

C1 ISAC – C. 2022 - SELEZIONE PUBBLICA, PER ESAMI, PER LA COPERTURA DI N. 20 POSTI A TEMPO INDETERMINATO DEL PROFILO PROFESSIONALE DI ISTRUTTORE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI – CONTABILI - CATEGORIA C – POSIZIONE ECONOMICA 1

DOMANDE PROVA ORALE

DOMANDA 1 (DOMANDA SITUAZIONALE)

- A seguito dell'introduzione di un nuovo programma software alcuni colleghi si lamentano pesantemente delle difficoltà che incontrano nell'utilizzo dello stesso. Tu ritieni che il nuovo sistema sia una miglioria del processo, come decidi di comportarti nei loro confronti?
- A seguito dell'introduzione di una nuova procedura informatica, incontra difficoltà a svolgere il lavoro. Cosa fa?
- A seguito di una revisione organizzativa le competenze dell'ufficio in cui lavora hanno subito modifiche; di conseguenza, alcune attività in cui era già esperto passano ad altro ufficio e nuove attività dovranno essere organizzate e gestite. Come reagisce?
- All'ufficio cui lei è assegnato insieme ad altri due colleghi arrivano molte mail che richiedono risposte tempestive e spesso giungono solleciti. Come intendi agire di fronte a questo problema?
- All'ufficio cui sei assegnato insieme ad altri tre colleghi arrivano molte mail che richiedono risposte con tempistiche diverse e a volte è successo che arrivino solleciti perché il mittente non ha ricevuto risposte oppure segnalazioni con le quali il mittente comunica di aver ricevuto più risposte alla medesima richiesta. Come intendi agire di fronte a questi problemi?
- All'Ufficio cui sei assegnato insieme ad altri tre colleghi pervengono giornalmente molte mail e la predisposizione delle risposte richiede parecchio tempo e questo rallenta il lavoro. In alcuni casi le risposte che dovete fornire sono sostanzialmente analoghe nel contenuto ma diverse nella forma. Forse si può migliorare qualcosa nel processo di lavoro...
- Appena assunto viene assegnato in una unità organizzativa dove il responsabile è un "accentratore" e svolge il lavoro quasi interamente in autonomia, lasciando ben poco ai suoi collaboratori. Lei è un po' demotivato da questa situazione, come reagirebbe?
- Appena assunto vieni inserito in un ufficio e rilevi la possibilità di innovare/snellire le procedure anche grazie al tuo know-how da precedenti esperienze lavorative. I tuoi colleghi non hanno voglia di cambiare le loro modalità di lavoro. Come ti comporti?
- C'è tensione emotiva e professionale nell'ufficio in cui lavori e questo clima ti crea disagio. Come ti comporti?
- Come definiresti le priorità, organizzeresti e terresti traccia del tuo lavoro?

- Come motiveresti un collega di lavoro che da qualche tempo è cupo e lavora senza entusiasmo?
- Concluso un progetto, il responsabile di un'altra direzione ha apprezzato la sua metodologia di lavoro e le propone di entrare nel suo team. La proposta la alletta perché le tematiche trattate sono più stimolanti. Come si comporta con il suo responsabile?
- Cosa faresti se il tuo responsabile ti assegnasse un nuovo lavoro fornendoti solo alcune informazioni basilari e generiche?
- Cosa faresti se si creasse un conflitto con un collega e quale sarebbe il tuo ruolo nel risolverlo?
- Da giorni le è stato affidato un nuovo servizio al front office dove si trattano situazioni piuttosto particolari e che richiederebbero una maggiore riservatezza perché gli utenti in coda possono ascoltare quanto viene detto nel corso della gestione della pratica. Si rende conto che è una situazione poco protetta nei confronti dell'utente. Come pensa di agire?
- Da giorni le è stato affidato un nuovo servizio al front office dove si trattano situazioni piuttosto particolari e che richiederebbero una maggiore riservatezza perché gli utenti in coda possono ascoltare quanto viene detto nel corso della gestione della pratica. Si rende conto che è una situazione poco protetta nei confronti dell'utente. Come pensa di agire?
- Da informazioni acquisite scopri un tuo prossimo trasferimento in un'altra mansione meno gratificante, come ti comporti?
- Da un po' di tempo agli sportelli dove lei e i suoi colleghi lavorate capita che gli utenti si presentino con dei moduli sbagliati. Questi moduli sono consegnati all'ingresso dal servizio di accoglienza. Come pensi di agire?
- Descriva come affronterebbe un cittadino irritato per il disservizio (lunghe attese) procurato da uno sciopero del personale a cui lei non ha aderito e pertanto è regolarmente in servizio al suo posto di lavoro.
- Descriva come affronterebbe un cittadino irritato per il disservizio procurato da uno sciopero del personale.
- Descriva come affronterebbe un cittadino irritato per il disservizio procurato per errore dell'Amministrazione. Da una preliminare verifica rileva che il cittadino ha ragione. Come si comporta?
- Deve collaborare all'interno di un nuovo team su un progetto innovativo. Dopo aver ascoltato le opinioni degli altri colleghi ti accorgi di avere un'idea della soluzione completamente diversa da loro. Come ti comporti?
- Devi predisporre, in sostituzione del tuo Responsabile assente per gravi motivi personali, una importante relazione sull'andamento delle attività del tuo ufficio per i vertici di Direzione della tua Area. Non disponi di tutte le informazioni necessarie e, pur dovendo assicurare la tua consueta

operatività ordinaria, hai un paio di giorni per predisporre il report. Che azioni intraprendi e che strumenti utilizzi?

- Devo collaborare con un collega dell'ufficio su un progetto innovativo. Dopo aver ascoltato le sue opinioni mi accorgo di avere un'idea della soluzione completamente diversa da lui
- Domani avrai da gestire lo sportello all'utenza che ti occuperà tre ore, gestire l'agenda del tuo Responsabile che ti ha chiesto di avere le necessarie informazioni e documenti utili per le diverse riunioni, e una elevata quantità di mail a cui rispondere. Come pensi di organizzarti per gestire il tutto in modo efficace?
- Dopo diversi anni di lavoro nella stessa unità organizzativa, le viene data la possibilità di cambiare, ampliando le proprie conoscenze; tuttavia, le dispiace lasciare i colleghi ed il lavoro di cui è diventato ormai un esperto; il suo dirigente le chiede di fare una scelta serena, quale decisione prende e perché?
- Due colleghi discutono animatamente fra di loro sulla correttezza di una procedura; ovviamente hanno visioni piuttosto diverse. Il collega "A" con cui spesso pranzi e condividi anche momenti di relax post lavorativo ti chiama direttamente in causa per ottenere la tua visione dei fatti, confidando nel tuo appoggio alla sua versione. In realtà però lui è quello in errore. Come ti comporti?
- Durante il suo servizio al pubblico ha rilasciato una carta di identità. Il giorno seguente si ripresenta il cittadino evidenziando che vi sono alcuni dati non corretti. È piuttosto alterato perché nel pomeriggio ha un volo e rischia di non partire. Come agisce?
- Durante una importante riunione di lavoro con il tuo Responsabile e il Direttore dell'Area a cui appartieni, il tuo Responsabile deve improvvisamente assentarsi per una urgenza familiare: vieni quindi "delegato" a rappresentarlo. Come ti comporti?
- È appena stato assunto del personale e ti è stato assegnato il compito di insegnargli le procedure operative. Come organizza il loro inserimento nel nuovo contesto?
- È arrivato il giorno tanto atteso. Oggi dovrai presentare il progetto - su cui stai lavorando da tempo - ad un convegno. È fondamentale fare una buona impressione sia per te sia per l'Amministrazione che rappresenti. Come ti prepareresti per l'intervento?
- È da qualche tempo che con il tuo collega c'è una forte tensione che rende poco produttivo il vostro lavoro. la situazione è insostenibile. Come ti comporti?
- È da qualche tempo che con il tuo collega c'è una forte tensione che rende poco produttivo il vostro lavoro. Comprendi che la situazione è insostenibile e cerchi di trovare una soluzione
- È in ritardo nella gestione delle attività lavorative a causa di un sovraccarico di lavoro, come si comporta?
- È in un periodo di forte stress lavorativo e il Comune sta predisponendo progetto di ampia portata, che influirà molto sulla città nei prossimi anni. Il suo responsabile punta molto su di lei e le ha

attribuito un carico di lavoro con diverse attività e scadenze che lei non riuscirà a rispettare. Come si comporta?

- È stato assunto da poco ed è stato indirizzato presso una unità organizzativa il cui responsabile, dopo averla accolta, ha dato disposizione ai colleghi più anziani di istruirla al lavoro. I colleghi, invece, essendo molto presi dal lavoro quotidiano la trascurano, non le passano le informazioni e lei si sente del tutto frustato e non produttivo; come si comporta?
- È stato recentemente assegnato all'ufficio in cui tu lavori da tempo un neoassunto che fatica a inserirsi e ad imparare il lavoro; si tratta di una risorsa fondamentale per poter gestire molte pratiche rimaste inevase: come ti comporti nei suoi confronti e del tuo Responsabile?
- Ha bisogno di un periodo di ferie per affrontare delle questioni personali. Tuttavia, è un momento particolarmente critico nel suo ufficio perché si avvicina una scadenza importante. Cosa pensa di proporre al suo Responsabile; conosce qualche istituto contrattuale che potrebbe venire in soccorso.
- Ha notato che quando i colleghi del suo team lavorano da remoto sono difficilmente reperibili e le risponde alle mail solo dopo molte ore. Come si comporta?
- Hai appena iniziato il turno di lavoro allo sportello. C'è veramente una elevata presenza di pubblico e tu e i tuoi colleghi siete molto impegnati nel gestire gli utenti. Ad un certo punto ti accorgi che la postazione di uno dei colleghi è sempre ferma sullo stesso numero da un po' di tempo. Il Responsabile è momentaneamente impegnato in un colloquio con un utente. Come, per te, sarebbe utile agire?
- Hai avuto occasione di fare diversi incontri, insieme con il tuo responsabile, con il direttore dell'Area nella quale lavori. Da qualche giorno il direttore ti chiama direttamente e all'insaputa del tuo responsabile, per essere aggiornato su una pratica su cui stai lavorando. Immagini che se lo venisse a sapere, il tuo responsabile potrebbe reagire negativamente. Come pensi di affrontare la situazione?
- Hai cercato di instaurare con i tuoi colleghi un clima "amichevole" ma uno di loro ti è ostile. Cosa fai?
- Hai lavorato da giorni ad una importante relazione che il tuo Responsabile deve presentare al Direttore nell'arco di mezz'ora; ti accorgi da un'ultima lettura che alcuni dati non sono corretti. Come affronti la situazione?
- Hai necessità di un confronto immediato con un collega che ha trattato la pratica di un utente che ora si trova a chiedere spiegazioni allo sportello che gestisci tu. Cerchi di contattare il collega al suo interno ma, al momento, non è presente in ufficio. Gli utenti in fila sono tanti e si lamentano: che azioni intraprendi?
- Hai notato che da alcune settimane dei colleghi sono demotivati e tale comportamento impatta anche sulle tue attività lavorative, cosa faresti per migliorare il clima all'interno del tuo team?

- Hai partecipato con il tuo responsabile a 2 riunioni con l'Ufficio Gare e Contratti per una gara importante che dovete bandire entro 1 mese. Hai già iniziato a lavorare sul capitolato di gara ma il tuo responsabile, che avrebbe anche dovuto reperire informazioni essenziali presso l'Ufficio Ragioneria e l'Ufficio Servizi Sociali contattando i rispettivi responsabili, si dovrà assentare per 20 giorni dal lavoro per motivi personali. Come ti comporti?
- Hai ricevuto le congratulazioni dal tuo Responsabile per una relazione che hai inviato tu ma che è stata elaborata per la parte prevalente da un collega che il tuo responsabile non stima particolarmente. Come ti comporti?
- I sistemi informativi si fermano all'improvviso e non si conoscono i tempi del ripristino in funzione, come affronta la situazione di fronte al cittadino richiedente?
- I sistemi informativi si fermano all'improvviso e non si conoscono i tempi del ripristino in funzione, come affronta la situazione di fronte al cittadino seduto di fronte allo sportello.
- Il collega addetto allo smistamento della mail che giungono alla posta istituzionale della tua unità organizzativa assegna spesso erroneamente a te alcune richieste che devono essere trattate da un altro ufficio. Come ti comporti?
- Il nuovo collega assegnato non ha potuto ricevere un diretto passaggio di consegna dal suo predecessore, come lo supporti?
- Il Responsabile del tuo ufficio deve predisporre un questionario che valuti la soddisfazione dell'utenza e convoca una riunione per raccogliere eventuali vostre proposte. Nel corso della riunione ritieni di rappresentare alcuni ambiti che necessariamente devono essere compresi nel questionario. Cosa proporresti?
- Il Responsabile del tuo ufficio deve predisporre un questionario che valuti la soddisfazione dell'utenza e convoca una riunione per raccogliere eventuali vostre proposte. Come pensi di contribuire?
- Il suo capo ha da poco firmato un accordo di lavoro agile per cui, mentre prima si recava fisicamente in ufficio tutti i giorni, adesso lavora in presenza 3 giorni a settimana. Lei però non sa in anticipo quando lo troverà in ufficio e quando invece lavorerà da remoto. In più, quando il suo capo lavora da remoto, molto spesso è occupato al telefono oppure in video conferenze, per cui lei fatica a interagire con lui con la frequenza a cui è abituato. Come si comporta?
- Il suo capo le ha appena autorizzato la possibilità di lavorare da remoto per 2 giorni a settimana. Tuttavia, per lei questo risulta problematico perché è abituato ad un'interazione costante e le "manca" il contatto con i colleghi. Come si comporta?
- Il suo ente ha approvato un piano organizzativo per il lavoro agile che prevede di usufruire di un massimo di 8 giornate di lavoro agile al mese. Il suo responsabile decide che nella vostra unità

verranno autorizzate solo 4 giornate al mese. Lei è scontento di questa decisione perché il lavoro agile le semplificherebbe la gestione dei carichi familiari. Come si comporta?

- Il suo Responsabile la chiama in ufficio mostrandole i dati degli accessi giornalieri agli sportelli dove tutti gli operatori gestiscono le medesime pratiche. Le indica che, mentre gli altri hanno un tempo medio di gestione della pratica di 5 minuti e riescono a gestire circa 12 utenti l'ora, lei ne gestisce soltanto 7/8 con tempi molto più elevati. Come reagisce?
- Il suo responsabile le affida un lavoro che pensa di non essere in grado di eseguire secondo le indicazioni illustrate. Come si comporta?
- Il suo responsabile le chiede di supportare in via temporanea l'attività di un altro ufficio nella stessa sede di lavoro che, per varie ragioni, soffre di carenza di personale. Come reagisce?
- Il suo ufficio è composto da 6 persone, due delle quali andranno in pensione tra sei mesi, una ha chiesto il trasferimento e una il comando per avvicinarsi alla propria città di origine. Il suo responsabile le ha comunicato che non è prevista l'assegnazione di nuovo personale. Come si comporta?
- Il tuo contratto individuale di lavoro agile prevede pochi giorni di lavoro da remoto perché sei addetto allo sportello e devi garantire i criteri di turnazione: per ragioni contingenti personali avresti necessità di aumentare di qualche giorno la soglia per un periodo limitato di tempo: come pensi di affrontare la situazione?
- Il tuo responsabile chiede un maggiore impegno produttivo. Per lui niente è mai abbastanza e questa situazione ti genera frustrazione. Come gestisci la situazione?
- Il tuo Responsabile delega spesso te su alcune attività importanti. La cosa ti lusinga ma ultimamente sta comportando dei ritardi sulle pratiche che devi gestire direttamente tu. Come pensi di affrontare la situazione?
- Il tuo Responsabile deve fornire al Direttore un report sull'andamento semestrale delle attività svolte dall'Ufficio, il numero di pratiche trattate, i miglioramenti organizzativi apportati, i tempi medi generali di gestione delle pratiche e quelli conseguiti dai singoli operatori. Come pensi di supportare il tuo Responsabile e come gli proponi di rappresentare i dati al Direttore?
- Il tuo Responsabile ha necessità di predisporre una relazione con dei dati analitici, dei grafici e dei commenti. Chiede la tua collaborazione per predisporre la versione da presentare nel corso di un workshop. Come pensi di impostare il lavoro?
- Il tuo responsabile si ammala improvvisamente e ti chiede di intervenire al suo posto ad una riunione con altri suoi colleghi. Non ne sai molto, cosa fai? come ti prepari?
- Il tuo Responsabile ti chiama nel suo ufficio e con tono piuttosto severo ti evidenzia che non hai rispettato la scadenza dell'invio di un documento che ti aveva affidato fidandosi di te. Quel giorno tu avevi un impegno personale già preso e hai pensato di richiedere la collaborazione di un collega che

si era reso disponibile a sostituirti in questa attività non comprendendo appieno l'urgenza. Come ritieni di comportarti in questa situazione?

- Il tuo responsabile ti chiede di effettuare entro la giornata lavorativa una pluralità di compiti senza darti un ordine preciso lavoro. Come procedi?
- Il tuo responsabile ti chiede di lavorare a stretto contatto con Luca, la cui personalità e modo di lavorare sono molto distanti dal tuo modo di essere. Come ti comporteresti?
- Il tuo responsabile ti chiede di partecipare al suo posto ad una riunione di lavoro che sta per iniziare in quanto è rimasto impegnato in un'altra riunione che sta andando oltre il timing prefissato. Non ne sai molto, ma si tratta di temi trattati spesso in ufficio. Cosa fai? come ti prepari?
- Il tuo Responsabile ti chiede di preparare un report sull'andamento semestrale delle attività svolte dall'Ufficio indicando il numero di pratiche trattate complessivamente, il numero di pratiche trattate dal singolo operatore e i tempi medi generali di gestione delle pratiche. Come pensi di procedere e come potresti rappresentare i dati richiesti?
- Il tuo responsabile ti ha assegnato delle attività urgenti e delicate da svolgere: pensa che sei il più bravo. Non hai molto tempo però e sai che alcuni colleghi hanno meno carichi di lavoro. Come ti comporti?
- Il tuo ufficio, per motivi legati alle attività attribuite, collabora con un altro ufficio i cui colleghi sono poco inclini a condividere le informazioni utili ad entrambi per lo svolgimento più efficiente delle attività: come si potrebbe migliorare questa situazione?
- Il/la suo/a responsabile la ritiene una persona valida e la stima, tanto da coinvolgerla sempre nelle riunioni a scapito dei suoi colleghi, questa situazione genera dei risentimenti nei suoi confronti, come gestisce il rapporto con i suoi colleghi e con il/la suo/a responsabile?
- Il/la suo/a responsabile le chiede di fornirle spunti di riflessione per una rivisitazione organizzativa dell'unità in cui lavora da tanto tempo, al fine di ottimizzare i processi aziendali; quali elementi prenderebbe in considerazione per aiutare il/la responsabile nella costruzione di una proposta di riorganizzazione?
- Il/la suo/a responsabile le chiede di partecipare ad un incontro indetto dal Direttore in sua vece, come si prepara alla riunione?
- Il/la suo/a responsabile le chiede di predisporre un report sui principali dati statistici dell'unità in cui lavora, come realizzerebbe tale report?
- Il/la suo/a responsabile le chiede di predisporre una bozza di determinazione dirigenziale, è la prima volta che le viene assegnato questo compito, come si organizza?
- In un particolare momento della giornata, si presentano numerosi cittadini a ritirare il documento utile per poter votare. Lei in quel momento è solo. Come pensa di poter gestire il flusso delle persone?

- In una giornata in cui deve far coesistere attività di sportello in front office con quelle di back office, come organizzerebbe il suo tempo lavorativo?
- In una riunione plenaria con i componenti dell'ufficio a cui appartieni stai presentando un report sulle varie attività svolte / da svolgere al tuo Responsabile. Durante il tuo intervento vieni spesso interrotto e disturbato da un collega che non ti consente di dare continuità alla tua esposizione. Come ti comporti?
- In una situazione di carico di lavoro imprevisto con scadenze a breve, come definiresti le priorità, organizzeresti e terresti traccia del tuo lavoro?
- L'ufficio deve predisporre un questionario che valuti la soddisfazione dell'utenza. Il responsabile ti chiede una proposta su come procedere.
- L'ufficio di cui fai parte riceve giornalmente alcune mail di lamentela che vengono girate dalla Posta istituzionale del Sindaco o del tuo assessorato. Generalmente, vista la delicatezza dei temi, prima di rispondere condividi il testo della risposta con il tuo Responsabile che, però, in questo periodo è assente per malattia. Come ti comporti?
- L'Unità presso cui lavori gestisce e coordina i Centri di Formazione del Comune, dove si erogano corsi di lingue ai cittadini. Purtroppo, le iscrizioni ai corsi continuano a diminuire. Pensi di avere un'idea che potrebbe migliorare la situazione. Come la eventualmente condividi con il tuo Responsabile e/o con i tuoi colleghi
- La sua unità organizzativa, a seguito di una riorganizzazione, viene trasferita in una sede che si trova dall'altro capo della città. Per lei in particolare il tragitto casa lavoro diventa molto più complicato da gestire. Come si comporta?
- Lavori da anni nello stesso ufficio e vorresti cambiare attività per imparare nuove funzioni e crescere professionalmente: richiedi quindi alla tua Direzione di poter essere spostato ad un altro ambito del Comune ma i tuoi responsabili non acconsentono in ragione della mancanza di personale. Come ti comporti?
- Lavori da molti anni in un ufficio dove trovi un ottimo clima organizzativo sia nei rapporti con i colleghi che con il tuo Responsabile; vorresti però intraprendere una nuova esperienza professionale ma temi di non trovare lo stesso contesto lavorativo e relazionale: come ti comporti?
- Lavori in un open space dove alcuni colleghi con un tono di voce alto, in alcune occasioni, disturbano involontariamente il tuo lavoro: come ti comporti?
- Le mail a volte non arrivano agli interessati e il lavoro sta rallentando. Cosa farebbe?
- Le mail contenenti la risposta alle richieste degli interessati a volte non arrivano. Ricevete molte telefonate di protesta che lamentano questo disagio. il lavoro sta rallentando. Cosa fai?

- Le viene chiesto di seguire un progetto sul quale lavora da anni un suo collega, che vorrebbe continuare a svolgere tale compito. Come si comporta?
- Le viene offerto un nuovo lavoro dove aumentano le responsabilità e la quantità di lavoro, ma non sono previsti avanzamenti in carriera. Come si comporta?
- Lei è appena stato assunto: descriva come imposterebbe il suo rapporto con i colleghi dell'ufficio a cui è stato assegnato e che lavorano lì da diverso tempo.
- Lei è appena stato assunto: descriva come imposterebbe il suo rapporto con i colleghi dell'ufficio a cui è stato assegnato.
- Lei è impiegato in uno sportello aperto al pubblico, vi sono tre postazioni e lei si accorge che riesce ad evadere la coda di utenti molto più velocemente rispetto ai suoi colleghi, come si comporta?
- Lei è impiegato in uno sportello aperto al pubblico, vi sono tre postazioni e lei si accorge che evade la coda di utenti più lentamente rispetto ai suoi colleghi, come si comporta?
- Lei lavora a contatto con il pubblico presso uno sportello dell'anagrafe, il salone è pieno di persone che attendono il proprio turno, ad un certo punto si guasta il sistema informatico e né lei né i suoi colleghi siete in grado di operare, il/la sua responsabile è in ferie ed ha delegato lei, essendo il più esperto, a gestire eventuali criticità in sua assenza. Come si comporta nei confronti del pubblico?
- Lei lavora da diverso tempo in un ufficio di back office caratterizzato da una elevata standardizzazione e ripetitività; vorrebbe cambiare attività lavorativa poiché ormai è stanco della routine, come si comporta?
- Lei si accorge che un collega commette gravi violazioni nell'esecuzione dei propri compiti, generando possibili danni erariali. Lei ha provato ad avvisare il collega dei suoi errori, ma le ha risposto di "non interessarsi dei fatti degli altri", cosa fa?
- Mentre si reca al lavoro al mattino, i mezzi di trasporto rallentano per un imprevisto e Lei non sarà presente in tempo per un appuntamento che deve gestire. Cosa fa?
- Mentre stai portando a termine un importante e lungo lavoro di consulenza a un utente allo sportello che presuppone delle registrazioni sul gestionale informatico del tuo ufficio, i sistemi informativi si bloccano e non consentono di portare a termine l'operazione. Come pensi di affrontare la situazione?
- Nel passato sei sempre stato abituato a lavorare in team, ma nel nuovo ufficio a cui sei stato assegnato il Responsabile ha uno stile poco inclusivo e di limitato confronto con i collaboratori. Come pensi di comportarti?
- Nel salone del front office salta il sistema regola code. Si sta generando una grande confusione e il tuo Responsabile in quel momento non è raggiungibile. Cosa ti proponi di fare?
- Nel tuo ufficio c'è un collega che durante l'orario di lavoro riceve e fa molte telefonate personali, sempre quando il responsabile non è presente e senza curarsi che l'utenza ascolti le conversazioni. Qualche utente ha cominciato a mostrare segnali di fastidio. Come pensi sia meglio agire?

- Nell'ambito delle attività del tuo ufficio è molto frequente e utile l'utilizzo di excel. La tua conoscenza è basica e, stante la temporanea carenza di personale, il corso di aggiornamento a cui sei stato iscritto sarà tra un paio di mesi. Come pensi di affrontare la situazione?
- Nell'ambito di una attività lavorativa, preferisce lavorare per obiettivi in modo vario e diversificato con una maggiore pressione o preferisce un lavoro più routinario standardizzato e meno pressante sulle scadenze? E perché?
- Nell'ufficio in cui lavora i carichi di lavoro diventano sempre più pressanti per l'intero team, tutti siete insoddisfatti e chiedete una riunione con il responsabile per discuterne; quali azioni e/o idee apporterebbe alla discussione al fine di migliorare questa situazione?
- Nell'ultimo periodo sono aumentate le segnalazioni dei cittadini che lamentano informazioni incomplete o errate da parte dell'ufficio a cui appartiene. Si è accorto che le informazioni errate vengono fornite da un suo collega appena inserito nel team. Come si comporta?
- Nella fase del tuo inserimento in un nuovo ufficio il tuo Responsabile, che doveva agire anche in qualità di tuo tutor, si deve assentare per alcune settimane per un improvviso problema familiare senza avere modo e tempo di delegare al suo vice l'attività relativa al tuo affiancamento. Come pensi di affrontare la situazione?
- Nella sua gestione quotidiana lei è autorizzato ad accedere al sistema anagrafico della popolazione e si rende conto che alcune informazioni inserite secondo lei non sono corrette. Come si comporta?
- Nello svolgimento del tuo lavoro ti sei accorto che una fase del processo della gestione delle pratiche, che dipende da un altro ufficio, è causa di ritardi nella conclusione dell'attività: come ti comporti per migliorare il problema?
- Per ragioni di scarsità di uffici e spazi disponibili, la tua postazione di lavoro è collocata nell'ufficio del tuo Responsabile. Alcuni colleghi si lamentano con te ritenendo che tu possa avere una posizione "privilegiata" visto il costante contatto diretto con il responsabile. Come pensi di comportarti?
- Questa mattina hai dei problemi con i mezzi pubblici che sono rallentati da una manifestazione e tu hai un grosso problema in quanto ritieni di non riuscire ad arrivare per tempo in ufficio per poter aprire lo sportello all'utenza, sapendo che oggi sei tu di turno a quel servizio.
- Ricevi lamentele dagli utenti circa l'operato di un tuo collega che stimi molto professionalmente ma che, ultimamente, noti anche tu essere distratto. Come ti comporti?
- Ricevi quotidianamente telefonate smistate scorrettamente al tuo ufficio dal centralino del Comune. Come ti relazioni con gli utenti che ti vengono passati e che azioni intraprendi per affrontare la situazione?
- Ricevi una telefonata da un utente esterno che ti viene passata dal call center. Scopri che non si tratta di situazioni che gestisci direttamente ma conosci la materia per aver lavorato parecchio tempo fa nell'ufficio dove gestiscono queste tematiche. Come ti comporti?

- Sei al front office e mentre svolgi il tuo lavoro senti che il collega che lavora accanto a te fornisce una risposta non corretta all'utente. Come ti comporti?
- Sei al front-office e un utente esterno sta protestando su una questione che ti sembra del tutto infondata. Come reagisci?
- Sei appena stato assunto e ti viene affidato il compito di catalogare le numerose e-mail inevase pervenute alla casella istituzionale dell'ufficio a cui sei stato assegnato. Come pensi di attivarti?
- Sei appena stato assunto e, nei primi giorni di servizio, ti accorgi che alcune procedure dell'ufficio a cui sei assegnato potrebbero essere semplificate / migliorate. Come ti comporti?
- Sei arrivato nel tuo nuovo ufficio da 2 settimane e il responsabile, a causa di impegni fuori sede e riunioni, non è ancora riuscito a darti indicazioni sul lavoro da fare. Ti senti "abbandonato" e anche i colleghi, con i quali non hai ancora molta confidenza, non sembrano interessati alla tua situazione. Come ti comporti?
- Sei di turno allo sportello e un utente si presenta davanti a te per concludere una pratica, ma ti accorgi che ha compilato un modulo completamente diverso da quello che servirebbe. Gli utenti in coda sono molti. L'utente è un po' disorientato da ciò che gli stai evidenziando, preoccupato di vedersi respingere la richiesta e di dover ritornare. Come pensi di risolvere questa criticità?
- Sei impegnato con un utente piuttosto agitato allo sportello e nel frattempo ricevi una telefonata urgente dal tuo Responsabile che ti chiede di raggiungerlo immediatamente nel suo ufficio. Come ti comporti?
- Sei in una riunione di lavoro in cui partecipa anche il tuo responsabile. Ti rendi conto che sta riportando cose inesatte e comunque non in linea con i contenuti del documento che si sta presentando e da te redatto. Come ti comporti?
- Sei stato assegnato ad un progetto ma ti accorgi che le tue competenze non sono adeguate alle attività che devi svolgere. Come ti comporti?
- Sei stato assegnato temporaneamente ad un altro ufficio della tua Direzione per sostituire un collega andato in pensione, in attesa dell'assegnazione di nuovo personale. Dopo qualche mese, viene assunto un nuovo collega che, però, viene collocato sulla posizione che ricoprivi tu prima del tuo trasferimento temporaneo. Come ti comporti?
- Sei stato convocato urgentemente dal tuo Responsabile nel suo ufficio e non ne conosci le ragioni. Quale è la prima cosa che pensi e come ti comporti?
- Sei stato da poco assunto al Comune di Milano e vieni assegnato ad uno sportello che ha contatti con il pubblico. Arriva allo sportello un cittadino che inizia a criticare – alzando la voce - te ed il tuo Ente per le modalità di lavoro (lentezza dell'operatore, burocrazia, tempistiche lunghe). Come gestiresti la situazione?

- Si accorge che il suo collega è oberato di lavoro mentre lei vive un momento di calma lavorativa. Come si comporta?
- Si accorge che il suo collega vive un momento di calma lavorativa mentre lei è oberato di lavoro. Come si comporta?
- Si è dedicato per molto tempo a scrivere una relazione da consegnare al suo responsabile. Un suo collega esperto e stimato da tutti le dice che la relazione potrebbe essere migliorata apportando modifiche in alcune sue sezioni. Come si comporta?
- Si presenta allo sportello un cittadino anziano che ha necessità di ottenere un certificato ma non sa bene spiegare di quale esatta tipologia. Come intende muoversi?
- Si presenta allo sportello un cittadino straniero che ha necessità di ottenere un certificato ma non sa bene spiegare di quale esatta tipologia. Con difficoltà lei riesce poi ad individuare il certificato da rilasciare ma non $\sqrt{\text{®}}$ rilasciabile dallo sportello dove lei è adibito, bensì da altro sportello che richiede attivabile da un diverso pulsante del sistema regola code. Come pensa di gestire la situazione?
- Sono le 9 del mattino ed il tuo responsabile ti invia una mail con alcune attività da svolgere entro le ore 11. Il tuo responsabile è impegnato in un webinar e non è raggiungibile fino alle ore 11. Non hai abbastanza tempo per svolgere tutti i compiti, come pensi di comportarti? come definiresti le priorità?
- Ti accorgi che alcuni colleghi – stante il grande afflusso di utenza agli sportelli - tendono a non affiancare la risorsa neoassunta per renderla autonoma ma a risolvere in prima persona le problematiche che emergono al suo sportello. Come ti comporti?
- Ti accorgi che da 2 giorni sulla casella istituzionale del tuo servizio non ricevi nessuna nuova mail. Cosa faresti?
- Ti chiedono di sviluppare un cruscotto di monitoraggio per tenere traccia delle attività svolte dal tuo ufficio: come definiresti le priorità, organizzeresti gli obiettivi ed i relativi indicatori?
- Ti sei dedicato per molto tempo a scrivere una relazione da consegnare al tuo responsabile e ritieni di aver fatto proprio un ottimo lavoro. Un tuo collega esperto e stimato da tutti ti dice che la relazione potrebbe essere migliorata apportando modifiche in alcune sue sezioni. Come ti comporti?
- Ti sei offerto di sostituire un collega allo sportello nella gestione di alcuni appuntamenti presi da tempo da alcuni utenti. La mattina hai un contrattempo improvviso che non ti consente di poter andare a lavorare. Come ti comporti?
- Ti trovi allo sportello in una posizione attigua a quella di altri colleghi neoassunti che, stante la tua esperienza e conoscenza consolidata della materia, continuano a interrompere il tuo lavoro di front office con gli utenti. Come ti comporti nei confronti dei colleghi e degli utenti che devi gestire direttamente tu?

- Ti trovi allo sportello in una posizione attigua a quella di altri colleghi neoassunti che, stante la tua esperienza e conoscenza consolidata della materia, continuano a interrompere il tuo lavoro di front office con gli utenti. Come ti comporti nei confronti dei colleghi e degli utenti che devi gestire direttamente tu?
- Ti trovi spesso a lavorare con un collega che tende a non farsi carico delle incombenze quotidiane. Fa pause prolungate e spesso lascia il lavoro per chi arriverà nel turno successivo. Le tue giornate risultano particolarmente pesanti. Cosa decidi di fare?
- Un cittadino l'accusa di non dargli risposte esaurienti e certe sulla rettifica di una sua pratica: Lei come si comporta e perché.
- Un cittadino l'accusa di non dargli risposte esaurienti e certe sulla definizione di una sua pratica di rettifica anagrafica. Lei come si comporta e perché?
- Un cittadino si lamenta che non riesce a raggiungere telefonicamente gli addetti di un Ufficio per avere informazioni su una propria richiesta perché non risponde nessuno al centralino a diverse ore del giorno. Lei cosa fa e perché.
- Un cittadino si presenta allo sportello e pretende insistentemente la risoluzione di un problema che non dipende dal Comune. Lei come si comporta e perché?
- Un cittadino si presenta allo sportello oltre l'orario consentito al pubblico perché ha trovato la porta aperta e incustodita. Lei come si comporta e perché.
- Un cittadino si presenta allo sportello oltre l'orario consentito al pubblico perché ha trovato la porta aperta e incustodita. Lei come si comporta.
- Un cittadino si presenta in Ufficio visibilmente scosso e minaccia di non togliersi da lì finché non gli sarà consegnata una carta di identità nuova: Lei, solo allo sportello, come risolve la situazione.
- Un cittadino visibilmente scosso si presenta allo sportello con la denuncia di furto della propria carta di identità e dicendo che ha un volo l'indomani per una località straniera, ma naturalmente non ha prenotato un appuntamento. Come intende agire?
- Un collega si lamenta costantemente di come è organizzato il lavoro e lo fa in presenza di pubblico. Come si comporta?
- Un collega si lamenta costantemente di come è organizzato il lavoro e lo fa in presenza dell'utenza, nell'indifferenza degli altri colleghi. Come si comporta?
- Un collega si rivolge a Lei in modo negativo davanti a un cittadino presente allo sportello: Lei come si comporta e perché.
- Un collega si rivolge a Lei in modo poco educato davanti a un cittadino presente allo sportello: Lei come si comporta e perché.

- Un collega, sempre molto disponibile, ha numerose attività all'interno dell'ufficio e ora si è venuto a trovare in difficoltà, perché ha commesso diversi errori e perché alcuni colleghi si lamentano del mancato rispetto delle scadenze. Come si comporta?
- Un contribuente si reca allo sportello dove lavori tu lamentandosi che gli è stato notificato un sollecito di pagamento malgrado abbia provveduto a pagare per tempo la retta scolastica di suo figlio. Esibisce una ricevuta di pagamento della transazione che non è stata però registrata dai sistemi informatici utilizzati dall'Ente. Quali azioni intraprendi?
- Un suo collega continua a chiederle aiuto su ogni incarico che gli viene affidato, ma questa collaborazione sottrae molto tempo al suo lavoro. Come si comporta?
- Un suo collega deve abbandonare con urgenza il posto di lavoro allo sportello. Lei quel giorno, in base all'organizzazione che prevede alternanza fra attività di front office e back office, sta lavorando in back office per smaltire un grosso arretrato: come si comporta e perché.
- Un suo collega deve abbandonare con urgenza il posto di lavoro allo sportello a causa di un problema personale imprevisto. Lei quel giorno sta lavorando in back office per smaltire un grosso arretrato. Come si comporta e perché.
- Un suo collega le esprime il disagio di condividere l'ufficio con lei, per motivi di servizio, è spesso al telefono parlando a voce molto alta, impedendone così la concentrazione. Come si comporta?
- Un suo collega non è d'accordo con lei nelle modalità di gestione di un'attività e lo segnala al suo responsabile. Come si comporta?
- Un suo collega sempre molto preciso, nelle ultime settimane sta commettendo molti errori, che, in alcuni dei casi, hanno portato a reclami formali da parte dei cittadini. Come si comporta?
- Un suo collega sempre molto preciso, nelle ultime settimane sta commettendo molti errori, che, in alcuni dei casi, hanno portato a reclami formali da parte dei cittadini. Come si comporta?
- Un tuo collega continua a chiederti aiuto su ogni incarico che gli viene affidato ma questa tua collaborazione sottrae molto tempo al tuo lavoro. Come ti comporti?
- Un tuo collega gestisce direttamente una richiesta pervenuta all'ufficio senza informare gli altri colleghi di averne dato seguito. Da questa circostanza si genera un disservizio nei confronti di un utente. Come ti comporti?
- Un tuo collega gestisce direttamente una richiesta pervenuta all'ufficio ma non la archivia tra le pratiche evase e gli altri colleghi la trattano nuovamente. Da questa circostanza si genera un disservizio nei confronti di un utente. Come ti comporti?
- Un tuo collega gestisce direttamente una richiesta pervenuta all'ufficio senza informare gli altri colleghi di averne dato seguito: venuto a conoscenza del fatto come ti comporti?

- Un tuo collega gestisce direttamente una richiesta pervenuta all'ufficio senza informare gli altri colleghi di averne dato seguito. Da questa circostanza si genera un disservizio nei confronti di un utente. Come ti comporti?
- Un tuo collega gestisce direttamente una richiesta pervenuta all'ufficio senza informare gli altri colleghi di averne dato seguito. Da questa circostanza si genera un disservizio nei confronti di un utente. Come ti comporti?
- Un tuo collega sta illustrando ad un utente un elenco di documenti necessari per il buon fine di una pratica. Tu stai lavorando in back office a poca distanza da dove si sta svolgendo il colloquio, ma senti perfettamente che il tuo collega sta elencando una lista di documenti errati. Ti senti coinvolto? In che modo?
- Un utente che ha regolarmente seguito le indicazioni per accedere al servizio ti rappresenta l'urgenza di poter ottenere la conclusione della sua pratica in quanto i documenti devono essere presentati al Notaio entro una settimana. I tempi standard per la conclusione del procedimento sono fissati in trenta giorni. Come gestisci la situazione?
- Un utente ha telefonato e lamenta il gravissimo ritardo dell'Amministrazione nel definire la sua pratica. Come ti comporti?
- Un utente ha telefonato e lamenta il gravissimo ritardo dell'Amministrazione nel definire la sua pratica. La situazione non ti riguarda perché non rientra fra gli atti che ti sono stati assegnati da istruire. Cosa fai?
- Un utente ha telefonato e lamenta il gravissimo ritardo dell'Amministrazione nel definire la sua pratica. La situazione non ti riguarda perché non è fra quelle che generalmente tratti tu. Cosa fai?
- Viene assunto un nuovo collega e tu sarai il suo tutor. Il tuo Responsabile non ti ha fornito particolari indicazioni presumendo che tu sappia svolgere questo compito in autonomia. Come organizzi questa attività?
- Vieni assunto in nuovo Ente ed hai grossa voglia di innovare/snellire le procedure anche grazie alle tue competenze informatiche. I tuoi colleghi ti vedono come una minaccia e non hanno voglia di cambiare le loro modalità di lavoro. Come ti comporti?
- Vorrebbe effettuare dei piccoli cambiamenti alle attuali modalità di lavoro per snellire alcune procedure operative che migliorano il servizio al cittadino. Come pensa di proporle?

DOMANDA 2 (MATERIE PREVISTE DAL BANDO DI CONCORSO)

- A chi spetta l'adozione degli atti che impegnano la spesa e cosa significa che questi atti appongono un vincolo agli stanziamenti di bilancio
- A quale organo appartiene il potere programmatico dell'ente locale e quali gli strumenti che utilizza.
- Ai sensi del D.lgs 267/2000 gli enti locali hanno potestà impositiva?
- Attività del responsabile del procedimento atte a favorire la partecipazione al procedimento
- Caratteristiche e profilo dell'istruttore dei servizi Amministrativo- contabili – Area degli istruttori (CCNL 2019-2021)
- Caratteristiche e Struttura del bilancio (art. 164 e 165 D. lgs. 267/2000)
- Cause di scioglimento del consiglio comunale
- Che cos'è il Documento Unico di Programmazione (DUP)?
- Che cos'è il rendiconto di gestione?
- Che cos'è il visto di regolarità contabile?
- Che cos'è l'accesso civico?
- Che cosa è il contratto collettivo nazionale? Quali sono i principali contenuti dello stesso
- Che cosa è il Piano triennale del fabbisogno del personale
- Che cosa è la sezione Amministrazione Trasparente delle Amministrazioni Pubbliche?
- Che cosa sono le spese di investimento dell'Ente Locale?
- Che cos'è un procedimento amministrativo?
- Chi avvia il procedimento amministrativo di una determinazione di approvazione di spesa?
- Chi sono i controinteressati al diritto di accesso agli atti amministrativi?
- Come si costituisce il rapporto di lavoro nella Pubblica Amministrazione?
- Come si svolge la partecipazione del cittadino alla vita comunale
- Competenze della giunta comunale (art. 48 D. lgs. 267/2000)
- Compiti del Responsabile del procedimento
- Con riferimento alla fase di liquidazione delle spese (art. 184 Tuel) quale competenza è affidata al responsabile del servizio che ha dato esecuzione al provvedimento di spesa
- Conosce alcune modalità con cui la Pubblica Amministrazione può intervenire su alcune suoi atti?
- Consenso e revoca al consenso dei propri dati personali
- Consenso e revoca al consenso dei propri dati personali
- Contratto individuale di lavoro (art. 24 CCNL 2019-2021)
- Cos'è il diritto d'intervento nel procedimento amministrativo e a chi spetta
- Cos'è il piano esecutivo di gestione? (art. 169 T.U.E.L.)

- Cos'è il preavviso di rigetto nell'ambito del procedimento amministrativo?
- Cos'è il piano esecutivo di gestione?
- Cos'è un regolamento comunale? (art. 7 T.U.E.L. + altri)
- Cos'è un regolamento comunale? Ne conosce alcuni tipi?
- Cos'è una ordinanza contingibile e urgente del Sindaco
- Cosa è il contratto individuale di lavoro
- Cosa è il rendiconto della gestione
- Cosa è l'A.R.A.N.? Ne descriva le principali funzioni
- Cosa è la mozione di sfiducia, chi l'adotta e che effetti produce
- Cosa è secondo lei questa affermazione "durante l'orario di lavoro mantenere nei rapporti interpersonali e con gli utenti una condotta adeguata ai principi di correttezza..." e come la calerebbe nell'ambito del rapporto di lavoro che dovesse instaurare con il Comune di Milano?
- Cosa si intende per Amministrazione Trasparente
- Cosa si intende per autocertificazione e quali vantaggi comporta per il cittadino?
- Cosa si intende per data breach
- Cosa si intende per dati personali e può menzionarne alcune tipologie?
- Cosa si intende per informativa privacy?
- Cosa si intende per lavoro agile all'interno della pubblica amministrazione?
- Cosa si intende per periodo di prova del dipendente pubblico di un Comune? Ne conosce la durata? Come può concludersi?
- Cosa si intende per potestà regolamentare del Comune
- Cosa significa protocollare un documento e quali documenti sono quelli esclusi dalla protocollazione?
- Cosa sono le circoscrizioni di decentramento comunale?
- Cos'è il preavviso di rigetto nell'ambito del procedimento amministrativo?
- Descriva le procedure per il reclutamento del personale nella PA
- Descrivere i principi a cui deve ispirarsi il bilancio di previsione finanziario e l'iter di approvazione.
- Descrivere le fasi delle entrate di un Ente locale con particolare riferimento alla fase dell'accertamento
- Descrivere le fasi di spesa di un Ente locale con particolare riferimento alla fase dell'impegno
- Descrivere le finalità del Documento Unico di Programmazione e la sua articolazione
- Differenza fra accertamento e riscossione delle entrate
- Differenza fra impegno e liquidazione della spesa
- Differenza tra accesso civico semplice, accesso civico generalizzato e accesso documentale

- Documento Unico di Valutazione dei rischi
- Efficacia dell'atto amministrativo
- Esercizio provvisorio e gestione provvisoria (artt. 163)
- Fasi della spesa (art. 182 D. lgs. 267/2000)
- Fasi dell'entrata (art. 178 D. lgs. 267/2000)
- Fonti di finanziamento (art. 199 D. lgs. 267/2000)
- Funzioni e responsabilità della dirigenza (art. 107 D. lgs. 267/2000)
- Gli obblighi del datore di lavoro e del dirigente in materia di sicurezza sul lavoro (art. 8 D. Lgs. 81/2008)
- Gli obblighi del datore di lavoro e del dirigente in materia di sicurezza sul lavoro
- Gli organi del Comune in generale e il ruolo specifico del Consiglio
- I casi di risoluzione del rapporto di lavoro
- I dati personali e i dati sensibili
- I dirigenti comunali e il regime delle loro competenze
- I documenti esclusi dall'accesso agli atti amministrativi
- I pareri e i visti resi dai Responsabili dei servizi o dirigenti
- I principali contenuti del codice di comportamento dei dipendenti
- I soggetti abilitati a promuovere l'accesso agli atti nella L. 241/90
- I soggetti responsabili della sicurezza nei luoghi di lavoro e i loro obblighi
- Il Codice di comportamento: principi, finalità e responsabilità in caso di violazioni
- Il Consiglio Comunale: competenze
- Il Consiglio Comunale: composizione e funzionamento
- Il Consiglio Comunale: composizione e funzionamento
- Il contratto collettivo nazionale: cosa è e quali sono i principali contenuti dello stesso.
- Il contratto individuale di lavoro di un dipendente della PA: principali contenuti
- Il decentramento comunale
- Il dirigente nozione e quadro normativo
- Il diritto d'intervento nel procedimento amministrativo: in cosa consiste e a chi spetta
- Il diritto di accesso nella L.241/90
- Il Piano esecutivo di gestione: tempi, contenuti e finalità
- Il Piano per la prevenzione della Corruzione
- Il piano triennale del fabbisogno del personale?
- Il Presidente del Consiglio comunale
- Il principio del pareggio finanziario

- Il procedimento di approvazione dello Statuto
- Il procedimento di approvazione e contenuti dello Statuto
- Il rapporto di pubblico impiego
- Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
- Il regolamento europeo 679/2016: Privacy
- Il responsabile del procedimento
- Il ruolo del Direttore Generale
- Il ruolo del Direttore Generale: funzioni e poteri
- Il Segretario Generale: nomina e principali competenze
- Illustri il dovere di esclusività dei pubblici dipendenti
- In cosa consiste la comunicazione di avvio del procedimento
- In cosa consiste la comunicazione di avvio del procedimento
- In cosa consiste la fase istruttoria nel procedimento amministrativo?
- In cosa consiste l'accesso formale ai documenti amministrativi
- Istituti di Partecipazione popolare previsti nell'ordinamento degli enti locali
- L'Accesso civico a dati e documenti
- L'avvio del procedimento amministrativo
- L'iter di approvazione del bilancio
- L'iter di approvazione del bilancio di previsione
- La composizione della Giunta Comunale
- La conferenza dei servizi
- La distinzione di ruoli tra gli organi politico-istituzionali e la struttura gestionale negli enti locali
- La figura del Sindaco all'interno dell'ordinamento comunale
- La Giunta Comunale: composizione e competenze
- La mozione di sfiducia: definizione, organo adottante ed effetti
- Le attribuzioni del Sindaco nelle funzioni di competenza statale
- Le cause di estinzione del rapporto di lavoro di un dipendente della PA.
- Le cause di scioglimento del consiglio comunale e l'organo preposto allo scioglimento
- Le circoscrizioni comunali
- Le competenze del datore di lavoro in tema di sicurezza come previsto dal decreto 81/2008
- Le Competenze del Sindaco
- Le fasi del procedimento amministrativo
- Le fasi dell'entrata
- Le forme associative fra gli enti

- LE FUNZIONI DEL COLLEGIO DEI REVISORI
- Le funzioni del Comune
- Le funzioni e principali competenze del Segretario comunale
- Le misure di contrasto alla corruzione nel pubblico impiego
- Le Ordinanze del Sindaco
- Le principali entrate tributarie del Comune
- Le tipologie di lavoro flessibile
- Le Variazioni al bilancio di previsione: tipologie e organi di adozione
- Limiti di mandati successivi del Sindaco e cessazione dalla carica
- Mancata approvazione del bilancio di previsione. Conseguenze
- Mi può parlare dei vari tipi di accesso?
- Modalità e tipologie di accesso agli atti (art. 22 e ss. L. 241/1990)
- Nell'ambito del rapporto di lavoro del personale degli enti locali, si parli della contrattazione nazionale di comparto e della contrattazione integrativa (D.LGS. N. 165/2001, art. 40)
- Nell'ambito della normativa sulla prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro, si parli della sorveglianza sanitaria obbligatoria e della figura del medico competente
- Orario di lavoro (art. 29 CCNL 2019-2021)
- Pareri dei responsabili dei servizi (art. 50 D. lgs. 267/2000)
- Periodo di Prova (art. 73 CCNL 2019-2021)
- Piano triennale di prevenzione della corruzione e di trasparenza
- Principali tipologie di assenze nel CCNL dell'ente locale
- Principali tipologie di assenze nella contrattazione
- Principi del bilancio di previsione e processo di approvazione
- Principi generali dell'attività amministrativa (art. 1 L. 241/1990)
- Procedure di acquisizione di Beni e Servizi nella Pubblica Amministrazione
- Procedure di reclutamento del personale nelle pubbliche amministrazioni
- Processo e termini per l'approvazione del bilancio di previsione. Conseguenze della mancata approvazione nei termini
- Pubblico impiego diritti patrimoniali e non patrimoniali
- Può descrivere la figura del Sindaco all'interno dell'ordinamento comunale
- Può descrivere la Giunta Comunale nell'ordinamento comunale?
- Può parlarci del diritto d'accesso previsto nella Legge 241/90?
- Qual è l'ultima fase del procedimento amministrativo

- Qual è la disciplina prevista dal Codice di comportamento (D.P.R. 62/2013) per regali, compensi o altre utilità per i dipendenti?
- Qual è la prima fase della spesa e in che cosa consiste
- Qual è la prima fase nel procedimento amministrativo e in cosa consiste
- Quale ORGANO presenta il Documento Unico di Programmazione e quali sono i tempi di approvazione
- Quale organo propone il Documento Unico di Programmazione e iter di approvazione
- Quale organo può agire anche come “Ufficiale di Governo” nell’ambito dell’ordinamento comunale e quali sono le competenze che lo stesso può svolgere?
- Quale organo può agire anche come “Ufficiale di Governo” nell’ambito dell’ordinamento comunale e quali sono le competenze?
- Quali atti possono essere visionati da cittadino con l’accesso civico
- Quali azioni intraprende il Responsabile del procedimento qualora ritenga di dover assumere un provvedimento negativo in relazione ad una istanza da parte del cittadino?
- Quali ritiene siano gli obblighi e i diritti di un lavoratore che presta la propria attività presso una Amministrazione comunale?
- Quali ritieni che siano I diritti e gli obblighi di un dipendente dell’amministrazione Comunale
- Quali sono gli atti emanati dagli organi dell’Ente Comune?
- Quali sono gli atti emanati dagli organi dell’Ente Locale
- Quali sono gli elementi essenziali di un atto amministrativo
- Quali sono gli obblighi contrattuali cui è sottoposto un dipendente di un Comune?
- Quali sono gli obblighi del datore di lavoro e del dirigente in materia di sicurezza del lavoro
- Quali sono gli organi del comune che hanno il potere esecutivo, in che cosa consiste e quali gli atti adotta?
- Quali sono gli organi di governo del Comune e il regime delle rispettive competenze
- Quali sono gli strumenti di programmazione dell’Ente Locale
- Quali sono i compiti del responsabile della protezione dei dati?
- Quali sono i contenuti principali dello Statuto comunale?
- Quali sono i principi alla base dell’erogazione dei contributi negli enti locali
- Quali sono i principi fondamentali del GDPR
- Quali sono i principi generali del Codice della trasparenza delle pubbliche amministrazioni?
- Quali sono i tipi di parere che conosce
- Quali sono le cause di cessazione del rapporto di lavoro?
- Quali sono le competenze attribuite dall’ordinamento comunale al Sindaco quale Responsabile dell’Amministrazione del Comune

- Quali sono le fasi dell'entrata
- Quali sono le fasi della spesa
- Quali sono le forme di consultazione della popolazione?
- Quali sono le principali entrate che compongono il Bilancio degli Enti Locali
- Quali sono le principali figure previste in tema di Protezione dei dati
- Quali sono le principali materie disciplinate dai regolamenti comunali?
- Quali sono le sanzioni disciplinari
- Quali sono le sanzioni disciplinari ai sensi del c.c.n.l dell'ente locale
- Quali sono le sanzioni disciplinari nel c.c.n.l del personale degli enti locali
- Quali sono le spese in conto capitale enti locali?
- Quali sono le variazioni di urgenza del bilancio di previsione e quali organi li possono adottare?
- Quando e come la Pubblica Amministrazione agisce in autotutela?
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
- Ricorda quali sono le fasi dell'entrata
- Ricorda quali sono le fasi della spesa
- Ruolo e compiti del Direttore Generale nell'ente locale
- Ruolo e funzioni del Dirigente negli enti locali
- Ruolo e funzioni del Segretario Comunale (art. 97 D. lgs. 267/2000)
- Sa che cosa sono le sanzioni disciplinari ai sensi del c.c.n.l funzioni locali e quali sono?
- Sa cosa si intende per lavoro agile o smart working?
- Sa indicare le funzioni del Comune?
- Scioglimento dei consigli Comunali
- Se e quando può essere sciolto il Consiglio Comunale
- Se un cittadino riceve un diniego all'istanza cosa può fare?
- Secondo lei cosa si intende per "collaborare con diligenza" fra gli obblighi previsti dal contratto collettivo nazionale in capo al dipendente comunale
- Statuto e regolamenti del Comune (D.LGS. N. 267/2000 E S.M.I., artt. 6 e 7)
- Struttura della retribuzione (art. 73 CCNL 2019-2021)
- Tipologie di entrate dei Comuni (art. 149 D. lgs. 267/2000)
- Tra le varie figure coinvolte nella sicurezza sul lavoro c'è il preposto. Qual è il suo ruolo e quali sono i suoi obblighi. (art. 19 D. Lgs 81/2008)
- Trasparenza e obblighi di pubblicazione sui siti istituzionali (D.Lgs. 33/2013)
- Un cittadino quando e come può esercitare un accesso agli atti?
- Variazioni al bilancio di previsione