



Tecnico delle relazioni con il pubblico - Questionario 2

1 - Individuare tra i seguenti il sillogismo che conduce ad una falsa conclusione.

Tutti i collaboratori scolastici sono pazienti. Mirka è paziente, quindi è una collaboratrice scolastica.

Se studi ciò di cui sei appassionato, ti laurei prima. Debora studia ciò di cui è appassionata, dunque si laurea prima.

Se lavori in un ambiente piacevole, rendi di più. Alberto lavora in un ambiente piacevole, dunque rende di più.

2 - L'età di Mara è $\frac{2}{7}$ dell'età di Sara. Sapendo che la somma delle due età è pari a 27, quanti anni ha Sara e quanti anni ha Mara?

Mara 6 e Sara 21.

Mara 7 e Sara 20.

Mara 5 e Sara 22.

3 - Quali numeri completano la serie? 118 - 123 - 114 - 119 - 110 - 115 - ... - ... - 102 - 107.

106 e 111.

107 e 111.

106 e 112.

4 - ..?.. sta a "Bianco" come "Carbone" sta a "..?..".

Neve - Nero.

Candido - Ciano.

Biancastro - Pece.

5 - Con quali di questi numeri deve continuare la serie? 12 - 91 - 31 - 80 - 50 - 69 - 69 - 58 - ... -

88 e 47.

89 e 47.

88 e 46.

6 - In Windows, quale operazione si deve fare per eliminare definitivamente un file evitando il cestino?

Selezionarlo, quindi premere Maiusc+Canc (Shift+Canc) e confermare la scelta nella finestra di pop-up che si apre.

Premere Ctrl+Canc.

Non è possibile.

7 - Qual è la situazione dopo aver copiato la cartella XX nella cartella YY?

Nella cartella YY sarà presente la cartella XX con all'interno i suoi file.

Non è ammessa la copia di una cartella dentro un'altra cartella.

La cartella XX non esiste più (come cartella) ed i file in essa originariamente contenuti si trovano nella cartella YY.

8 - In quale strumento di Office vengono memorizzati gli elementi copiati o tagliati da un documento?

Negli appunti.

Nella memoria RAM.

Nella bacheca.

9 - Non è possibile esportare direttamente i file di MS Excel in:

PPT.

PDF.

CSV.

10 - Quale è il tasto che consente di attivare il maiuscolo fisso fino a nuova pressione?

Caps Lock.

Ins.

Shift.

11 - Tom is a ____ swimmer than Paul.

Better.

More better.

Gooder.

12 - **Choose the correct translation: Andare in rosso.**

To overdraw.

To gird.

To befall.

13 - **Could you tell me where the nearest bank is, please?**

Mi potrebbe dire dov'è la banca più vicina, per favore?.

Vorrei sapere dov'è la banca più vicina, me lo può dire per favore?.

Dov'è la banca più vicina, per favore?.

14 - **Ai sensi del D. Lgs. 165/01 e ss.mm.ii., i dipendenti delle amministrazioni pubbliche che svolgono attività a contatto con il pubblico sono tenuti a rendere conoscibile il proprio nominativo?**

Sì, mediante l'uso di cartellini identificativi e di targhe da apporre presso la postazione di lavoro

No, non sono tenuti se non dietro esplicita richiesta motivata dell'utente interlocutore

No, al dipendente pubblico è fatto divieto di rendere conoscibile all'utente il proprio nome

15 - **Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 165/01 e ss.mm.ii., cosa devono garantire le pubbliche amministrazioni nella gestione delle risorse umane?**

pari opportunità tra uomini e donne e l'assenza di ogni forma di discriminazione

pari retribuzione per anni di carriera, con specifiche inibizioni basate sull'anzianità

trattamenti difformi, tesi a favorire la serenità psicologica delle lavoratrici

16 - **In base al Codice dell'Amministrazione digitale, i compiti relativi all'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici e promozione dell'accessibilità anche in attuazione di quanto previsto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4 sono attribuiti a quale ufficio?**

Ufficio per la transizione digitale

Ufficio per la protezione dei dati e l'accessibilità

Ufficio per i divari digitali

17 - In base al codice dell'amministrazione digitale:

La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ad esclusione delle istanze contenenti dati personali e sensibili

La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene sia in modalità cartacea che attraverso le tecnologie dell'informazione, in relazione al livello di digitalizzazione adottato da ciascuna amministrazione

18 - Ai sensi dello Statuto della Regione Emilia-Romagna la potestà legislativa

Spetta in esclusiva all'Assemblea legislativa

E' condivisa tra la Giunta Regionale e l'Assemblea Legislativa

E' attribuita all'Assemblea Legislativa solo su delega del Governo

19 - Ai sensi della legge 43/2001 in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna, i dirigenti

sono responsabili in via esclusiva dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati

condividono la responsabilità dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati con tutti i dipendenti loro assegnati

sono sollevati dalla responsabilità dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati laddove non dispongano di organico sufficiente a coprire le attività assegnate

20 - Ai sensi dell'art. 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, si definisce formato aperto:

un formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi

un formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e fruibile dai principali sistemi proprietari esistenti sul mercato

un formato di dati riservato e non accessibile, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi

21 - Come favorisce trasparenza e informazione la Regione Emilia-Romagna (art.14 Statuto)?

Promuovendo il diritto dei residenti all'informazione sull'attività politica, legislativa ed amministrativa regionale

Attuando le leggi, le decisioni e gli indirizzi approvati dall'Assemblea legislativa

Assicurando le risorse necessarie per l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio delle Autonomie Locali

22 - Quale autorità amministrativa indipendente esercita la vigilanza e il controllo sull'effettiva applicazione e sull'efficacia delle misure adottate dalle pubbliche amministrazioni in materia di anticorruzione e sul rispetto delle regole sulla trasparenza ?

Anac

Aran

Istat

23 - Le pubbliche amministrazioni possono pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" dei loro siti web dati o atti che non hanno l'obbligo di pubblicare

Sì, è previsto dall'art. 7 bis del d.lgs. 33/2013

Sì ma solo le amministrazioni locali nell'albo pretorio

No, perché sarebbe contrario alla normativa sulla tutela della riservatezza

24 - In un'istanza di accesso civico generalizzato (cd. FOIA) è necessario motivare adeguatamente?

No, la richiesta può essere fatta da chiunque senza obbligo di motivazione

Sì, e occorre sempre anche indicare chiaramente l'ufficio che detiene i dati e i documenti che si richiedono

Sì, quando si richiedono i dati sensibili

25 - Quando è stato introdotto l'accesso agli atti?

1990

2013

1956

26 - Cosa si intende per "minimizzazione dei dati" (art.5 del GDPR - Regolamento 2016/679/UE)?

I dati personali devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati

I dati personali devono essere raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati

in modo che non sia incompatibile con tali finalità

I dati personali raccolti devono essere compressi prima di essere archiviati per limitare lo spazio occupato

27 - Chi è competente al trattamento dei dati personali?

Vi sono tre figure coinvolte nel trattamento dei dati personali: il Titolare, il Responsabile e gli Incaricati del trattamento

Esclusivamente il Titolare del trattamento

Esclusivamente il Responsabile del trattamento

28 - Il Garante per la protezione dei dati personali è un organo collegiale costituito da (secondo l'art. 153, D.Lgs. n.196/2003 modificato dal D.Lgs. n.101/2018):

Quattro componenti, eletti due dalla Camera dei deputati e due dal Senato della Repubblica.

Quindici componenti, tutti nominati dal Presidente del Consiglio dei Ministri.

Tre componenti, tutti nominati dal Governo.

29 - Cosa dispone il GDPR (art.7 del Regolamento n.2016/679/UE) sulle condizioni per il consenso?

L'interessato ha il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento.

La revoca del consenso pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

Il consenso dell'interessato non può essere prestato in una dichiarazione scritta che riguarda anche altre questioni, deve essere sempre prestata con una dichiarazione a parte.

30 - Cosa si intende per diffusione dei dati personali

Dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati

Inviare dati personali ai dipendenti della Regione Emilia-Romagna

Inviare dati personali a soggetti a cui possono essere utili per la loro attività

31 - Ai sensi della 241/90, se il funzionario che adotta il provvedimento finale è diverso da quello che ha curato l'istruttoria:

Può discostarsi dalle risultanze dell'istruttoria condotta dal suo collega, ma deve indicarne le motivazioni nel provvedimento finale

Può discostarsi dalle risultanze dell'istruttoria condotta dal suo collega solo a condizione che quest'ultimo presti il proprio assenso

Non può assolutamente discostarsi dalle risultanze dell'istruttoria

32 - Ai sensi della 241/90, gli interessati al procedimento amministrativo (soggetti nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti), coloro che per legge debbono intervenire nel procedimento ed i controinteressati

Hanno diritto di presentare memorie scritte e documenti, che l'Amministrazione ha l'obbligo di valutare, ove siano pertinenti all'oggetto del procedimento

hanno il diritto di essere ascoltati verbalmente

Hanno diritto di presentare memorie scritte e documenti, ma l'Amministrazione non ha alcun obbligo di valutarli

33 - Ai sensi della 241/90, le fasi di un procedimento amministrativo sono:

Fase preparatoria – Fase istruttoria – Fase dispositiva – Fase integrativa dell'efficacia

Fase introduttiva – Fase istruttoria – Fase conclusiva

Fase preparatoria – Fase interlocutoria – Fase finale integrativa dell'efficacia

34 - Quando il diritto di accesso “informale” può essere richiesto;

Nel caso non esistano controinteressati all'accesso

Nel caso i controinteressati all'accesso non si oppongono ad esso

Nel caso che gli atti richiesti siano facilmente reperibili

35 - Sul procedimento amministrativo, l'art. 1, comma 1 bis. della Legge 241/1990 prevede che la Pubblica Amministrazione:

Procede secondo le norme di diritto privato quando adotta atti di natura non autoritativa

Procede secondo le norme di diritto privato quando adotta atti di natura autoritativa

Ha una generale capacità di diritto pubblico

36 - In applicazione della Legge 150/2000 nelle Pubbliche Amministrazioni l'attività d'informazione è prevalentemente svolta

Dall'Ufficio Stampa

Dall'Ufficio per le relazioni con il Pubblico

Dagli sportelli polifunzionali

37 - **L'URP svolge un ruolo rivolto alla promozione dell'immagine dell'Ente**

- Si, come previsto dal D.P.C.M. 11.10.1994**
- No, non rientra tra le attività svolte dagli URP
- No, vi provvedono esclusivamente altri soggetti

38 - **Nella Legge 150/2000 è presente la distinzione fra attività d'informazione ed attività di comunicazione nella P.A.:**

- Vero**
- Falso: è regolata solo l'attività di comunicazione esterna
- Falso: è regolata solo l'attività di comunicazione interna

39 - **La Direttiva 14 febbraio 2002 del Ministro per la Funzione Pubblica precisa:**

- L'attribuzione all'URP della gestione delle reti civiche e del sito internet dell'Ente, precisando che la comunicazione pubblica è diventata un obbligo istituzionale**
- Che la dimensione della comunicazione deve essere unilaterale ed alettica
- Che la dimensione della comunicazione non deve essere face to face

40 - **Quale tra queste strutture non partecipa alla realizzazione delle attività di informazione e comunicazione dell'Ente?**

- Settore autorità di audit**
- Ufficio relazioni con il pubblico
- Portavoce

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

- Alla risposta di ritorno da parte del destinatario del messaggio**
- Al processo di decodifica del messaggio
- Al messaggio tra emittente e ricevente

42 - **Come deve orientarsi il comportamento di un operatore dell'Urp?**

- Alla soddisfazione dell'utente**

A minimizzare i costi dell'amministrazione

Alla condivisione delle affermazioni dell'utente, anche quando ledono l'immagine dell'Amministrazione

43 - La programmazione neurolinguistica:

E' una metodologia che si basa sullo studio della comunicazione in relazione al linguaggio ed al funzionamento della mente umana

E' una metodologia che si basa sullo studio delle patologie nella comunicazione visiva ed auditiva

E' una metodologia che si basa sullo studio delle patologie dei segni linguistici nella comunicazione non verbale

44 - Come avvengono, di norma, le comunicazioni afferenti direttamente o indirettamente il servizio offerto dall'URP?

Utilizzando i canali istituzionali previsti

Utilizzando i social media

Utilizzando la propria mail personale

45 - Il primo assioma della comunicazione di Watzlavick afferma:

Non si può non comunicare

Per ogni atto comunicativo esistono diverse punteggiatura o punti di vista

Il linguaggio verbale può essere supportato da quello non verbale e viceversa