



ESAI C. 2023 Questionario 5

1 - In applicazione dell'art. 55-quater del D.Lgs. n. 165/2001, la falsa attestazione della presenza in servizio, mediante l'alterazione dei sistemi di rilevamento della presenza o con altre modalità fraudolente:

Comporta la sanzione disciplinare del licenziamento disciplinare.

Comporta la sanzione disciplinare del rimprovero scritto.

Comporta la sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a un massimo di 20 giorni.

2 - A norma del disposto di cui all'art. 35-ter del d.lgs. n. 165/2001, l'utilizzo del "Portale unico del reclutamento":

È esteso a Regioni ed enti locali.

Non è esteso a Regioni.

Non è esteso agli enti locali.

3 - In applicazione di quale dovere previsto dal Codice di Comportamento del Comune di Milano il dipendente cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'Amministrazione, partecipando attivamente e con responsabilità alla vita dell'Ente, con buon senso, disponibile al confronto e aperto ai cambiamenti richiesti, curando, con atteggiamento di condivisione e collaborazione, la circolazione delle informazioni?

Comportamento in servizio (art. 13).

Comportamento nei rapporti privati (art. 10).

Conflitto di interessi ed obblighi di astensione e comunicazione (art. 4).

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, civile, amministrativa del pubblico dipendente.

Non può mai dar luogo a responsabilità penale del pubblico dipendente.

Può dar luogo solo a responsabilità amministrativa del pubblico dipendente.

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 ottenuti da un trattamento tecnico specifico relativi alle caratteristiche fisiche, fisiologiche o comportamentali di una persona fisica che ne consentono o confermano l'identificazione univoca, quali l'immagine facciale o i dati dattiloscopici, sono definiti:

Dati biometrici.

Dati genetici.

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 la salvaguardia degli interessi vitali dell'interessato o di un'altra persona fisica?

Sì.

No, deve ricorrere anche la condizione che il trattamento sia necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso.

No.

7 - Ai sensi del d.lgs. n. 81/2008, qualora le uscite di emergenza siano dotate di porte, queste (Allegato IV):

Devono essere apribili nel verso dell'esodo.

Devono essere apribili solo nel verso contrario all'esodo.

Devono essere anche chiuse.

8 - Lo stabilimento o struttura finalizzati alla produzione di beni o all'erogazione di servizi, dotati di autonomia finanziaria e tecnico funzionale per gli effetti delle disposizioni di cui al d.lgs. n. 81/2008 è denominato:

Unità produttiva.

Luogo di lavoro.

Struttura.

9 - Complete the sentence by using one of the options given: "John arrived in Italy _____ Fiumicino Airport".

] At.

] In.

] On.

10 - **Avresti finito il report, non è vero?**

] **You would have finished the report, wouldn't you?.**

] You could have finished the report, couldn't you?.

] You might not have finished the report, mightn't you?.

11 - **Tomorrow I have an appointment _____.**

] **To have my hair cut.**

] Cut my hair.

] To have cut my hair.

12 - **Come affronterebbe un disaccordo con un collega su come gestire una situazione con un cittadino scontento?**

] Risposta più efficace + 1 punto - Cercherei di parlare con il collega, cercando di capire il suo punto di vista e condividendo il mio per trovare insieme una soluzione che tenga conto delle diverse prospettive e che risolve efficacemente la situazione.

] Risposta neutra 0 punti - Cercherei di dialogare con il collega cercando di trovare un terreno comune e un approccio che soddisfi entrambe le parti.

] Risposta meno efficace -0,33 punti - Se c'è un disaccordo con un collega chiederei al nostro responsabile di decidere chi ha ragione.

13 - **Un cittadino si lamenta delle lunghe attese. Come affronta la situazione per migliorare l'efficienza del servizio?**

] Risposta più efficace + 1 punto - Analizzo le cause delle lunghe attese, coinvolgo i colleghi per una gestione più efficiente e implemento soluzioni immediate e strategiche per migliorare il flusso.

] Risposta neutra 0 punti - Segnalo la situazione al dipartimento competente, seguendo le procedure stabilite per la gestione delle attese.

] Risposta meno efficace -0,33 punti - Se ci sono code, con gentilezza, chiedere ai cittadini di avere pazienza.

14 - **Se un collega piuttosto nervoso, rispondesse sgarbatamente ad un/a cittadino/a. Come si è comporterebbe?**

Risposta più efficace + 1 punto - Mi avvicinerei con rispetto e discrezione, cercherei di comprendere la ragione del comportamento, offrendo supporto se necessario. Successivamente, suggerirei soluzioni più appropriate per gestire la situazione, promuovendo sempre un approccio cortese e professionale con i cittadini.

Risposta neutra 0 punti - In caso di risposta sgarbata da parte di un collega a un cittadino interverrei offrendo supporto per risolvere la situazione.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Non interverrei, lasciando che il collega gestisca la questione a modo suo.

15 - Se un cittadino Le chiedesse informazioni che esulano dalle Sue competenze, come gestirebbe la situazione?

Risposta più efficace + 1 punto - Accoglierei comunque la richiesta, spiegherei cortesemente che la richiesta non rientra nella mia area di competenza ma lo indirizzerei alla persona o al servizio che potrà fornirgli le informazioni necessarie.

Risposta neutra 0 punti - Informo il cittadino che la mia area di competenza è specifica, ma lo ascolto comunque con gentilezza.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Informerei il cittadino che non è la mia area di competenza e gli direi di rivolgersi a qualcun altro.

16 - 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 gestisco con calma una alla volta.

17 - Cosa farebbe se un cittadino Le facesse una domanda tecnica o legale a cui non sa rispondere?

Risposta più efficace + 1 punto - Ammetto di non conoscere la risposta ma mi impegno a trovare l'informazione e a far sapere al cittadino il prima possibile.

Risposta neutra 0 punti - Indirizzo subito il cittadino a un altro ufficio.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Invento una risposta per non sembrare incompetente

18 - Durante un periodo di grande affluenza, si verifica un problema tecnico che causa lunghe code. Come risolve la situazione in modo efficiente?

Risposta più efficace + 1 punto - Organizzo immediatamente risorse aggiuntive, mi scuso con i cittadini in

attesa, fornisco informazioni costantemente aggiornate e implemento soluzioni per ridurre le code e migliorare il flusso.

Risposta neutra 0 punti - Comunico il problema ai colleghi e cerco soluzioni seguendo le procedure stabilite per gestire situazioni di afflusso elevato.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se ci sono code, chiedo ai cittadini di manetenerne la calma e avere pazienza.

19 - Durante una giornata di lavoro, scopre che il programma di gestione delle prenotazioni è fuori uso. Come risolve la situazione in modo che le prenotazioni vengano mantenute senza disagi per i cittadini?

Risposta più efficace + 1 punto - Contatto immediatamente il supporto tecnico, cerco soluzioni temporanee per garantire la continuità del servizio e comunico ai cittadini eventuali ritardi o cambiamenti temporanei.

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

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se il programma non funziona, lo comunico ai cittadini e consiglio loro di tornare in un altro momento.

20 - Riceve una serie di lamentele da parte di cittadini arrabbiati a causa di un disservizio comunale. Come gestisce lo stress?

Risposta più efficace + 1 punto - Affronto le lamentele con calma, mostro empatia, cerco soluzioni immediate, coinvolgo i colleghi competenti e comunico chiaramente le azioni intraprese per migliorare la situazione.

Risposta neutra 0 punti - Rispondo alle lamentele seguendo le procedure stabilite, cerco soluzioni e comunico le azioni intraprese per risolvere le preoccupazioni dei cittadini.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se si lamentano, chiedo loro di calmarsi e chiamo tutti i colleghi reperibili.

21 - Nota che alcuni colleghi stanno avendo difficoltà a gestire l'afflusso di cittadini. Come si comporta?

Risposta più efficace + 1 punto - Mi avvicino ai colleghi, offro il mio aiuto nell'accogliere i cittadini o gestire le chiamate in arrivo. Cerco di mantenere un ambiente accogliente e collaborativo, garantendo che tutti ricevano l'assistenza necessaria.

Risposta neutra 0 punti - Comunico ai colleghi la mia disponibilità ad aiutare se necessario e seguo le procedure stabilite per mantenere l'ordine.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Anche se mi accorgo che i colleghi sono in difficoltà, non mi permetto di intromettermi nella gestione del lavoro degli altri.

22 - Un cittadino si presenta con documenti incompleti per una pratica. Come affronta la situazione in modo accurato e cortese?

Risposta più efficace + 1 punto - Spiego gentilmente al cittadino quali documenti sono necessari e quali mancano, offro assistenza per completarli, e garantisco un servizio cortese.

Risposta neutra 0 punti - Spiego gentilmente al cittadino quali documenti sono necessari e quali mancano per completare la pratica, cercando di rispondere in modo professionale.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Spiego al cittadino che se non ha i documenti necessari non possiamo procedere.

23 - Come personalizza il suo approccio per interagire con cittadini di diverse età e background culturali?

Risposta più efficace + 1 punto - Adatto il mio linguaggio e la mia comunicazione in base alle esigenze del cittadino, mostrando rispetto e accertandomi che abbia capito.

Risposta neutra 0 punti - Cerco di comunicare in modo chiaro e rispettoso, considerando le diversità dei cittadini.

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

24 - Durante una riunione informale tra colleghi, emergono diverse opinioni su come migliorare la gestione degli appuntamenti alla reception. Come contribuisce alla discussione in modo collaborativo?

Risposta più efficace + 1 punto - Esprimo le mie idee, ascolto le proposte degli altri e cerco di trovare insieme soluzioni pratiche che possano migliorare la gestione degli appuntamenti, promuovendo un dialogo aperto e collaborativo.

Risposta neutra 0 punti - Partecipo alla discussione, condivido le mie opinioni seguendo le procedure stabilite e rispettando le regole della riunione.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Se ci sono già tante opinioni di cui discutere, non incremento ulteriormente il dibattito e lascio gestire ai colleghi la situazione.

25 - Prima dell'apertura del Comune si accorge che all'ingresso si è formato un assembramento di cittadini in attesa dell'apertura, come gestirebbe l'ingresso per evitare incidenti e litigi fra le persone?

Risposta più efficace + 1 punto - Cercherei di organizzare la situazione, avvicinandomi e informando i cittadini della situazione, chiederei di mantenere l'ordine, proponendo di formare una fila ordinata, evitando così incidenti e litigi. Nel frattempo, resto a disposizione per rispondere alle domande per mantenere un ambiente calmo.

Risposta neutra 0 punti - Mi avvicinerei ai cittadini, chiedendo di mantenere l'ordine, proponendo di formare una fila ordinata per evitare così incidenti e litigi.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Spiego ai cittadini la situazione, chiedendo comprensione e calma e resto a disposizione per rispondere alle domande.

26 - Dopo una lunga giornata di lavoro si rende conto di aver dimenticato di comunicare un'informazione importante a un collega. Come affronterebbe la situazione?

Risposta più efficace + 1 punto - Chiamerei immediatamente il collega e mi scuserei per l'omissione, comunicando immediatamente l'informazione.

Risposta neutra 0 punti - Comunicerai al collega l'informazione importante.

Risposta meno efficace -0,33 punti - Non farei nulla sperando che non se ne accorga.

27 - 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.

28 - Come si chiama l'identificativo univoco che si assegna ad un PC all'interno di una rete LAN?

IP ADDRESS.

DHCP CLIENT.

DATA ADDRESS.

29 - E' possibile inserire Grafici in Microsoft Word?

Si.

No, vanno necessariamente importati come immagini.

No, i grafici si possono gestire esclusivamente in Microsoft Excel.

30 - Cosa fa la funzione SE.ERRORE di Microsoft Excel?

Restituisce il valore passato in uno dei parametri se l'espressione genera un errore, in caso contrario restituisce il valore dell'espressione stessa.

Scrive VERO se la formula inserita in una cella è sintatticamente errata.

La funzione SE.ERRORE non esiste in Microsoft Excel.