

## **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><b>Da:</b> Direttore Centrale Finanza, Bilancio e Controlli</p> <p><b>Cc:</b> /</p> <p><b>Oggetto:</b> Dati economici</p> <p><b>Allegati:</b> 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	<b>Da: Direttore Centrale Organizzazione</b> Ciao, in vista della nostra riunione di domani è opportuno sentirci al telefono per allinearci su cosa dire ai colleghi Chiamami appena puoi.	<b>20 min.</b>

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	<b>Da: Direttore Centrale Affari Legislativi e Legali</b>  CIAO, TI LASCIO QUI SOTTO, STAMPATI PER TUA LETTURA, ALCUNI DATI SULLE SOCIETÀ DI SERVIZI ALLA PERSONA.	<b>10 min.</b>

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 4 anni, Direttore Generale di un Comune medio-grande del Nord Italia.

Sei apprezzato all'interno dell'organizzazione ed hai relazioni collaborative con i colleghi e 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><b>Da: Sindaco</b></p> <p>Ciao, ti mando un messaggio WhatsApp per velocità e perché so che non ti formalizzi.</p> <hr/> <p>La settimana prossima avrò degli incontri con alcuni referenti delle Società Partecipate dal Comune. È opportuno che ci parliamo tu ed io. In particolare so che una di queste Società ha “brutti numeri”.</p> <hr/> <p>Il Direttore del Settore Risorse Finanziarie e Patrimoniali mi ha detto che ti ha inviato una relazione di sintesi.</p> <hr/> <p>Chiamami dopo aver letto la relazione così condividiamo alcune riflessioni.</p> <hr/> <p>Ciao.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
2	<p><b>Da:</b> Direttore Settore Innovazione Tecnologica e Organizzazione</p> <p><b>Cc:</b> Direttore Servizi Educativi</p> <p><b>Oggetto:</b> Nuovo processo predisposizione e rendicontazione progetti per finanziamenti al Settore Servizi Educativi</p> <p><b>Allegati:</b> Mappatura processo progetti per finanziamenti.pptx; Esiti analisi e proposte di miglioramento.pptx;</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>abbiamo (quasi) terminato il progetto di revisione del processo di predisposizione e rendicontazione progetti per finanziamenti al Settore Servizi Educativi.</p> <p>Insieme alla società di consulenza che ci ha supportato, come sai, abbiamo creato un gruppo di lavoro di dipendenti interni che ha ben lavorato. Sono emerse, come spesso accade, attività e prassi consolidate poco efficienti e quindi ci sono varie proposte di miglioramento.</p> <p>Ti chiedo di leggere il prima possibile i documenti allegati perché è importante portare avanti le idee di miglioramento dei processi di lavoro che sono emerse. Già domani avrò un incontro con i colleghi e vorrei “dare un segnale”.</p> <p>Sono a disposizione per tutti gli approfondimenti del caso.</p> <p>Grazie. Ciao</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
3	<p><b>Da: Responsabile Settore Comunicazione e Servizi Demografici</b></p> <p>Ciao, ti scrivo perché oggi, per caso, ho incontrato una signora che sa che lavoro in Comune e mi ha fatto i complimenti per come l'hanno trattata allo sportello quando è andata a rinnovare la carta di identità.</p> <p>Mi ha anche detto che fa parte di un'associazione di volontariato e che magari si potrebbe attivare una collaborazione con il Comune.</p> <hr/> <p>Se vuoi chiamarla, ho lasciato il suo numero alla tua segreteria.</p> <hr/> <p>Persona piacevole ma che parla molto, se la chiamerai metti in conto di stare al telefono almeno mezz'ora! Ciao</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
4	<p><b>Da: Direttore Settore Risorse Umane e Affari Generali</b></p> <p>BUONGIORNO, LA SOCIETÀ DI FORMAZIONE HA RIVISTO LA PROPOSTA DEI CORSI DI FORMAZIONE MANAGERIALE. HA MODIFICATO ALCUNI CONTENUTI ED ANCHE I COSTI COMPLESSIVI. QUI SOTTO TROVA STAMPATE SOLO LE PAGINE CON LE MODIFICHE E QUINDI È NECESSARIO CHE LEGGA PRIMA L'ALLEGATO ALLA E-MAIL CHE LE HO SPEDITO, ALTRIMENTI SI COMPRENDE POCO.</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
5	<p><b>Da: Responsabile Settore Comunicazione e Servizi Demografici</b></p> <p>BUONGIORNO, TI LASCIO QUI SOTTO, DA LEGGERE, UN DOCUMENTO STAMPATO CON ALCUNE MIE PROPOSTE PER MIGLIORARE L'ATTIVITÀ DEGLI SPORTELLI.</p> <p>PER COMPRENDERE PERCHÉ HO INSERITO ALCUNE ATTIVITÀ INVECE CHE ALTRE È PERÒ NECESSARIO CHE TU LEGGA PRIMA LA RELAZIONE RELATIVA ALLA "SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI", 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
6	<p><b>Da:</b> Direttore Settore Risorse Finanziarie e Patrimoniali</p> <p><b>Cc:</b> /</p> <p><b>Oggetto:</b> Società partecipate – situazione economico/finanziaria</p> <p><b>Allegati:</b> Società_Partecipate_sintesi.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore.</p> <p>come detto nell'ultima riunione le invio una relazione di sintesi con alcuni dati economici delle Società Partecipate dal Comune. In particolare una ha risentito del periodo pandemico: le entrate sono diminuite di molto e la situazione finanziaria è diventata ancora più "difficile" di prima.</p> <p>I dati sono chiari, impiegherà circa 20 minuti per la lettura.</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
7	<p><b>Da: Direttore Settore Innovazione Tecnologica e Organizzazione</b></p> <p>CIAO, TI LASCIO LA STAMPA, PER TUA LETTURA, DELL'ARTICOLO DI GIORNALE DI CUI TI AVEVO PARLATO RELATIVO AI TEMI "SMART CITY" E DI QUALE SARÀ L'IMPATTO SUI PROCESSI ORGANIZZATIVI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI. È RIPORTATO ANCHE QUALCHE ESEMPIO DI COMUNE CHE STA REALIZZANDO PROGETTI INTERESSANTI.</p> <p>CIAO.</p>	20 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
8	<p><b>Da: Direttore Settore Risorse Umane e Affari Generali</b></p> <p>Buongiorno Direttore, uso le vie brevi per ricordale che appena rientrerà dal convegno avremo l'incontro con le Organizzazioni Sindacali.</p> <hr/> <p>L'ultima volta che ci siamo visti lei ed io mi aveva detto che voleva condividere con me alcune considerazioni sui temi all'ordine del giorno.</p> <hr/> <p>È necessario ed importante che ci allineiamo poiché alcuni argomenti che tratteremo saranno "caldi".</p> <hr/> <p>Le chiedo di chiamarmi stamattina appena può.</p> <hr/> <p>Grazie. Cordiali saluti.</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: MESSAGGIO WHATSAPP	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
9	<p><b>Da: Direttore Settore Innovazione Tecnologica e Organizzazione</b></p> <p>Ciao, dopo aver letto le mie note sulla mappatura dei processi organizzativi che ti ho inviato ieri mattina tramite e-mail, per cortesia chiamami.</p> <hr/> <p>Ieri pomeriggio ho parlato con un paio di colleghi Dirigenti di Settore e, pur non entrando nello specifico, ho avuto la netta sensazione che non abbiano compreso che cosa comporterà la ridefinizione dei processi della loro area di responsabilità.</p> <hr/> <p>A questo proposito mi sono venute alcune idee che voglio condividere ma è necessario che tu legga prima le mie note.</p> <hr/> <p>Sai che al tuo rientro abbiamo già degli incontri fissati con gli altri Dirigenti di Settore quindi attendo una tua telefonata prima che tu parta.</p> <hr/> <p>Grazie. Ciao.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
10	<p><b>Da:</b> Direttore Settore Risorse Umane e Affari Generali</p> <p><b>Cc:</b> /</p> <p><b>Oggetto:</b> Formazione manageriale</p> <p><b>Allegati:</b> Proposta_Corsi_formazione_manageriale_new.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>come da accordi le spedisco in allegato un file che sintetizza partecipanti, contenuti e costi della formazione manageriale programmata già a suo tempo.</p> <p>Ho richiamato la società di formazione che avevamo individuato e mi sono fatto inviare una proposta aggiornata.</p> <p>È importante, a mio parere, partire subito perché le persone hanno delle aspettative e sono corsi che avevamo indicato nel Piano della formazione ma che non siamo riusciti ancora a svolgere.</p> <p>Vorrei parlarne con i colleghi già nella riunione che avremo fra due giorni in modo da calendarizzare le date.</p> <p>Nel documento può leggere tutti i dettagli.</p> <p>Buona giornata. Cordiali saluti.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
11	<p><b>Da:</b> Responsabile Settore Comunicazione e Servizi Demografici</p> <p><b>Cc:</b> /</p> <p><b>Oggetto:</b> Servizi ai cittadini</p> <p><b>Allegati:</b> Ipotesi nuovi servizi utenti e nuovi uffici Anagrafe.pdf</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>come ci siamo detti più volte è necessario dare riscontro a quanto emerso dalle ultime indagini con gli utenti soprattutto per ciò che riguarda l'ampliamento dei servizi e l'apertura di nuovo ufficio Anagrafe in un quartiere decentrato.</p> <p>Insieme con i colleghi dell'ufficio comunicazione, che come sai si occupano anche di coordinare le attività dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), abbiamo messo insieme alcune idee.</p> <p>Il tema è certamente strategico perché impatta direttamente sulla percezione dei cittadini verso le attività del Comune.</p> <p>Ti chiedo quindi di vederci stamattina, mezz'ora, per parlarne insieme.</p> <p>Così magari nel corso dei prossimi giorni, durante il convegno al quale parteciperai, potrai raccogliere anche esperienze di altri Comuni!</p> <p>Attendo tue. Grazie.</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
12	<p><b>Da: Ufficio Controllo di Gestione</b></p> <p>DIRETTORE, COME DA SUA RICHIESTA QUI SOTTO TROVA LE STAMPE DI DUE BOZZE GRAFICHE PER LA REDAZIONE DEL REPORT CON I DATI DI SINTESI DI COSTI ED ENTRATE: UNA PIÙ "VISUALE" CON GRAFICI, UNA PIÙ "DISCORSIVA" CON NOTE A MARGINE DELLE TABELLE.</p> <p>MI FACCIA SAPERE, QUANDO VUOLE, QUALE PREFERISCE COSÌ LO DIRÒ ANCHE AI COLLEGHI DELL'UFFICIO. GRAZIE.</p>	25 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
13	<p><b>Da:</b> Direttore Settore Innovazione Tecnologia e Organizzazione <b>Cc:</b> / <b>Oggetto:</b> Mappatura processi organizzativi <b>Allegati:</b> Mappatura dei processi organizzativi e note.xlsx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>come detto durante l'ultima riunione ti invio il file con "l'elenco" dei processi organizzativi. All'interno trovi sia la mappatura svolta sia varie mie note su come alcuni processi cambieranno nei prossimi mesi in virtù dell'introduzione di nuovi applicativi informatici. Saremo certamente più efficienti ed efficaci di ora!</p> <p>Confermo la pianificazione degli incontri che avremo al tuo rientro dal convegno per parlare con i Dirigenti dei Settori che più avranno cambiamenti di flussi e processi. In alcuni casi si modificheranno le "modalità" di lavoro e le persone di quell'area dovranno fare formazione, acquisire nuove competenze, etc.</p> <p>Fondamentale che tu legga al più presto quanto ti ho scritto (20 minuti di basteranno!). Grazie. Buona giornata</p>	20 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: E-MAIL	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
14	<p><b>Da:</b> Direttore Settore Risorse Finanziarie e Patrimoniali <b>Cc:</b> / <b>Oggetto:</b> Investimenti e PNRR</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>come detto nell'ultima riunione ritengo importante fare il punto della situazione sugli investimenti del Piano Pluriennale e su quelli possibili, anche in virtù delle risorse di cui potremo usufruire con il PNRR.</p> <p>È strategico per noi capire come procedere ed è necessario farlo con rapidità per non perdere opportunità.</p> <p>Le chiedo di incontrarci già stamattina, prima della sua partenza, per illustrarle alcune mie considerazioni. Al suo rientro avremo una serie di incontri istituzionali già pianificati ed è necessario essere allineati.</p> <p>Grazie. Un cordiale saluto</p>	30 min.

N° IDENTIFICATIVO DELL'ATTIVITÀ	TIPO DI COMUNICAZIONE: POST-IT E FASCICOLO SULLA SCRIVANIA	TEMPO NECESSARIO PER L'ATTIVITÀ
15	<p><b>Da: Responsabile Settore Comunicazione e Servizi Demografici</b></p> <p>BUONGIORNO, QUI SOTTO TROVI LA RELAZIONE STAMPATA, DA LEGGERE, RELATIVA ALLA “SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI” CON I DATI DELLE INDAGINI CHE ABBIAMO SVOLTO COINVOLGENDO I CITTADINI CHE HANNO USUFRUITO DEI NOSTRI SERVIZI.</p> <p>CONTIENE ANCHE ALCUNE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO INDICATE DAGLI UTENTI 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
16	<p><b>Da:</b> Ufficio Personale <b>Cc:</b> Direttore Settore Risorse Umane e Affari Generali <b>Oggetto:</b> Nuova Grafica Carta dei Servizi della Formazione <b>Allegati:</b> Bozze_Carta dei Servizi_Formazione.docx</p> <hr/> <p>Buongiorno Direttore,</p> <p>le invio in allegato due bozze della Carta dei Servizi di Formazione. I contenuti sono gli stessi ma la prima ha la grafica “tradizionale” mentre la seconda, a mio parere, è un po’ più “moderna”. Non tutti i colleghi dell’ufficio sono però d’accordo e quindi lascio a lei la decisione di quale dei due documenti sia il più funzionale.</p> <p>Attendo una sua chiamata quando avrò deciso.</p> <p>Un cordiale saluto.</p>	25 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.

<b>DOMANDA A</b>	IN BASE ALLE INFORMAZIONI CONTENUTE NELLA TABELLA, CHE RIPORTA ALCUNE VOCI - TRASFERIMENTI CORRENTI ED ENTRATE EXTRATRIBUTARIE - DEL RENDICONTO ENTRATE DI UN COMUNE, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA RIPORTATE È SICURAMENTE VERA?				
<b>RENDICONTO ENTRATE (ESTRATTO) Dati in migliaia di euro</b>					
TITOLO TIPOLOGIA	DENOMINAZIONE	COMPETENZA	CASSA	COMPETENZA	CASSA
<b>TITOLO 2</b>	<b>Trasferimenti correnti</b>	<b>2020</b>		<b>2019</b>	
20101	Tipologia 101: Trasferimenti correnti da Amministrazioni pubbliche	10.600	10.800	3.300	3.400
20102	Tipologia 102: Trasferimenti correnti da Famiglie	3	3	0	0
20103	Tipologia 103: Trasferimenti correnti da Imprese	46	52	92	100
20104	Tipologia 104: Trasferimenti correnti da Istituzioni Sociali Private	400	140	500	520
20105	Tipologia 105: Trasferimenti correnti dall'Unione europea e dal Resto del Mondo	52	0	37	0
<b>20000</b>	<b>Totale TITOLO 2: Trasferimenti correnti</b>	<b>11.101</b>	<b>10.995</b>	<b>3.929</b>	<b>4.020</b>
<b>TITOLO 3</b>	<b>Entrate extratributarie</b>	<b>2020</b>		<b>2019</b>	
30100	Tipologia 100: Vendita di beni e servizi e proventi derivanti dalla gestione dei beni	4.400	4.800	5.700	5.900
30200	Tipologia 200: Proventi derivanti dall'attività di controllo e repressione delle irregolarità e degli illeciti	32	30	9	10
30300	Tipologia 300: Interessi attivi	0	0	0	0
30400	Tipologia 400: Altre entrate da redditi da capitale	1.900	1.800	1.800	1.800
30500	Tipologia 500: Rimborsi e altre entrate correnti	800	340	800	1.400
<b>30000</b>	<b>Totale TITOLO 3: Entrate extratributarie</b>	<b>7.132</b>	<b>6.970</b>	<b>8.309</b>	<b>9.110</b>
ALTERNATIVE DI RISPOSTA	1) Nel biennio preso in considerazione è stato certamente assunto ulteriore personale per l'attività di controllo e repressione delle irregolarità e degli illeciti 2) Nel 2020 rispetto al 2019, nel Comune sono sicuramente aumentate tutte le voci relative alle spese correnti 3) Il valore dei trasferimenti correnti da Amministrazioni Pubbliche si è più che triplicato nel 2020 rispetto al 2019				

<b>DOMANDA B</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;"><b>Diffusa soddisfazione per i servizi ricevuti</b></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>Tra quanti hanno utilizzato i servizi della Pubblica Amministrazione emerge una diffusa soddisfazione: l'86,9% degli utenti ha espresso almeno una volta molta o abbastanza soddisfazione. Uno su cinque, invece, si è dichiarato insoddisfatto almeno una volta (20,5%). Il 79,4% risulta sempre soddisfatto e questa percentuale resta elevata anche in caso di ricorso a più servizi. Esprime infatti soddisfazione l'86,3% di chi si è rivolto a un solo ufficio, il 69,5% di chi si è rivolto a due uffici, il 65,1% nel caso di ricorso a tre o più uffici. L'area di quanti sono sempre insoddisfatti è decisamente più contenuta: basti pensare che si tratta del 13,7% di chi si è rivolto a un solo servizio, del 14,3% di quanti hanno usato due servizi e del 7,6% di quanti hanno fatto ricorso a tre o più uffici. Per tutti gli uffici considerati l'area della soddisfazione espressa per il servizio ricevuto è maggioritaria, oscillando in un range tra il 64 e l'84% dell'utenza.</p> <p>Tra quanti si sono rivolti ad un ufficio pubblico, la maggioranza non ha ravvisato cambiamenti nella qualità di almeno uno dei servizi ricevuti rispetto al periodo pre-pandemico (65,2%). Un cittadino su quattro (25,6%), invece, ha lamentato un peggioramento in almeno una delle circostanze in cui si è rivolto alla PA. Una quota più bassa (13%) ha notato invece un miglioramento. Per tutti gli uffici pubblici considerati, la quota di quanti non rilevano cambiamenti nella qualità del servizio erogato rispetto a prima dell'emergenza sanitaria è più ampia di quanti al contrario evidenziano un miglioramento o un peggioramento. Per quasi tutti gli uffici è la maggioranza assoluta a definire invariato il servizio ricevuto.</p> <p style="text-align: right;">(Fonte: ISTAT – estratto di “Cittadini e lavoro a distanza nella PA durante la pandemia” – 30 maggio 2022)</p>	
<b>ALTERNATIVE DI RISPOSTA</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) La maggioranza delle persone che si sono rivolte ad un ufficio pubblico non ha rilevato cambiamenti nella qualità del servizio erogato</li><li>2) Oltre la metà delle persone che si è rivolta ad un ufficio pubblico ha dichiarato di aver notato un peggioramento della qualità del servizio erogato</li><li>3) Oltre un terzo delle persone che si è rivolta ad un ufficio pubblico ha dichiarato di aver notato un miglioramento della qualità del servizio erogato</li></ol>

<b>DOMANDA C</b>	IN BASE ALLE INFORMAZIONI RIPORTATE NELLA TABELLA RELATIVA AL TASSO DI ASSENZA DEL PERSONALE DI ALCUNI SETTORI DI UN COMUNE, QUALE TRA LE ALTERNATIVE DI RISPOSTA È SICURAMENTE VERA?
------------------	---

Note:

- il numero dei giorni di assenza si riferisce al personale a tempo indeterminato e determinato, dirigenziale e non dirigenziale;
- le assenze sono comprensive dei giorni di ferie.

SETTORI	Totale Giorni Lavorativi	Giorni presenza	Giorni assenza	Tasso di Assenza	Tasso di Presenza	Numero dei dipendenti	Tasso assenza stesso mese anno precedente
<b>ANNO 2022 – MESE MARZO</b>							
SETTORE ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE STRATEGICA E RISORSE UMANE	337	321	16	5%	95%	14	4%
AREA AUTONOMA SICUREZZA E PROTEZIONE CIVILE	1.975	1.538	437	22%	78%	87	18%
SETTORE EDILIZIA PUBBLICA E GLOBAL SERVICE - VERDE	1.004	883	121	12%	88%	44	9%
SETTORE AMBIENTE	526	459	67	13%	87%	22	12%
SERVIZIO DEMOGRAFICO E AUSILIARIO	1.358	1.198	160	12%	88%	57	6%
SETTORE TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI	980	894	86	9%	91%	43	6%
SETTORE SOCIO-EDUCATIVO	3.334	2.837	497	15%	85%	148	14%
SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO E TRIBUTARIO	1.202	1.017	185	15%	85%	53	10%
<b>Totale Complessivo</b>	<b>10.716</b>	<b>9.147</b>	<b>1.569</b>			<b>468</b>	

<b>ALTERNATIVE DI RISPOSTA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nel settore socio-educativo i dipendenti sono andati in ferie certamente più che negli altri settori</li> <li>2) Nel mese preso in esame solo alcuni settori hanno registrato un tasso di assenza maggiore rispetto allo stesso mese dell'anno precedente</li> <li>3) Il tasso di assenza complessivo a marzo 2022 è stato di oltre il 12%</li> </ol>
--------------------------------	---

<b>DOMANDA D</b>	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	35.000	35.000	29.000
Registrazioni effettuate in un anno	Numero totale registrazioni	6.300	6.100	7.400
Documenti rilasciati per singola ora di apertura sportello	Numero documenti	20	6	6
Ore lavorate per singola registrazione effettuata	Ore lavorate	7,5	8,9	7,4
Tempo medio di conclusione dei procedimenti di registrazione (iscrizioni, variazioni cancellazioni ecc.) e di tenuta dei registri di stato civile	Giorni	1,6	1,5	1,7
Percentuale dei procedimenti conclusi nei tempi obiettivo	%	88	92	91

<b>ALTERNATIVE DI RISPOSTA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) È certo che la minore percentuale di procedimenti conclusi nei tempi obiettivo dell'Ente A è determinata da obiettivi più sfidanti rispetto a quelli degli altri due Enti</li> <li>2) Le ore di apertura sportello dell'Ente B devono necessariamente essere maggiori rispetto a quelle degli altri due Enti per poter rilasciare il numero totale di documenti indicato</li> <li>3) L'Ente C è quello che ha certamente un processo più efficiente, in termini di tempo medio, per ciò che riguarda i procedimenti di registrazione e di tenuta dei registri di stato civile</li> </ol>
--------------------------------	--