



## ESAI C. 2023 Questionario 4

1 - In applicazione dell'art. 55-quater del D.Lgs. n. 165/2001, la giustificazione dell'assenza dal servizio mediante una certificazione medica falsa o che attesta falsamente uno stato di malattia:

- Comporta la sanzione disciplinare del licenziamento disciplinare.**
- Comporta la sanzione disciplinare della multa di importo pari a quattro ore di retribuzione.
- Comporta la sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a un massimo di 25 giorni.

2 - Nelle pubbliche amministrazioni le determinazioni relative all'avvio di procedure di reclutamento sono adottate:

- Sulla base del piano triennale del fabbisogno (art. 35, d.lgs. n. 165/2001).**
- Sulla base del piano quinquennale del fabbisogno (art. 35, d.lgs. n. 165/2001).
- Sulla base del piano decennale del fabbisogno (art. 35, d.lgs. n. 165/2001).

3 - In applicazione di quale dovere previsto dal Codice di Comportamento del Comune di Milano il dipendente pone cura a che il proprio decoro personale e il proprio abbigliamento siano consoni all'ambiente di lavoro in cui presta servizio avendo riguardo sia ai colleghi sia, ove previsto, all'accesso e alla presenza di utenti e soggetti esterni all'Amministrazione?

- 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. 1, art. 23, del Codice di Comportamento del Comune di Milano, la violazione degli obblighi previsti dal Codice:

- È fonte di responsabilità disciplinare ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. n.165/2001.**
- Non può dar luogo a responsabilità penale.
- 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 relativi alle caratteristiche genetiche ereditarie o acquisite di una persona fisica che forniscono informazioni univoche sulla fisiologia o sulla salute di detta persona fisica, e che risultano in particolare dall'analisi di un campione biologico della persona fisica in questione, sono definiti:

- Dati genetici.**
- Dati biometrici.
- Dati relativi alla salute.

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 l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento?

- Si.**
- No.
- 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.

7 - Ai sensi del d.lgs. n. 81/2008, le vie e le uscite di emergenza devono rimanere sgombre e consentire di raggiungere il più rapidamente possibile un luogo sicuro (Allegato IV)?

- Si, sempre.**
- Si, ma solo in occasione di esercitazioni appositamente organizzate.
- A discrezione del datore di lavoro o dei preposti o dei dirigenti.

8 - Ai sensi del d.lgs. n. 81/2008, il "medico competente" è:

- Un medico, con adeguati titoli e requisiti formativi e professionali di cui al d.lgs. n. 81/08, nominato dal datore di lavoro per effettuare la sorveglianza sanitaria.**
- Un medico eletto o designato dalle rappresentanze sindacali territoriali al fine di rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Un medico, con adeguati titoli e requisiti formativi, nominato dalla ASL competente per verificare le condizioni di sicurezza in una azienda e, se questa è un'impresa edile, nei cantieri da essa condotti.

9 - Complete the sentence by using one of the options given: "Last year my grandmother died \_\_\_\_\_ old age".

---

Of.

On.

Over.

10 - **My niece isn't old enough to play with a games console.**

**Mia nipote non è grande abbastanza per giocare con una console di videogiochi.**

Mia zia è troppo vecchia per giocare con una console di videogiochi.

Mia cugina è troppo piccola per giocare con una console di videogiochi.

11 - **Complete the dialogue: Simon: Would you prefer coffee or milk? Rita:**

**Have you got anything else?.**

Are you sure about that?.

If you like.

12 - **Durante una giornata intensa, si rende conto di aver commesso un errore in una comunicazione importante. Come gestirebbe la situazione?**

Risposta più efficace + 1 punto - Riconosco immediatamente l'errore e lo comunico prontamente all'interessato, proponendo soluzioni correttive.

Risposta neutra 0 punti - Riconosco immediatamente l'errore e lo comunico prontamente all'interessato.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Cercherei di nascondere l'errore sperando che nessuno se ne accorga e risolvendolo da solo appena possibile.

13 - **Durante un evento comunale, si trova a gestire un grande afflusso di cittadini con esigenze diverse. Come coordina le attività per garantire un'accoglienza efficiente e soddisfacente per tutti?**

Risposta più efficace + 1 punto - Organizzo il flusso degli eventi, coinvolgo i colleghi per una gestione ottimale, e cerco di soddisfare le diverse esigenze dei cittadini.

Risposta neutra 0 punti - Seguo le procedure stabilite per la gestione degli eventi, cercando di coordinare le attività.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Cerco di arrangiarmi da solo, gestendo quello che posso.

14 - **Un cittadino ha un forte accento che Le impedisce di capire quello che sta chiedendo, come si comporta per fornire le informazioni corrette?**

Risposta più efficace + 1 punto - Utilizzo mezzi di comunicazione visiva, offro supporto linguistico se

---

disponibile e cerco soluzioni alternative per garantire una comunicazione chiara e comprensibile

Risposta neutra 0 punti - Seguo le procedure stabilite per la gestione delle richieste in lingue diverse, cercando di risolvere la questione in modo professionale

Risposta meno efficace -0,33 punti - Gli comunico con gentilezza che non capisco la sua richiesta e che non posso aiutarlo ma gli consiglio di tornare con qualcuno che possa aiutarlo nella traduzione.

**15 - Un cittadino arriva appena prima dell'orario di chiusura e richiede assistenza urgente. Come gestirebbe la situazione?**

Risposta più efficace + 1 punto - Valuto rapidamente se la sua richiesta può essere soddisfatta e, se possibile, lo assisto prima di chiudere.

Risposta neutra 0 punti - Soddisfo velocemente la sua richiesta.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Spiego che l'ufficio sta chiudendo e che deve tornare il giorno seguente.

**16 - Durante una giornata di intenso afflusso di cittadini, un suo collega si presenta in ritardo per il turno. Come affronta la situazione?**

Risposta più efficace + 1 punto - Accolgo il mio collega in modo positivo, comunicando la necessità di una presenza puntuale. Offro il mio supporto per gestire l'afflusso di persone in modo collaborativo per garantire un servizio efficiente.

Risposta neutra 0 punti - Comunico al mio collega l'importanza della puntualità e segnalo la necessità di rispettare gli orari stabiliti.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se il collega è in ritardo, mi dispiace ma non posso aspettare, il mio turno è finito.

**17 - Un cittadino si presenta visibilmente arrabbiato per un disservizio subito. Come affronta la situazione per risolvere il problema e gestire il cittadino?**

Risposta più efficace + 1 punto - Mi mostro empatico, chiedo scusa per il disagio subito, cerco soluzioni immediate al problema e fornisco supporto continuo fino alla risoluzione completa.

Risposta neutra 0 punti - Riconosco il problema e seguo le procedure stabilite per la gestione dei reclami.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se è arrabbiato, esprimo la mia comprensione e gli dico di calmarsi.

**18 - Suona un allarme di un ascensore. Come si comporta?**

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

Risposta neutra 0 punti - Cerco di capire la causa dell'allarme e avviso il personale tecnico per intervenire.

---

Risposta meno efficace -0,33 punti - Ignoro l'allarme e aspetto che il personale di competenza gestisca la situazione.

**19 - Come si comporterebbe davanti a una fila di molte persone piuttosto nervose e indisciplinate che aspettano il proprio turno per ricevere indicazioni?**

Risposta più efficace + 1 punto - Risposta più efficace + 1 punto - Adotterei un approccio calmo e organizzato, cercando di organizzare la situazione e stabilirei un sistema di gestione delle code, fornendo istruzioni chiare e mantenendo la trasparenza riguardo ai tempi di attesa

Risposta neutra 0 punti - Adotterei un approccio tranquillo e organizzato, fornendo istruzioni chiare e comprensibili.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Con gentilezza comunicerei alla persone presenti di stare calmi e avere pazienza.

**20 - Un cittadino si lamenta del tempo di attesa. Come gestisce la situazione in modo da mantenere la cortesia e risolvere eventuali disagi?**

Risposta più efficace + 1 punto - Mi scuso e cerco soluzioni immediate per ridurre il tempo di attesa in modo cortese.

Risposta neutra 0 punti - Seguo le procedure stabilite per la gestione delle lamentele e per cercare di risolvere la situazione.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Gli dico di avere pazienza e che tra poco sarà il suo turno.

**21 - Come gestirebbe una situazione in cui un cittadino si presenta con una richiesta urgente e sembra molto agitato?**

Risposta più efficace + 1 punto - Cercherei di mantenere la calma, ascoltando attentamente il cittadino, rispondendo in modo rassicurante e risolvendo la sua richiesta nel minor tempo possibile.

Risposta neutra 0 punti - Mi assicurerei di ascoltare attentamente il cittadino, cercando di risolvere la sua richiesta.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se è agitato, gli direi di calmarsi e seguire le procedure.

**22 - Si presenta un giornalista che deve effettuare un'intervista con il Sindaco, ma il Sindaco è in ritardo e il suo arrivo è previsto tra un'ora. Cosa farebbe?**

Risposta più efficace + 1 punto - Accoglierei cortesemente il giornalista, fornendo un luogo comodo dove aspettare e cercherei di contattare il Sindaco per informarlo del suo arrivo. Potrei offrire al giornalista informazioni aggiuntive sul comune per garantire una collaborazione fluida e professionale.

Risposta neutra 0 punti - Accoglierei cortesemente il giornalista, fornendo un luogo confortevole dove aspettare, contatterei il Sindaco per informarlo dell'arrivo del giornalista.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Accoglierei cortesemente il giornalista spiegando che il Sindaco non è

---

ancora arrivato e che deve aspettare.

**23 - Durante una riunione di team, emergono tensioni tra i colleghi. Come contribuisce a gestire lo stress e promuovere un clima positivo?**

Risposta più efficace + 1 punto - Partecipo alla discussione, ascolto le opinioni dei colleghi e rispetto le regole della riunione, cercando di mantenere la professionalità nonostante le tensioni e cercando di trovare delle decisioni condivise.

Risposta neutra 0 punti - Partecipo alla discussione, ascolto le opinioni dei colleghi e rispetto le regole della riunione, cercando di mantenere la professionalità nonostante le tensioni.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se ci sono tensioni, ognuno deve gestirle da solo. Non vedo perché dovrei intervenire.

**24 - Un cittadino si presenta con una richiesta complessa e fuori dalle Sue normali competenze. Come affronta la situazione?**

Risposta più efficace + 1 punto - Ascolto attentamente la richiesta, cerco di capire le esigenze del cittadino e, se necessario, indirizzo la questione all'ufficio competente, garantendo che il cittadino riceva l'assistenza adeguata.

Risposta neutra 0 punti - Spiego al cittadino le competenze del servizio di accoglienza e lo indirizzo al servizio competente.

Se è oltre le mie competenze, spiego al cittadino che non è un problema di mia competenza.

**25 - Come gestirebbe una discrepanza di opinioni con una collega sulla pianificazione di un progetto?**

Risposta più efficace + 1 punto - Affronterei la discrepanza di opinioni con un approccio collaborativo, cercando di comprendere i diversi punti di vista per pianificare il progetto in modo che soddisfi entrambe le prospettive.

Risposta neutra 0 punti - In caso di discrepanza di opinioni sulla pianificazione di un progetto cercherei di mantenere la calma, cercando una soluzione che soddisfi entrambi.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se c'è una discrepanza di opinioni sulla pianificazione di un progetto chiederei al responsabile di scegliere qual è la migliore.

**26 - Durante una giornata di lavoro, riceve diverse interruzioni mentre sta cercando di completare un compito importante. Come mantiene la concentrazione e gestisce lo stress?**

Risposta più efficace + 1 punto - Cerco di non perdere la calma, comunico ai colleghi la mia necessità di concentrazione per poter completare il compito e cerco insieme a loro una soluzione.

Risposta neutra 0 punti - Cerco di non perdere la calma e spiego ai colleghi la mia necessità di concentrazione per poter completare il compito.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Comunico ai colleghi che mi sposto in un luogo tranquillo dove finire il mio compito.

**27 - Immagini di essere il primo punto di contatto per un visitatore che non è mai stato prima in Comune. Il visitatore sembra un po' perso e intimidito dall'ambiente. Come lo accoglierebbe e quali passi seguirebbe per assicurarsi che si senta a suo agio?**

Risposta più efficace + 1 punto - Accoglierei il cittadino chiedendogli gentilmente come posso aiutarlo; fornirei informazioni chiare sulle procedure, suggerendo eventuali servizi che potrebbero essere di suo interesse.

Risposta neutra 0 punti - Accoglierei il cittadino con cortesia e professionalità, chiedendogli come posso essere d'aiuto e fornendo le risposte alle sue domande.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Saluterei il cittadino e gli chiederei di cosa ha bisogno, fornendo le informazioni strettamente necessarie.

**28 - Quale delle seguenti operazioni in ambiente Windows non consente di vedere le proprietà di un file?**

**Premere il tasto sinistro del mouse sul file e selezione della voce Proprietà.**

Premere il tasto destro del mouse sul file e selezione della voce Proprietà.

Premere la combinazione di tasti ALT+INVIO.

**29 - A cosa servono le tabulazioni in Microsoft Word?**

**Con le tabulazioni è possibile allineare il testo a sinistra, a destra, al centro o a un carattere decimale.**

A creare esclusivamente elenchi puntati.

Le tabulazioni non sono una funzionalità di Microsoft Word ma di Excel.

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

**Sostituisce parte di una stringa di testo con un'altra stringa di testo.**

Inserisce i numeri mancanti in un foglio.

La funzione RIMPIAZZA non è presente in Microsoft Excel.