Come affronta la situazione e trova una soluzione adeguata?

Risposta più efficace + 1 punto - Ascolto attentamente la richiesta, valuto le possibili soluzioni, coinvolgo i colleghi se necessario, e, se possibile, cerco di trovare una soluzione personalizzata che soddisfi le esigenze del cittadino.

Risposta neutra 0 punti - Segnalo la richiesta al servizio competente, cercando di seguire le procedure stabilite per affrontare tali richieste.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se la richiesta è insolita, direi al cittadino che non posso aiutarlo.

22 - Viene segnalata da un dipendente una forte perdita di acqua che sta allagando il piano sotterraneo.

Cosa farebbe?

Risposta più efficace + 1 punto - Vado immediatamente verso l'ufficio coinvolto, verifico la situazione e chiamo il tecnico di manutenzione 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, avviso il personale tecnico di intervenire per risolvere il problema.

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

23 - Come si assicura di accogliere i cittadini in modo caloroso e professionale all'accoglienza?

Risposta più efficace + 1 punto - Mi sforzo di identificare le esigenze specifiche e offrire assistenza personalizzata.

Risposta neutra 0 punti - Fornisco assistenza conforme alle linee guida, cercando di rispondere alle esigenze specifiche dei cittadini.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Non mi preoccupo troppo, seguo un approccio di cortesia standard per tutti.

24 - Si presenta una situazione di emergenza per cui l'accoglienza deve essere evacuata, come collabora con i suoi colleghi per garantire la sicurezza di tutti i presenti?

Risposta più efficace + 1 punto - Seguo le procedure di evacuazione, comunico chiaramente le istruzioni ai colleghi e ai cittadini presenti, e cerco di aiutare chiunque possa avere difficoltà nell'evacuazione, garantendo la sicurezza di tutti.

Risposta neutra 0 punti - Seguo le procedure stabilite per l'evacuazione, comunico le istruzioni necessarie, assicurandomi che i colleghi e i cittadini seguano le indicazioni di sicurezza.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se c'è un'emergenza, chiamo aiuto e aspetto indicazioni operative, mettendomi in sicurezza.

25 - Durante una giornata molto impegnativa, riceve richieste contrastanti da due superiori. Come affronterebbe la situazione?

Risposta più efficace + 1 punto - Chiederei chiarimenti a entrambi i superiori per comprendere appieno le loro aspettative. E cercherei di trovare una soluzione che soddisfi entrambe le parti.

Risposta neutra 0 punti - Gestirei la situazione, chiedendo spiegazioni ad entrambi, per capire cosa fare.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Seguo le istruzioni dell'ultimo che ha parlato e lascio che gestiscano loro eventuali conflitti.

26 - Come gestirebbe una situazione in cui un collega chiede il suo aiuto per completare un compito urgente?

Risposta più efficace + 1 punto - Sarei più che felice di offrire il mio aiuto al collega. Cercherei di comprendere appieno le sue esigenze, collaborando attivamente per garantire il completamento del compito nel minor tempo possibile.

Risposta neutra 0 punti - Se il mio aiuto è richiesto per completare un compito urgente, fornirei il mio contributo per supportarlo.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Non mi piace essere disturbato con richieste di aiuto. Se il collega ha un problema, dovrebbe cercare di risolverlo da solo. Non ho tempo da dedicare ai problemi degli altri.

27 - Come si comporterebbe se un cittadino lamentasse la lentezza del servizio offerto dal Comune?

Risposta più efficace + 1 punto - Chiederei scusa per l'eventuale disagio e accoglierei le preoccupazioni del cittadino, cercando di risolvere la questione in modo collaborativo, fornendo spiegazioni e suggerendo soluzioni.

Risposta neutra 0 punti - Accoglierei le lamentele del cittadino e gli fornirei informazioni e spiegazioni sulle procedure comunali.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Ignorerei le lamentele del cittadino e risponderei, spiegando le procedure.

28 - Cosa succede in ambiente Windows se viene eliminato il collegamento ad un programma?

Il programma non viene cancellato dal pc e può essere avviato individuando il file eseguibile di avvio.

Viene cancellato il collegamento ed il programma.

Non sarà più possibile creare collegamenti per avviare il programma.

29 - Quale delle seguenti informazioni non viene mostrata dalla funzionalità Conteggio parole di Microsoft Word

Caratteri speciali.

Paragrafi.

Righe.

30 - Cosa restituisce la funzione CONTA.DESTRA di Microsoft Excel?

La funzione CONTA.DESTRA non esiste in Excel.

Conta quanti caratteri ci sono a destra di un pattern indicato.

Conta il numero di valori superiori ad un certo valore passato per parametro.