

PREMESSA E ISTRUZIONI

Quotidianamente, all'interno di ogni contesto organizzativo, pubblico e privato, **le figure manageriali**, responsabili dei risultati dell'Ente o dell'azienda, devono gestire e coordinare risorse: umane, finanziarie, strumentali. Devono necessariamente pianificare compiti propri e altrui, decidere quali attività sono prioritarie rispetto ad altre. È quindi fondamentale saper processare le informazioni e gestire differenti tipologie di comunicazioni per programmare con efficienza il lavoro proprio e del proprio gruppo di collaboratori, in maniera efficace rispetto a tutta l'organizzazione aziendale.

La prima prova scritta ha l'obiettivo, così come definito nell'avviso di selezione, di valutare le capacità organizzative nell'esecuzione delle attività e quindi la gestione efficace del tempo, la capacità di programmazione, l'orientamento al risultato e pragmaticità organizzativa, la capacità di analisi. Questa prova valuta alcune competenze manageriali trasversali, attraverso l'analisi del modo in cui ciascuna persona gestisce le informazioni e determina le priorità. **Per la sua risoluzione non sono necessarie conoscenze tecniche specifiche, che in ogni caso non influiscono sull'esito della prova stessa.**

FINALITÀ E STRUTTURA DELLA PROVA

Lo scopo della presente prova è valutare alcune capacità "universali" del management e, contemporaneamente, porre il candidato dal punto di vista del vertice di un'organizzazione pubblica.

La prova consiste nell'analizzare, all'interno di uno scenario organizzativo fittizio, una serie di comunicazioni, presentate nelle forme in cui si ricevono solitamente in ambito lavorativo reale - E-Mail, messaggi telefonici, note scritte -, che implicano delle attività da svolgere.

Le viene chiesto di impersonare una figura manageriale che ha l'obiettivo di pianificare tali attività nel numero di minuti limitato simulato dallo scenario.

L'insieme delle attività proposte comporta un impiego di tempo fittizio per un totale di 400 minuti: poiché il tempo fittizio a disposizione all'interno dello scenario è di 300 minuti, è evidente la necessità di fare scelte e stabilire priorità.

Lo scenario proposto, fittizio ma verosimile, è relativo a strutture organizzative della Pubblica Amministrazione, ma l'analisi e le scelte richieste al candidato sono relative a capacità gestionali **e non a specifiche conoscenze tecnico-specialistiche, che quindi non sono necessarie per lo svolgimento della prova.**

La prova è strutturata in due sezioni:

- **Prima Sezione:** presentazione, all'interno di uno scenario organizzativo verosimile, di una serie di comunicazioni ciascuna delle quali richiede lo svolgimento di un'azione in un tempo definito predeterminato riportato nella comunicazione stessa. **L'obiettivo è:**
 - definire quali azioni svolgere al fine di ottimizzarne il numero all'interno del lasso temporale a disposizione, predefinito e limitato ed indicato nello scenario (300 minuti fittizi);
 - assegnare la corretta sequenza alle attività propedeutiche tra loro;
 - garantire un'adeguata visione di insieme rispetto alle quattro aree gestionali che caratterizzano le organizzazioni (economico/finanziarie, risorse umane, utenza, processi/flussi di attività interne).
- **Seconda Sezione:** 4 domande a risposta multipla che prevedono la lettura e l'analisi di dati ed informazioni organizzative per poter scegliere l'alternativa corretta tra le 3 che vengono proposte.

NEL PRESENTE FASCICOLO TROVERA’:

- **UNO SCENARIO ORGANIZZATIVO**, fittizio ma verosimile, in cui lei avrà il ruolo di un manager che ha l’obiettivo di svolgere delle attività in un tempo, anch’esso riferito allo scenario e quindi fittizio, definito e limitato (300 minuti);
- **16 “COMUNICAZIONI” PRESENTATE IN ORDINE CASUALE** e in tre forme distinte ovvero E-Mail, messaggi WhatsApp, documenti lasciati sulla scrivania preceduti da messaggi su dei Post-It.
 - Tutte le comunicazioni sono indirizzate a lei, ovvero al manager in cui dovrà immedesimarsi e definito nello scenario.
 - Ciascuna comunicazione ha un numero assegnato che la identifica, riportato nella colonna di sinistra (“Numero identificativo”).
 - Ogni comunicazione contiene l’indicazione di un’attività da svolgere – ad esempio analizzare un allegato, telefonare a qualcuno, ... – la cui esecuzione comporta un numero di minuti predefinito e non modificabile, riportato nella colonna di destra (“Tempo necessario per l’attività”).
 - I documenti che troverà nello scenario sono impersonali, non contengono nomi e/o cognomi ma solo titoli di posizioni o uffici/settori aziendali.

Esempio 1:

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L’ATTIVITÀ
1	<p>Da: Direttore Centrale Finanza, Bilancio e Controlli</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Dati economici</p> <p>Allegati: Dati.xlsx</p> <p>Buongiorno,</p> <p>nel file Excel allegato trova i dati economici che mi aveva richiesto. Per cortesia mi chiami quando ritiene opportuno, dopo aver letto i documenti, per un rapido commento a voce.</p> <p>Grazie. Cordiali saluti</p>	15 min.

L’attività da svolgere in questo caso specifico è quella indicata all’interno della e-mail: prendere visione del file Excel (non presente realmente) e telefonare al Direttore Centrale Finanza, Bilancio e Controlli per commentare i dati. Per lo svolgimento dell’attività - presa visione allegato e telefonata - è stato predefinito che il tempo necessario è 15 minuti (fittizi).

Esempio 2:

NUMERO IDENTIFICATIVO	TIPO COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
2	Da: Direttore Centrale Organizzazione Ciao, in vista della nostra riunione di domani è opportuno sentirci al telefono per allinearci su cosa dire ai colleghi Chiamami appena puoi.	20 min.

L'attività da svolgere in questo specifico caso è quella indicata nel messaggio WhatsApp: telefonare al Direttore Centrale Organizzazione. Per lo svolgimento dell'attività - telefonata - è stato predefinito che il tempo necessario è 20 minuti (fittizi).

Esempio 3:

NUMERO IDENTIFICATIVO:	TIPO COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
3	Da: Direttore Centrale Affari Legislativi e Legali CIAO, TI LASCIO QUI SOTTO, STAMPATI PER TUA LETTURA, ALCUNI DATI SULLE SOCIETÀ DI SERVIZI ALLA PERSONA.	10 min.

L'attività da svolgere in questo specifico caso è quella indicata nel Post-It: lettura dei dati (non presenti realmente) relativi alle società di servizi alla persona. Per lo svolgimento dell'attività - lettura - è stato predefinito che il tempo necessario è 10 minuti (fittizi).

- **4 DOMANDE DI APPROFONDIMENTO:** di seguito allo scenario ed alle 16 comunicazioni sono riportati 4 quesiti di approfondimento.
 - **Le domande sono indipendenti rispetto alla prima sezione** e nessun dato indicato serve per svolgere la prima parte dell'esercitazione. Le informazioni riportate vanno utilizzate per rispondere esclusivamente al singolo quesito a cui si riferiscono.
 - Tutte le domande contengono le informazioni per individuare l'alternativa di risposta corretta che è sempre una sola.

LE VIENE QUINDI RICHIESTO DI:

- **OPERARE DELLE SCELTE PER UTILIZZARE AL MEGLIO I 300 MINUTI (FITTIZI) A DISPOSIZIONE, OVVERO SCEGLIERE QUALI ATTIVITÀ, TRA QUELLE PROPOSTE NELLE 16 COMUNICAZIONI, SVOLGERE ED IN QUALE ORDINE.** Può scegliere quante e quali attività vuole facendo attenzione che nello scenario organizzativo il numero di minuti a disposizione è 300 (fittizi), che ci sono compiti propedeutici gli uni agli altri e quindi uno va necessariamente svolto prima di un altro, che dovrà garantire una corretta visione rispetto alle aree gestionali che caratterizzano le organizzazioni (economico/finanziarie, risorse umane, utenza, processi/flussi di attività interne).

Dovrà quindi indicare esclusivamente le attività scelte per i 300 minuti (fittizi) a disposizione, tramite l'apposita sezione del Foglio di Risposta, inserendo la sequenza dei numeri identificativi delle diverse attività. Le attività che non intende scegliere non dovranno essere indicate nel Foglio di Risposta.

- **RISPONDERE ALLE 4 DOMANDE** riportate in coda all'elenco delle comunicazioni, indicando nell'apposito spazio sul Foglio Risposta l'alternativa corretta tra le tre proposte, che è sempre presente ed è una sola.

Ai fini della correzione verrà preso in considerazione solo quanto indicato nel Foglio di Risposta. Non saranno considerate le risposte riportate in altra parte della documentazione.

È possibile utilizzare gli altri fogli della documentazione per appunti, note o schemi, ma quanto non riportato nel Foglio di Risposta non verrà tenuto in considerazione. Ricordiamo che non è possibile utilizzare dispositivi elettronici, smartphone o altri supporti durante lo svolgimento della prova.

SCENARIO

In questa simulazione ti è richiesto di immedesimarti nel ruolo di un manager della Pubblica Amministrazione.

Sei infatti, da 3 anni, Direttore Generale di un medio-grande Comune del Centro Italia.

In questo periodo hai instaurato proficue relazioni con i colleghi e collaboratori, con i rappresentanti dei Cittadini e i vari interlocutori istituzionali.

Come Direttore Generale, sei punto di riferimento per la strategia, la pianificazione di obiettivi e risorse, la gestione dell'Ente e della sua organizzazione, interlocutore degli organi di Governo della città (Sindaco e Giunta) per quanto riguarda l'efficienza dei servizi agli utenti e la digitalizzazione degli stessi, l'integrazione con gli altri Enti Pubblici e Privati che gravitano intorno all'Amministrazione locale.

Per due giorni, per emergenze personali improrogabili, non hai avuto la possibilità di accedere ad una rete WiFi ed il cellulare non prendeva. Sei quindi rimasto senza accesso alle diverse comunicazioni lavorative.

Oggi ti puoi finalmente riconnettere e sei in ufficio, ma per un totale di sole 5 ore - dalle 9 alle 14 - dopodiché dovrai uscire per andare a prendere un aereo per partecipare, come relatore e rappresentante del territorio, ad un importante convegno e sarai nuovamente irreperibile per un altro giorno e mezzo.

Sono le 9.00 e stai quindi leggendo le varie comunicazioni che ti sono arrivate in ordine sparso e da differenti interlocutori, con varie modalità.

In queste 5 ore ti sei ripromesso di recuperare quanto accumulatosi **scegliendo quali delle 16 attività svolgere nei massimo 300 minuti che hai a disposizione oggi ed in quale ordine di priorità.**

LISTA DELLE 16 COMUNICAZIONI

Ricordiamo che tutte le comunicazioni sono rivolte al manager in cui è immedesimato

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
1	<p>Da: Direttore Area Risorse Umane</p> <p>Buongiorno Direttore, uso le vie brevi poiché so che oggi pomeriggio partirà per andare ad un convegno e ho necessità di parlarle del bando per la selezione del Dirigente dell'Area Lavori Pubblici.</p> <hr/> <p>I tempi sono stretti se vogliamo rispettare il calendario che avevamo ipotizzato insieme. Ho però necessità di un ultimo confronto con lei sulla parte relativa ai requisiti e soprattutto alle prove di assessment che abbiamo deciso di far svolgere ai partecipanti.</p> <hr/> <p>Le chiedo di incontrarci mezz'ora stamattina prima di partire così poi predispongo tutto.</p> <hr/> <p>Grazie. Cordiali saluti.</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
2	<p>Da: Direttore Settore Informatica e Organizzazione</p> <p>BUONGIORNO DIRETTORE,</p> <p>LE LASCIO QUI SOTTO, STAMPATO PER SUA LETTURA, UN ARTICOLO DI GIORNALE CHE RIPORTA ALCUNI CASI DI PROGETTI DI EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI INTERNI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE. SONO CITATI ANCHE ALCUNI ESEMPI DI COMUNI, MAGARI NON PROPRIO SIMILI AL NOSTRO ...</p> <p>IN OGNI CASO HO PENSATO POTESSE ESSERE DI SUO INTERESSE.</p> <p>CORDIALI SALUTI.</p>	20 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
3	<p>Da: Sindaco</p> <p>Ciao, per ottimizzare i tempi ti invio un messaggio WhatsApp.</p> <hr/> <p>So che il Direttore Area Bilancio e Risorse Economiche ti ha inviato una relazione di sintesi con l'andamento economico delle varie società partecipate dal Comune.</p> <hr/> <p>La settimana prossima avrò degli incontri pubblici e certamente qualcuno mi chiederà l'andamento delle Partecipate.</p> <hr/> <p>È quindi opportuno che ci parliamo tu ed io così mi aggiorni in modo puntuale.</p> <hr/> <p>Leggi prima la relazione e poi chiamami così ci allineiamo. Ciao.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
4	<p>Da: Responsabile Servizio URP e Servizi ai cittadini</p> <p>BUONGIORNO DIRETTORE, LE HO STAMPATO UN DOCUMENTO DA LEGGERE CON LE MIE ANALISI E PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO AGLI UTENTI.</p> <p>LE MIE CONSIDERAZIONI PARTONO PERÒ DAI DATI RIPORTATI NELLA RELAZIONE RELATIVA ALLA "SODDISFAZIONE DEI CITTADINI" SULLE ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI POLIFUNZIONALI, CHE HO GIÀ STAMPATO E MESSO SULLA SUA SCRIVANIA. È QUINDI NECESSARIO LEGGERE PRIMA QUEL DOCUMENTO E POI QUESTO QUI SOTTO.</p> <p>BUONA GIORNATA.</p>	20 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
5	<p>Da: Ufficio formazione Cc: Direttore Area Risorse Umane Oggetto: Nuova grafica modulo iscrizione corsi formazione fuori sede Allegati: Bozze_Modulo iscrizione corsi formazione fuori sede.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>le invio in allegato due bozze del nuovo modulo che ho predisposto per l'iscrizione dei dipendenti per i corsi di formazione fuori sede (come sa lo devono compilare i responsabili dei vari Settori). Cambia la grafica e la posizione delle "sezioni" (es. Obiettivi formativi) ma la sostanza è la stessa. Mi sono confrontato con il Direttore di Area, che ci legge in copia, e chiediamo anche la sua opinione su quale è più 'immediato' e di facile compilazione.</p> <p>Attendo una sua chiamata quando avrà deciso.</p> <p>Un cordiale saluto.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
6	<p>Da: Responsabile Servizio URP e Servizi ai cittadini</p> <p>Buongiorno Direttore, uso le vie brevi altrimenti rischio di dimenticarmi di dirle che l'avevo cercata nei giorni scorsi, e adesso scrivo questo messaggio, poiché ho incontrato il Sindaco del Comune limitrofo al nostro.</p> <hr/> <p>Mi ha fatto i complimenti per come gestiamo gli utenti quando vengono agli sportelli. Lui ha sua madre anziana che vive nel nostro Comune.</p> <hr/> <p>Qualche tempo fa è andata ad un nostro sportello e ha risolto tutto in breve tempo e con un addetto molto gentile. Ci teneva quindi a farle i complimenti!</p> <hr/> <p>Se vuole lo chiami. Lo conosce quindi sa che se gli telefona almeno mezz'ora si deve mettere in conto! Cordiali saluti.</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
7	<p>Da: Direttore Area Bilancio e Risorse Economiche</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: PNRR e investimenti futuri</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>come forse ricorda le avevo già scritto a suo tempo sugli argomenti in oggetto.</p> <p>Ritengo sia fondamentale allinearci sul tema investimenti e sugli effetti delle risorse che potranno arrivare nel prossimo futuro (es. Pnrr), anche perché, come è giusto che sia, è un argomento strategico anche per il Sindaco e la Giunta.</p> <p>So che oggi pomeriggio partirà per un convegno e vorrei illustrarle, prima che lei vada via, alcune mie idee e riflessioni anche perché così magari potrà confrontarsi anche con gli altri relatori che saranno presenti alle varie tavole rotonde. È importante!</p> <p>Le chiedo quindi di incontrarci stamattina quando ha mezz'ora di disponibilità.</p> <p>Grazie. Un cordiale saluto</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
8	<p>Da: Direttore Settore Informatica e Organizzazione</p> <p>Buongiorno Direttore, ieri le ho inviato tramite e-mail la relazione finale e i dati sull'efficienza dei nostri processi interni dell'Area Lavori Pubblici e dell'Area Gestione del Territorio.</p> <hr/> <p>Come avevamo immaginato ci sono ampi margini di miglioramento. Preannuncio che varie attività possono essere riviste o fatte in modo diverso.</p> <hr/> <p>È un argomento importante poiché fra qualche mese implementeremo anche i nuovi software. Domani avrò una prima riunione con Dirigenti delle due Aree e quindi è importante che prima ci parliamo lei ed io.</p> <hr/> <p>Mi chiami dopo aver letto la relazione.</p> <hr/> <p>Grazie. Cordiali saluti</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
9	<p>Da: Direttore Area Risorse Umane</p> <p>BUONGIORNO, LA SOCIETÀ DI FORMAZIONE HA MODIFICATO LA PROPOSTA DEI CORSI DI FORMAZIONE PER I DIRIGENTI. CAMBIA L'ARTICOLAZIONE DI ALCUNE GIORNATE (PROPONGONO ANCHE SESSIONI ONLINE) E CAMBIANO ANCHE I COSTI. QUI SOTTO TROVA STAMPATE SOLO LE PAGINE CON LE MODIFICHE.</p> <p>E' QUINDI IMPORTANTE LEGGERE PRIMA L'ALLEGATO ALLA E-MAIL CHE LE HO SPEDITO, ALTRIMENTI E' POCO COMPRENSIBILE.</p> <p>CORDIALI SALUTI.</p>	20 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
10	<p>Da: Responsabile Servizio URP e Servizi ai cittadini</p> <p>BUONGIORNO DIRETTORE, LE HO STAMPATO, E LASCIO QUI SOTTO PER SUA LETTURA, UNA RELAZIONE DI SINTESI CON I DATI RACCOLTI DALL'INDAGINE SULLA "SODDISFAZIONE DEI CITTADINI" RELATIVA AI SERVIZI CHE EROGHIAMO NEI NOSTRI SPORTELLI POLIFUNZIONALI.</p> <p>È INTERESSANTE ANCHE PERCHÉ SONO RIPORTATE ALCUNE PROPOSTE CHE ARRIVANO DIRETTAMENTE DAI CITTADINI STESSI.</p> <p>BUONA LETTURA E BUONA GIORNATA.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
11	<p>Da: Direttore Settore Informatica e Organizzazione Cc: / Oggetto: Processi organizzativi interni e sistemi informativi</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>ci siamo già parlati varie volte ma le chiedo di sentirci stamattina per allinearci rispetto ai cambiamenti organizzativi attuati, e già deliberati, in alcune delle nostre Aree/Settori ed alla conseguente modifica dei processi e flussi di lavoro.</p> <p>Per ridisegnare i processi ho ipotizzato una serie di attività che in parte le avevo già illustrato ma ho completato il "percorso" e per me è fondamentale dividerlo con lei.</p> <p>Domani avrò un incontro con i colleghi responsabili delle Aree coinvolte nella riorganizzazione.</p> <p>Vista l'urgenza e l'importanza del tema le chiedo di chiamarmi appena riesce, già oggi in mattinata, prima di partire per il suo convegno.</p> <p>Grazie. Cordiali saluti</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
12	<p>Da: Direttore Area Bilancio e Risorse Economiche Cc: / Oggetto: Andamento economico Società partecipate Allegati: Relazione_Società_Partecipate.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>in allegato le invio una relazione con i principali dati economici delle varie Società Partecipate dal Comune.</p> <p>Trova, come al solito, le informazioni relative all'ultimo periodo confrontate con lo stesso periodo dello scorso anno.</p> <p>In questa occasione ho anche aggiunto i dati dell'ultimo triennio in modo da rendere evidente la tendenza di alcuni parametri economici.</p> <p>Un cordiale saluto.</p>	20 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
13	<p>Da: Ufficio Bilancio</p> <p>BUONGIORNO DIRETTORE, COME MI AVEVA CHIESTO, LE HO STAMPATO (TROVA TUTTO QUI SOTTO), DUE VERSIONI DEL REPORT DI SINTESI CHE USIAMO INTERNAMENTE PER I DATI DI BILANCIO.</p> <p>HO IPOTIZZATO DUE FORME GRAFICHE DIVERSE: IN UNA HO INSERITO ANCHE UNA SERIE DI GRAFICI CHE NON CI SONO NELL'ALTRA. CORTESAMENTE MI FACCIA SAPERE, QUANDO VUOLE, QUALE VERSIONE RITIENE MIGLIORE.</p> <p>GRAZIE. CORDIALI SALUTI.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
14	<p>Da: Responsabile Servizio URP e Servizi ai cittadini</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Nuovi servizi agli sportelli polifunzionali</p> <p>Allegati: Ipotesi nuovi servizi per gli utenti.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>le scrivo poiché vorrei parlare di un tema strategico per il nostro Comune. I nostri sportelli Polifunzionali erogano già vari servizi ma le richieste dei cittadini si aggiornano e, come dice sempre anche lei, dobbiamo farlo anche noi!</p> <p>Anche i riscontri che ci arrivano dalle indagini di soddisfazione dei cittadini confermano che è necessario pensare ad ampliare l'attività degli sportelli.</p> <p>È piuttosto urgente e quindi le chiedo di parlarne insieme già stamattina, prima che lei riparta per il suo convegno. Non la terrò più di mezz'ora. In questo modo potrò condividere alcune riflessioni operative con i colleghi, con i quali avrò una riunione domani.</p> <p>Appena può mi chiami.</p> <p>Grazie. Cordiali saluti</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
15	<p>Da: Direttore Area Risorse Umane</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Formazione Dirigenti</p> <p>Allegati: Proposta_Corsi_formazione_Dirigenti.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>in allegato può leggere la proposta del percorso di formazione per dirigenti che abbiamo chiesto alla società di consulenza incontrata qualche tempo fa. Sono indicati contenuti, articolazione delle giornate, costi. Rientra tutto nel Piano di formazione.</p> <p>È necessario partire a breve e vorrei illustrare ai colleghi coinvolti il percorso formativo già nella riunione che avremo fra due giorni in modo da definire il calendario. Le chiedo la cortesia di leggere la proposta per avere conferma che siano approfondite tutte le competenze di cui abbiamo parlato: gestione dei collaboratori, comunicazione, organizzazione del lavoro e gestione del tempo, integrazione organizzativa.</p> <p>Buona giornata. Cordiali saluti.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
16	<p>Da: Direttore Settore Informatica e Organizzazione</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Processi organizzativi Area Lavori Pubblici - Area Gestione del Territorio</p> <p>Allegati: Relazione mappatura processi Area Lavori Pubblici e Area Gestione del Territorio.pptx; Dati Mappatura processi Area Lavori Pubblici e Area Gestione del Territorio.xlsx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>le invio in allegato la relazione finale e i dati relativi alla mappatura dei processi dell'Area Lavori Pubblici e di quella di Gestione del Territorio.</p> <p>Nella relazione è indicato sia il flusso operativo attuale che quello che è stato ipotizzato per il futuro.</p> <p>Ritengo si possano fare dei grandi passi in avanti in termini di efficienza! Le persone coinvolte dovranno fare un bel cambiamento ma penso ci sia la possibilità di acquisire tutte le competenze necessarie.</p> <p>Buona lettura! Cordiali saluti</p>	20 min.

DOMANDE DI APPROFONDIMENTO

Le domande che seguono non sono legate alle 16 comunicazioni precedenti e sono indipendenti rispetto alla prima sezione della prova. Come per lo scenario precedente anche in questo caso non sono necessarie conoscenze tecnico-specialistiche per rispondere alle domande.

Per ciascuna domanda troverà tre opzioni di risposta. La risposta corretta, ovvero desumibile con certezza in base ai dati riportati, è **sempre presente ed è una sola**. Tutte le informazioni necessarie per individuarla **sono presenti esclusivamente in questa sezione** e sono inserite nella documentazione riportata sotto ciascun quesito.

Indichi la risposta che ritiene corretta nell'apposito spazio nel Foglio di Risposta.

DOMANDA A	IN BASE ALLE INFORMAZIONI CONTENUTE NELLA TABELLA SOTTOSTANTE, CHE RIPORTA, RELATIVAMENTE ALLE ENTRATE EXTRATRIBUTARIE DI UN COMUNE, ALCUNE VOCI DELLA VENDITA DI BENI, SERVIZI E PROVENTI DERIVANTI DALLA GESTIONE DEI BENI, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA È SICURAMENTE VERA?					
<i>Entrate extratributarie, dettaglio vendita di beni, servizi e proventi derivanti dalla gestione dei beni</i>						
Vendita di beni, servizi e proventi derivanti dalla gestione dei beni	Consuntivo 2016	Consuntivo 2017	Consuntivo 2018	Consuntivo 2019	Consuntivo 2020	Differenza 2020 - 2019
Proventi Teatro, Museo, Biblioteca	290.000	295.000	310.000	300.000	30.000	-270.000
Proventi Onoranze Funebri	650.000	700.000	480.000	470.000	460.000	-10.000
Proventi farmacia comunale	59.000	65.000	110.000	120.000	150.000	30.000
Proventi da Parcometri	50.000	55.000	280.000	310.000	190.000	-120.000
Fitti Attivi	1.300.000	1.340.000	1.200.000	1.180.000	850.000	-330.000
Canoni Concessori uso reti di distribuzione gas ed acqua, depurazione e fognature	1.500.000	1.550.000	1.450.000	1.430.000	1.400.000	-30.000
Canoni concessioni cimiteriali	300.000	1.900.000	240.000	210.000	110.000	-100.000
Canoni Cosap	1.350.000	1.370.000	1.390.000	1.310.000	950.000	-360.000
TOTALE	5.499.000	7.275.000	5.460.000	5.330.000	4.140.000	-1.190.000
ALTERNATIVE DI RISPOSTA	1) Nel periodo preso in esame i canoni concessori per l'uso reti di distribuzione gas ed acqua, depurazione e fognature sono sempre diminuiti di anno in anno 2) I proventi da teatro, museo, biblioteca sono diminuiti di oltre l'80% nel 2020 rispetto al 2019 3) Nel 2020, rispetto al 2019, tutte le voci indicate nella tabella e relative alla vendita di beni, servizi e proventi derivanti dalla gestione dei beni sono diminuite					

DOMANDA B	IN BASE ALLE INFORMAZIONI CONTENUTE NELL'ESTRATTO DELL'ARTICOLO DI SEGUITO RIPORTATO, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA È CERTAMENTE VERA?
<p style="text-align: center;">Impatto positivo del lavoro a distanza per ambiente e vivibilità delle città</p> <p style="text-align: center;">...</p> <p>Da maggio 2020 a gennaio 2022 il 40,1% dei cittadini di 18 anni e più (pari a oltre 19 milioni di persone) si è rivolto ad almeno un ufficio della Pubblica Amministrazione.</p> <p style="text-align: center;">...</p> <p>L'indagine ha consentito di misurare anche il grado di accordo con alcune affermazioni relative alle principali conseguenze dell'adozione del lavoro a distanza negli uffici pubblici. Per tre cittadini su quattro è chiaro l'impatto positivo che la diffusione del lavoro a distanza negli uffici pubblici ha avuto sull'ambiente e sulla vivibilità delle città (73,2%), così come per una quota più bassa, ma comunque maggioritaria (57,5%), il lavoro a distanza ha migliorato le condizioni di lavoro dei dipendenti della Pubblica Amministrazione. Tuttavia, per i due terzi (64,1%) l'introduzione di questa flessibilità organizzativa ha determinato ritardi e difficoltà nel rapporto con i cittadini mentre più di un cittadino su due (56,1%) è poco o per niente d'accordo con l'affermazione che il lavoro a distanza contribuisce a migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini. Non emergono differenze significative nelle opinioni espresse a seconda che si sia fatto o meno ricorso ai servizi della PA nel periodo compreso da maggio 2020 a gennaio 2022. Ma il grado di soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti sembra incidere sulle opinioni espresse. Tra chi è rimasto sempre soddisfatto dei servizi ricevuti la quota di quanti ritengono che la diffusione del lavoro a distanza determini ritardi e difficoltà, pur restando maggioritaria (57,7%), è di circa 15 punti percentuali più bassa rispetto a quanti sono invece rimasti sempre insoddisfatti dei servizi ricevuti (72,5%). Anche per quanto riguarda gli effetti del lavoro a distanza sulla qualità dei servizi offerti emergono chiare differenze. Tra chi è rimasto sempre soddisfatto il 48,9% ritiene che il lavoro a distanza migliori la qualità a fronte di un quinto degli insoddisfatti (21,4%). In maniera analoga avere avuto un'esperienza positiva nel rapporto con la PA induce anche a ritenere positivo l'impatto del lavoro a distanza sulle condizioni di lavoro dei dipendenti della PA: lo pensa il 58,3% dei soddisfatti a fronte del 39,4% degli insoddisfatti.</p> <p style="text-align: center;">(Fonte: ISTAT – estratto di "Cittadini e lavoro a distanza nella PA durante la pandemia" – 30 maggio 2022)</p>	
ALTERNATIVE DI RISPOSTA	<ol style="list-style-type: none">1) Più della metà degli intervistati ritiene che il lavoro a distanza dei dipendenti della Pubblica Amministrazione determini difficoltà e ritardi nel rapporto con i cittadini2) Più della metà degli intervistati ritiene che il lavoro a distanza dei dipendenti della Pubblica Amministrazione contribuisca a migliorare la qualità dei servizi offerti3) L'aver utilizzato i servizi della Pubblica Amministrazione, nel periodo preso in considerazione, cambia in modo sostanziale le opinioni espresse

DOMANDA C	IN BASE ALLE INFORMAZIONI RIPORTATE NELLA TABELLA RELATIVA AL PERSONALE DI ALCUNI SETTORI DI UN COMUNE ED ALLA DISTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI DELLA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA È SICURAMENTE VERA?
------------------	---

ANNO 2021 SETTORI/SERVIZI	Personale in servizio			Distribuzione performance per fascia di punteggio (da 0 a 100)		
	Totale	Uomini	Donne	Fascia 0-59	Fascia 60-89	Fascia 90-100
GABINETTO DEL SINDACO - SEGRETERIE ORGANI ISTITUZIONALI	32	23	9	5	15	12
COMUNICAZIONE - UFFICIO STAMPA	9	5	4	1	7	1
ORGANIZZAZIONE - FORMAZIONE - QUALITÀ	3	1	2	0	1	2
AFFARI GENERALI, LEGALI, SERVIZI DEMOGRAFICI; ONORANZE FUNEBRI	38	26	12	6	25	7
AMBIENTE	6	4	2	0	0	6
RESTAURO, CULTURA, COMMERCIO E PROMOZIONE ECONOMICA E TURISTICA	74	31	43	5	61	8
LAVORI PUBBLICI, INFRASTRUTTURE E PATRIMONIO	63	37	26	3	52	8
PIANIFICAZIONE URBANISTICA-EDILIZIA PRIVATA	19	11	8	1	16	2
Totale Complessivo	244	138	106	21	177	46

ALTERNATIVE DI RISPOSTA	<ol style="list-style-type: none"> 1) Meno di un decimo del personale ha ottenuto un punteggio nella fascia più bassa 2) In tutti i settori/servizi gli uomini sono in numero maggiore rispetto alle donne 3) Nel settore comunicazione-ufficio stampa è certamente necessario assumere persone con un livello maggiore di competenze tecnico-specialistiche rispetto a quelle che ci sono attualmente
--------------------------------	---

DOMANDA D	IN BASE ALLE INFORMAZIONI PRESENTI NELLA TABELLA, CHE RIPORTA ALCUNI INDICATORI E DATI RELATIVI AI SERVIZI DEMOGRAFICI DI 3 ENTI, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA RIPORTATE È SICURAMENTE VERA?			
Dati aggregati riferiti a documenti/registrazioni: stato civile, anagrafe popolazione residente, anagrafe degli italiani residenti all'estero				
<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Ente A</i>	<i>Ente B</i>	<i>Ente C</i>
Documenti rilasciati in un anno	Numero totale documenti	52.000	37.000	35.000
Registrazioni effettuate in un anno	Numero totale registrazioni	6.500	6.500	6.400
Spesa unitaria per singola registrazione effettuata	€	162	157	161
Documenti rilasciati per singolo sportello in un anno	Numero documenti	3.589	3.256	986
Ore lavorate per singolo documento rilasciato	Ore lavorate	0,28	0,07	0,21
Tempo medio di attesa agli sportelli	Minuti	1,6	1,2	1,4
ALTERNATIVE DI RISPOSTA	<ol style="list-style-type: none"> 1) L'Ente B ha certamente fatto svolgere ai dipendenti dei corsi di formazione sulla gestione delle relazioni con l'utenza per le attività legate al rilascio dei documenti allo sportello 2) Gli utenti che si rivolgono agli sportelli dell'Ente C sono quelli che mediamente attendono di più 3) La spesa totale annua, in euro, per le registrazioni effettuate è maggiore nell'Ente A rispetto a quelle negli altri due Enti 			