



## Tecnico delle relazioni con il pubblico - Questionario 1

1 - Quali numeri completano la serie? 194 - 205 - 199 - 210 - 204 - 215 - ... - ... - 214 - 225.

209 e 220.

210 e 220.

209 e 221.

2 - Quale dei seguenti numeri eliminerebbe? 182 - 78 - 247 - 572 - 586.

586.

182.

572.

3 - Cosa significa negare la frase "tutti i vestiti sono lunghi"?

Esiste almeno un vestito corto.

Devono esistere almeno due vestiti corti.

Nessun vestito è corto.

4 - Cosa significa negare la frase "tutte le donne francesi sono alte"?

Esiste almeno una donna francese bassa.

Devono esistere almeno due donne francesi basse.

Nessuna donna francese è bassa.

5 - Quali lettere non inserirebbe al posto degli spazi per ottenere una parola di senso compiuto ed uso corrente? P\_N\_.

U - O.

A - E.

E - A.

6 - **Quale tasto del mouse bisogna premere nei sistemi operativi della famiglia Windows per visualizzare le azioni che si possono compiere su un oggetto (es. icona)?**

**Tasto destro.**

Tasto sinistro.

Doppio click con il tasto sinistro.

7 - **Avendo un file di lavoro, per esempio un file con estensione «.DOC», salvato su chiavetta USB, è possibile accedervi direttamente e modificarlo?**

**Si, ma è opportuno essere assolutamente certi di aver ottenuto il file o la chiavetta da una fonte affidabile per evitare che il PC possa essere infettato da un virus.**

Si, ma sarà possibile salvare le modifiche solo sul disco fisso.

No, bisogna prima trasferirlo sul proprio disco fisso.

8 - **Quale delle seguenti combinazioni di tasti consente di tagliare un file in ambiente Windows?**

**CTRL+X.**

CTRL+V.

CTRL+T.

9 - **Nello scegliere la password si deve preferibilmente utilizzare:**

**Una parola di uso non comune inserendo anche numeri e se possibile segni di interpunzione.**

Il proprio cognome.

Il cognome di un familiare.

10 - **In Windows per eseguire il programma associato ad un'icona sul Desktop è sufficiente "cliccare":**

**Due volte con il tasto sinistro del mouse.**

Una volta con il tasto destro del mouse.

Una volta con il tasto sinistro del mouse.

11 - **Which of the following sentences is the correct one?**

**Prices have risen recently because unexpectedly the price of oil rose last month.**

Price have risen recentely because unexpectedly the price of oil rose last month.

Prizes have rised recently because unexpectedly the prize of the oil rised last months.

12 - **Carry, my mother-in-law, has two sons: Jef and Jack. One is my husband, the other is my\_\_\_\_\_.**

**Brother-in-law.**

Cousin.

Son-in-law.

13 - **Fill in the gap with the most appropriate option. "If I \_\_\_\_\_ in Rome, I'd go sightseeing every day".**

**Lived.**

Has lived.

Live.

14 - **Quale tra le seguenti è una finalità espressamente prevista all'art. 1 del D. Lgs. 165/01?**

**realizzare la migliore utilizzazione delle risorse umane nelle pubbliche amministrazioni, assicurando la formazione e lo sviluppo professionale dei dipendenti**

ridurre al minimo il costo del lavoro pubblico, tagliando cospicuamente la spesa complessiva per il personale

avviare un processo di graduale privatizzazione di alcuni servizi pubblici

15 - **Ai sensi dell'art. 52 del D. Lgs. 165/01 e ss.mm.ii., per obiettive esigenze di servizio, il prestatore di lavoro può essere adibito a mansioni proprie della qualifica immediatamente superiore?**

**si, può nei casi previsti dalla norma; per il periodo di effettiva prestazione, il lavoratore ha diritto al trattamento previsto per la qualifica superiore**

si, può ma il lavoratore non ha diritto al trattamento previsto per la qualifica superiore

no, non può

16 - **In base al codice dell'amministrazione digitale, le Pubbliche amministrazioni:**

**Per i servizi in rete, consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.**

Per i servizi in rete, con particolare riferimento a quelli destinati a categorie fragili, le pubbliche amministrazioni consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo

Per i servizi in rete, le pubbliche amministrazioni definiscono annualmente le tipologie per le quali è consentito agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo

**17 - In base al codice dell'amministrazione digitale, le iniziative volte a favorire la diffusione della cultura digitale tra i cittadini con particolare riguardo ai minori e alle categorie a rischio di esclusione, sono promosse da:**

**Dallo stato e dai soggetti di cui all'articolo 2 comma 2**

Esclusivamente dallo stato

Dalle fondazioni e dalle organizzazioni senza scopo di lucro

**18 - Ai sensi dello Statuto, la Regione Emilia-Romagna comprende le comunità locali, le istituzioni e i territori delle province di**

**Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Parma, Piacenza, Ravenna, Reggio nell'Emilia, Rimini.**

Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Mantova, Parma, Piacenza, Ravenna, Reggio nell'Emilia, Rimini.

Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Parma, Piacenza, Ravenna, Reggio nell'Emilia, Rimini, Pesaro

**19 - Ai sensi della legge 43/2001 in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna, l'esercizio di attività commerciali, industriali o professionali:**

**è incompatibile con il rapporto di lavoro di dipendente a tempo pieno della Regione**

è compatibile con il rapporto di lavoro di dipendente a tempo pieno della Regione purchè non subentrino conflitti di interesse

è compatibile con il rapporto di lavoro di dipendente a tempo pieno della Regione purchè tali attività siano esercitate fuori dai confini del territorio regionale

**20 - Ai sensi dell'art. 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, si definisce posta elettronica**

**sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi**

sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio di un messaggio di posta elettronica ma non la consegna

sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica ma non in grado di fornire ricevute opponibili ai terzi

21 - **Trasparenza amministrativa come accessibilità totale: che cosa si intende?**

**La massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra quest' ultimo e il mondo esterno.**

La possibilità di accedere a tutti gli uffici della Pubblica amministrazione, dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20

Semplificare al massimo le procedure per accedere agli impieghi pubblici

22 - **Come possono essere presentate le domande di accesso?**

**Con ogni modalità contenente i dati del richiedente e della richiesta**

Solo tramite pec

Solo tramite moduli cartacei appositamente predisposti

23 - **Entro quanto tempo deve concludersi un procedimento di accesso?**

**30 giorni**

45 giorni

dipende dalla complessità della richiesta

24 - **Cosa si intende per accesso civico generalizzato**

**L'accesso civico generalizzato è il diritto del cittadino a chiedere dati, informazioni e documenti di cui la Pubblica amministrazione a cui si rivolge la richiesta è titolare.**

È il diritto degli interessati di richiedere, di prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi.

Diritto di chiunque di richiedere quei documenti, informazioni o dati di cui sia stata omessa la pubblicazione obbligatoria sul sito internet

25 - **Qual è la finalità dell'accesso documentale (L.241/1990)?**

**Consentire agli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi**

Favorire forme diffuse di controllo sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

26 - **Quando è ammessa la comunicazione da parte di un soggetto pubblico ad altri soggetti pubblici di dati non sensibili o giudiziari?**

**Quando è prevista da una disposizione di legge o da un regolamento.**

Solo in casi di urgenza.

Solo quando è prevista da una disposizione di legge.

**27 - Chi è il titolare del trattamento dei dati personali**

**Soggetto che determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali**

Soggetto che riceve comunicazione di dati personali

Soggetto che tratta dati personali

**28 - E' consentito dal GDPR (art. 9 del Regolamento n.2016/679/UE) trattare dati personali che rivelino l'appartenenza sindacale di una persona in assenza del consenso esplicito dell'interessato?**

**No, è tassativamente vietato.**

Sì, è consentito indipendentemente dalla motivazione del trattamento.

Sì, è consentito a patto che i dati non vengano diffusi

**29 - Il consenso dell'Interessato al trattamento dei dati è...**

**Obbligatorio e revocabile**

Obbligatorio e non revocabile

Facoltativo e non revocabile

**30 - Ai fini del codice sulla privacy per "dati identificativi" si intende**

**I dati personali che permettono l'identificazione diretta dell'interessato.**

Esclusivamente i dati anagrafici di una persona.

Qualsiasi dato concernente la persona fisica.

**31 - Ai sensi della 241/90, i termini per la conclusione di un procedimento amministrativo si calcolano:**

**Dalla data di ricevimento dell'istanza**

Dalla data riportata dal richiedente sull'istanza

Dalla data di ricevimento dell'istanza solo se è presentata tramite PEC

32 - **Ai sensi della 241/90, se un'istanza è manifestatamente irricevibile:**

**Il procedimento si conclude con un provvedimento espresso semplificato in cui sinteticamente si riportano i motivi dell'irricevibilità**

Può essere archiviata senza tenerla in considerazione

Si invita il richiedente, con raccomandata o PEC, a ripresentare l'istanza correttamente

33 - **Ai sensi della 241/90, gli effetti della comunicazione di preavviso di rigetto sono:**

**Di sospendere i termini del procedimento, che successivamente riprenderanno dal punto di sospensione (ad esempio se inizialmente erano trascorsi 20 giorni, si disporrà di ulteriori 10 giorni per la chiusura del procedimento)**

D'interrompere i termini del procedimento, che successivamente ripartiranno da capo (ad esempio si avranno a disposizione altri 30 giorni)

Di non interferire con i termini del procedimento, che si concluderanno comunque alla scadenza originariamente prevista

34 - **Ai sensi della 241/90, nella comunicazione di avvio del procedimento, tra le altre informazioni, vanno specificate:**

**Quelle relative al responsabile del procedimento ed alle modalità per contattarlo**

Quelle relative alle modalità per presentare ricorso in caso di rigetto dell'istanza

Quelle relative al dovere d'informare eventuali controinteressati

35 - **Quali sono i principi che reggono l'attività amministrativa:**

**Economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza**

Rapidità e concretezza

Negoziazione, discrezionalità e velocità

36 - **La comunicazione "istituzionale" è:**

**La comunicazione "esterna" con cui si rendono note le proprie attività alla Cittadinanza**

La comunicazione "interna", necessaria per informare i dipendenti e collaboratori dell'Ente

La comunicazione "interna" necessaria per informare le strutture dipendenti degli Enti

37 - **Un obiettivo della comunicazione pubblica "interna" è:**

**Fornire ai dipendenti obiettivi e valori comuni**

Consentire l'esercizio del diritto d'accesso dei Cittadini ai propri atti;

Favorire relazioni tra i Cittadini e gli Uffici dell'Ente

**38 - Per e-governement s'intende:**

**Un processo che serve a migliorare l'erogazione dei servizi e la capacità di governo della Pubblica Amministrazione utilizzando le tecnologie informatiche e comunicative**

Una modalità di partecipazione dei Cittadini

Il piano di digitalizzazione delle attività amministrative

**39 - Gli URP sono stati istituiti con:**

**Il D.Lgs. 29/1993**

La L. 150/2000

il D.Lgs. 165/2001

**40 - Per i siti web delle P.A. le linee guida per il design sono state sviluppate:**

**Dall'Agid**

Dall'Anac

Dal Ministero dell'Interno

**41 - Nel processo comunicativo con il termine "codice" si fa riferimento:**

**Al sistema di segni linguistici che l'emittente ed il ricevente devono condividere affinché il messaggio sia chiaro e comprensibile**

All'informazione che l'emittente desidera trasmettere al ricevente

Al mezzo fisico attraverso il quale si trasmette e si riceve un messaggio

**42 - L'analisi delle espressioni facciali rientra nello studio della:**

**Cinesica**

Prossemica

Comunicazione paraverbale



43 - Quali richieste deve gestire l'Urp?

- Tutte
- Quelle di competenza della Regione Emilia-Romagna
- Quelle di cui si dispone della risposta

44 - Il modello simmetrico o bidirezionale della comunicazione è una concezione che inizia ad affermarsi:

- Nella seconda metà del Novecento
- Nella prima metà del novecento
- All'inizio degli anni 2000

45 - L'empatia, come competenza dell'intelligenza emotiva:

- E' alla base di ogni comunicazione assertiva – incline all'ascolto attivo ed al rispetto reciproco
- E' alla base di ogni comunicazione non verbale – incline all'utilizzo dei segni e delle parole
- E' alla base di ogni comunicazione verbale scritta – incline ad essere unidirezionale