

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 due anni, il Direttore Generale di un'Unione di Comuni del Centro Italia.

Hai saputo integrarti velocemente all'interno dell'organizzazione riuscendo ad instaurare relazioni collaborative con i colleghi ed anche con i vari interlocutori istituzionali.

In qualità di Direttore Generale coordini i responsabili dei servizi e degli uffici e programmi e sovrintendi tutti gli aspetti organizzativi, le attività di gestione dei dipendenti, le attività legate alla verifica dell'assetto delle partecipazioni societarie, etc.

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 irraggiungibile 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, nel limite massimo dei 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: E-MAIL | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| 1 | <p>Da: Responsabile Servizio Personale Cc: Direttore Settore Personale / Servizi Generali Oggetto: Nuova grafica Organigramma Allegati: Bozze_Grafiche_Organigramma.pptx;</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>in merito alla pubblicazione nel nostro sito web, nella sezione Amministrazione Trasparente, del nuovo organigramma, in accordo con il Direttore di Settore, le invio in allegato le due ipotesi grafiche finali, dopo le ultime revisioni concordate. Le differenze sono minime, ma anche con i colleghi non riusciamo a decidere quale sia la migliore.</p> <p>Attendo la sua chiamata, quando avrà deciso, per procedere con la pubblicazione</p> <p>La ringrazio, buona giornata</p> | 25 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 2 | <p>Da: Responsabile Servizio Comunicazione e Sportello Integrato</p> <p>BUONGIORNO, NELLE STAMPE QUI SOTTO TROVI LA SINTESI DELLE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL "SERVIZIO VERSO I CITTADINI" PER L'ANNO CORRENTE, ESPRESSE DAI CITTADINI STESSI. RISPETTO ALLA MEDESIMA RELAZIONE DELL'ANNO SCORSO, ABBIAMO ACCORPATTO ALCUNE VOCI.</p> <p>PURTROPPO, TEMO CHE IN QUESTO MODO ABBIAMO PERSO ALCUNE INFORMAZIONI RILEVANTI, NON SOLO SFUMATURE. QUINDI PER LA CORRETTA COMPrensione, È NECESSARIO LEGGERE PRIMA LA RELAZIONE COMPLETA "PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO VERSO I CITTADINI" E I DATI DELL'ANNO SCORSO, CHE HO GIÀ STAMPATO E MESSO SULLA TUA SCRIVANIA.</p> <p>BUONA GIORNATA.</p> | 20 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 3 | <p>Da: Responsabile Settore Finanziario</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: investimenti e incontro con i Sindaci</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>come le ho accennato brevemente durante l'ultima riunione vorrei confrontarmi con lei sul tema investimenti prima del nostro incontro, fra due giorni, con i Sindaci.</p> <p>I temi sono strategici e importanti (Pnrr, etc.).</p> <p>Le chiedo di chiamarmi già stamattina, prima della sua partenza, per allinearci.</p> <p>Grazie, cordiali saluti</p> | 30 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 4 | <p>Da: Responsabile Servizio Attività Produttive</p> <p>Buongiorno Direttore, dopo che avrò letto la relazione sull'efficienza dei nostri processi organizzativi interni che le ho inviato tramite e-mail, possiamo sentirci velocemente?</p> <hr/> <p>Ho purtroppo avuto la conferma di alcune sensazioni su problematiche di velocità e precisione di svolgimento delle pratiche che temevo.</p> <hr/> <p>Se, come mi ha anticipato, nel prossimo convegno parteciperà alle tavole rotonde sull'efficienza di procedure e processi della Pubblica Amministrazione portando anche il nostro caso specifico, credo sia opportuno sentirci per commentare i dati.</p> <hr/> <p>Attendo la sua chiamata dopo che avrò 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 |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 5 | <p>Da: Servizio Finanziario</p> <p>DIRETTORE, LE LASCIO QUI SOTTO LE STAMPE DI ALCUNE PAGINE DELLA RELAZIONE SULLA GESTIONE. ABBIAMO CAMBIATO FORMA GRAFICA DI ALCUNE TABELLE E GRAFICI. TROVERÀ ANCHE LE STAMPE DELLA FORMA "VECCHIA" VERSIONE.</p> <p>I DATI NATURALMENTE SONO GLI STESSI, MA LE CHIEDO DI CONTATTARMI – QUANDO VUOLE - PER UN SUO RISCONTRO SU QUALE RITIENE SIA PIÙ LEGGIBILE. GRAZIE.</p> | 25 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| 6 | <p>Da: Responsabile Servizio Comunicazione e Sportello Integrato</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Ipotesi nuovi servizi e sportelli</p> <p>Allegati: Relazione nuovi servizi e sportelli.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>come ben sai abbiamo aperto i nostri sportelli integrati, vari anni fa, per migliorare la fruibilità dei servizi erogati e siamo partiti con funzioni di primo livello relative al solo Servizio Anagrafe. Nel tempo abbiamo allargato "la gamma" e oggi eroghiamo tanti servizi ma le richieste dell'utenza stanno continuando ad aumentare.</p> <p>Ritengo necessario quindi parlare con te su due temi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apertura di un nuovo sportello - Erogare alcuni altri servizi in modo da aumentare la qualità dell'offerta ai cittadini <p>È urgente e quindi ti chiedo di parlarne insieme già stamattina, prima che tu riparta per il tuo convegno, poiché così poi potrò condividere le nostre riflessioni con i colleghi, nella riunione che avrò con loro domani.</p> <p>Attendo una tua chiamata. Grazie</p> | 30 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 7 | <p>Da: Direttore Settore Personale / Servizi Generali</p> <p>CIAO, QUI SOTTO TROVI DELLE CORREZIONI AL REGOLAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE CHE TI HO INVIATO VIA E-MAIL.</p> <p>CI SONO ALCUNE PARTI MODIFICATE ED HO STAMPATO SOLO QUELLE. CI SONO PERÒ ALCUNI PUNTI CHE SI CAPISCONO SOLO SE PRIMA HAI VISTO IL DOCUMENTO CHE TI HO GIÀ SPEDITO. QUINDI È NECESSARIO CHE TU PRIMA LEGGA L'ALLEGATO ORIGINALE ALLA MIA MAIL.</p> <p>MI SCUSO PER L'INCONVENIENTE. CIAO</p> | 20 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| 8 | <p>Da: Responsabile Servizio Attività Produttive</p> <p>Cc: \</p> <p>Oggetto: Efficienza processi organizzativi interni</p> <p>Allegati: Relazione_Efficienza_Processi_interni.xlsx</p> <hr/> <p>Buongiorno,</p> <p>le invio in allegato la relazione rispetto ai tre parametri per misurare l'efficienza dei processi organizzativi interni, suddivisi per categoria di attività produttiva (commerciali, agricole, artigianali, ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quantità di richieste gestite ▪ Tempi medi di evasione delle richieste ▪ Numero richieste da "ri-lavorare" nuovamente per errori formali o sostanziali <p>Come da sua aspettativa, abbiamo prodotto un documento sintetico e di veloce consultazione (penso servano circa 20 minuti per la lettura).</p> <p>Buona giornata</p> | 20 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| 9 | <p>Da: Direttore Settore Personale / Servizi Generali</p> <p>Ciao, ho necessità di parlarti rispetto alla programmazione del Fabbisogno del Personale</p> <hr/> <p>Il tema è importante ed urgente poiché, come sai, avevamo un piano prestabilito ma poi con le ultime vicende ed uscite dobbiamo rivederlo e penso anche che dovremo ridefinire l'organizzazione perché adesso ci sono alcuni settori poco coperti con difficoltà di erogare servizi in modo puntuale.</p> <hr/> <p>Ho delle idee che voglio condividere con te. Puoi chiamarmi oggi prima di partire? Così ci pensi mentre sei al convegno!</p> <hr/> <p>Grazie. Ciao.</p> | 30 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| 10 | <p>Da: Direttore Settore Informatica e Organizzazione</p> <p>BUONGIORNO DIRETTORE, LE HO STAMPATO, PER SUA LETTURA, L'ARTICOLO DI CUI LE HO PARLATO RELATIVO AD ALCUNI PROGETTI INNOVATIVI DI QUALCHE COMUNE SULL'EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI INTERNI. QUALCHE ESEMPIO INTERESSANTE...</p> <p>CORDIALI SALUTI.</p> | 20 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 11 | <p>Da: Presidente Unione dei Comuni</p> <p>Buongiorno Direttore, perdoni il canale informale con la quale la contatto, ma voglio essere più rapido.</p> <hr/> <p>So che il Responsabile del Settore Finanziario le ha inviato la bozza del Rendiconto. Vorrei confrontarmi con lei su alcuni dati che, mi hanno anticipato, non sono dei migliori.</p> <hr/> <p>Mi chiami dopo aver letto il documento. Grazie. Cordiali saluti.</p> | 25 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 12 | <p>Da: Responsabile Servizio Comunicazione e Sportello Integrato</p> <p>TI LASCIO QUI SOTTO PER TUA LETTURA – IMPIEGHERAI MENO DI MEZZ'ORA - LA RELAZIONE DELL'ANNO SCORSO SULLE "PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO VERSO I CITTADINI" RACCOLTE ATTRAVERSO I QUESTIONARI ANONIMI DEGLI UTENTI.</p> <p>BUONA LETTURA E BUONA GIORNATA.</p> | 25 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 13 | <p>Da: Direttore Settore Personale / Servizi Generali Cc: / Oggetto: Regolamento valutazione performance Allegati: Regolamento sistema valutazione performance.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno,</p> <p>come detto durante le ultime riunioni, ti invio la bozza di regolamento con l'ipotesi di nuovo sistema di valutazione per il personale non dirigente con il cambio dei "pesi" del contributo individuale alla Performance Organizzativa ed alla Performance di Settore oltre ai Comportamenti Professionali.</p> <p>Dovremo anche pensare ad un percorso di formazione sulle modalità di valutazione e vorrei parlarne con le persone coinvolte nella riunione che avremo fra due giorni.</p> <p>Buona giornata</p> | 25 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 14 | <p>Da: Responsabile Servizio Comunicazione e Sportello Integrato</p> <p>Ciao, spero tutto bene.</p> <hr/> <p>Ti avevo cercato nei giorni scorsi, e adesso ti scrivo questo messaggio, per segnalarti che sarebbe opportuna una tua telefonata al Sindaco del nostro Comune più piccolo.</p> <hr/> <p>Ho saputo che ci tiene a farti i complimenti a voce per i buoni punteggi che abbiamo ottenuto nell'indagine sulla soddisfazione degli utenti che utilizzano i nostri sportelli fisici.</p> <hr/> <p>Chiamalo! È una persona molto loquace, ti avverto, però secondo me te la puoi cavare in mezz'ora!</p> | 30 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| 15 | <p>Da: Direttore Settore Informatica e Organizzazione</p> <p>Cc: /</p> <p>Oggetto: Attività efficientamento processi organizzativi interni</p> <p>Allegati:</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore</p> <p>Le scrivo a proposito di quanto ci siamo detti durante l'ultimo incontro in merito alla digitalizzazione dei servizi offerti ai cittadini. Inoltre, si ricorda che abbiamo parlato di alcuni aspetti specifici indicati nel Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione?</p> <p>Ritengo si debba procedere il prima possibile perché si possano portare avanti attività di ottimizzazione ed efficientamento dei processi interni.</p> <p>A mio parere, come già le avevo comunicato, noi abbiamo fatto 'passi da gigante' per un'Unione di Comuni come la nostra. Adesso però diventa strategico realizzare i nuovi progetti ed adottare nuovi strumenti. Questo comporterà inevitabilmente una serie di cambiamenti e, in alcuni casi, le modalità di lavoro dei colleghi cambieranno.</p> <p>Le chiedo di chiamarmi appena riesce, il prima possibile, perché domani avrò una riunione con alcuni altri Dirigenti e vorrei parlare anche di questi temi.</p> <p>Grazie. Cordiali saluti</p> | 30 min. |

| N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ | TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL | TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| 16 | <p>Da: Responsabile Settore Finanziario Cc: / Oggetto: Rendiconto Allegati: Rendiconto_bozza.pdf; Rendiconto_estratto.pdf</p> <hr/> <p>Buongiorno,</p> <p>le invio la bozza del rendiconto. Purtroppo, come sapevamo, i dati non sono buoni. Immagino saranno fonte di qualche discussione e ci sarà qualcuno che chiederà approfondimenti.</p> <p>Mi sono permesso di redigere, ed allegare, un estratto dei “numeri” che ritengo più significativi e che, forse, sono quelli su cui focalizzare l’attenzione.</p> <p>Un cordiale saluto</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 I DATI DI ALCUNE SPESE CORRENTI, SUDDIVISE PER MACRO-AGGREGATI, DI UN COMUNE, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA È SICURAMENTE VERA? | | | | |
|---|---|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|
| Macro aggregato spese correnti complessive | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Scostamento 2019-2020 |
| Impegni | Impegni | Impegni | Impegni | Impegni | |
| Redditi da lavoro dipendente | 8.200.000 | 8.500.000 | 7.900.000 | 8.300.000 | 400.000 |
| Imposte e tasse a carico dell'ente | 720.000 | 730.000 | 700.000 | 740.000 | 40.000 |
| Acquisto di beni e servizi | 10.100.000 | 11.000.000 | 10.500.000 | 11.800.000 | 1.300.000 |
| Trasferimenti correnti | 25.300.000 | 25.000.000 | 26.200.000 | 28.000.000 | 1.800.000 |
| Interessi passivi | 300.000 | 280.000 | 150.000 | 110.000 | -40.000 |
| Altre spese per redditi da capitale | 0 | 240.000 | 0 | 0 | 0 |
| Rimborsi e poste correttive delle entrate | 180.000 | 230.000 | 390.000 | 1.100.000 | 710.000 |
| Altre spese correnti | 980.000 | 850.000 | 840.000 | 1.300.000 | 460.000 |
| Totale TITOLO 1 | 45.780.000 | 46.830.000 | 46.680.000 | 51.350.000 | |
| ALTERNATIVE DI RISPOSTA | 1) Le spese correnti complessive, nel 2020 rispetto al 2019, sono aumentate di oltre il 5% 2) Nel periodo preso in esame la voce relativa all'acquisto di beni e servizi è, di anno in anno, sempre aumentata 3) Nel periodo preso in esame le entrate correnti del Comune sono aumentate di anno in anno | | | | |

| | |
|---|--|
| 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;">Uffici della PA utilizzati da quattro cittadini su dieci</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>Il 62,7% si è rivolto solo a un ufficio, il 24,3% a due e il restante 13% a tre o più uffici. I cittadini si sono rivolti soprattutto agli uffici comunali: lo ha fatto uno su quattro (23,9%). Il 12,5% si è rivolto all'Inps, una quota di poco minore alle segreterie degli uffici scolastici (10,9%), il 6,5% alle Agenzie delle entrate. Meno numerosi (con valori compresi tra l'1 e il 4%) quanti si sono rivolti agli altri uffici: Inail, Ministeri, uffici della Regione, Sportello unico per le attività produttive (SAUP) o Sportello unico per edilizia (SUE) del Comune.</p> <p>Il 49,4% dei cittadini si è rivolto almeno una volta a un ufficio pubblico utilizzando lo sportello fisico, il 44,4% almeno una volta utilizzando lo sportello online mentre il 22,5% ha utilizzato almeno una volta entrambe le modalità. In particolare, il 37,7% degli utenti si è rivolto alla pubblica amministrazione esclusivamente attraverso uno sportello fisico, il 30,8% lo ha fatto solo attraverso lo sportello on line e il 15,9% ha usato sempre entrambi i canali. Sono soprattutto gli ultra 64enni a preferire lo sportello fisico (69,5% contro 44,3% dei 18-44enni); il contrario accade nel caso degli sportelli on line (26,2% contro 51,3%). Ad usare lo sportello on line è stata la maggioranza delle persone che hanno usufruito degli uffici dell'Inps (72,5%), dell'Agenzia delle Entrate (56%) e delle segreterie scolastiche (56%). Lo sportello fisico invece è stata la modalità più utilizzata per rivolgersi agli uffici del Comune (57,6%): in tutte le classi di età è stata la maggioranza a preferire questo tipo di canale, ma tra le persone di 65 anni e più si raggiunge la quota più elevata (71,2%).</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) Lo sportello on line è stata la modalità più utilizzata da chi si è rivolto agli uffici del Comune2) Lo sportello fisico è stato il canale esclusivo tramite il quale oltre un terzo degli utenti si sono rivolti alla Pubblica Amministrazione3) I cittadini del Centro Italia si sono rivolti maggiormente agli sportelli della Pubblica Amministrazione rispetto a quelli del Sud e del Nord |

| | |
|------------------|--|
| DOMANDA C | IN BASE ALLE INFORMAZIONI RIPORTATE NELLE TABELLE RELATIVE ALL'ORGANICO ED ALLE VALUTAZIONI DELLA PERFORMANCE DEL PERSONALE NON DIRIGENTE DI UNA REGIONE, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA È SICURAMENTE VERA? |
|------------------|--|

| ORGANICO (numero persone) | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | | Variazione su totale 2020-2021 |
|------------------------------|------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------------------------------|
| | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | % |
| Categorie A+B | 59 | 81 | 140 | 56 | 195 | 251 | 63 | 190 | 253 | 0,80% |
| Categoria C | 123 | 288 | 411 | 333 | 405 | 738 | 324 | 428 | 752 | 1,90% |
| Categoria D | 244 | 238 | 482 | 234 | 318 | 552 | 243 | 330 | 573 | 3,80% |
| Dirigenti | 26 | 24 | 50 | 26 | 27 | 53 | 24 | 28 | 52 | -1,89% |
| Vice Direttori | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 66,67% |
| Direttori | 4 | 3 | 7 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 8 | 60,00% |
| Totale | 459 | 636 | 1.095 | 652 | 950 | 1.602 | 660 | 983 | 1.643 | 2,56% |

Distribuzione delle valutazioni del personale non dirigente in fasce (anno 2020) – Scala punteggi: da 0 a 60

| Valutazione della performance | Fascia punteggio 0-29 | Fascia punteggio 30-45 | Fascia punteggio 46-55 | Fascia punteggio 56-60 |
|--------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Personale non dirigente | 1,60% | 5,70% | 6,30% | 86,40% |

| | |
|--------------------------------|---|
| ALTERNATIVE DI RISPOSTA | <ol style="list-style-type: none"> 1) Nel triennio preso in esame, il numero di non dirigenti in organico è cresciuto costantemente di anno in anno così come quello dei dirigenti 2) Nel triennio preso in esame il numero complessivo di donne dirigenti è cresciuto costantemente di anno in anno 3) Le donne hanno certamente ottenuto punteggi più alti nelle valutazioni del personale non dirigente |
|--------------------------------|---|

| DOMANDA D | IN BASE ALLE INFORMAZIONI PRESENTI NELLA TABELLA, CHE RIPOSTA ALCUNI INDICATORI E DATI RELATIVI AI SERVIZI DEMOGRAFICI DI 3 ENTI, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA 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 | 6.600 | 6.500 | 8.000 |
| Spesa unitaria per singola registrazione effettuata | € | 197 | 157 | 188 |
| Documenti rilasciati per singolo sportello in un anno | Numero documenti | 4.000 | 3.500 | 1.000 |
| Ore lavorate per singolo documento rilasciato | Ore lavorate | 0,28 | 0,07 | 0,18 |
| 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 C deve necessariamente avere più sportelli rispetto agli altri due Enti per poter rilasciare il numero totale di documenti indicato 2) Il personale dell'Ente B è più lento, rispetto a quello degli Enti A e C, nello svolgimento delle attività legate al rilascio dei documenti 3) L'Ente A ha sicuramente attivato delle nuove procedure per ridurre il tempo di attesa agli sportelli | | | |