



Tecnico delle relazioni con il pubblico - Questionario 3

1 - **Quale dei seguenti numeri eliminerebbe? 117 - 286 - 352 - 221 - 104.**

352.

286.

221.

2 - **Cosa significa negare la frase "tutti i programmi Tv sono diseducativi"?**

Esiste almeno un programma TV educativo.

Devono esistere almeno due programmi TV educativi.

Nessun programma TV è educativo.

3 - **Quali lettere non inserirebbe al posto degli spazi per ottenere una parola di senso compiuto ed uso corrente? S_R_.**

O - E.

I - E.

E - A.

4 - **Ad un tavolo tondo siedono: Boris, Remo, Isa, Maia, Mino e Grace. Ogni uomo siede tra due donne. Se Maia non è accanto a Mino e Isa è tra Boris e Mino, di conseguenza Remo:**

È tra Grace e Maia.

Non siede accanto a Grace.

È tra Isa e Grace.

5 - **Individuare il termine che completa logicamente la proporzione. «limetta» sta a «liretta» come «vinello» sta a ..?..**

Vitello.

Viteria.

Vitigno.

6 - In PowerPoint, dopo aver cancellato due elementi, cosa avviene eseguendo 2 volte il comando "annulla"?

Riappaiono le 2 immagini.

Appare solo la prima immagine inserita.

Appare solo l'ultima immagine inserita.

7 - Quale dei seguenti è un formato di archivio compresso?

RAR.

DOC.

COMPR.

8 - Come sono, normalmente, chiamati i programmi che gestiscono un dispositivo hardware (per esempio una stampante)?

Driver.

Support.

Filter.

9 - Quale delle seguenti è una periferica di output di un personal computer?

Cuffie.

Scanner.

Microfono.

10 - Quale delle seguenti combinazioni di tasti consente di copiare un file in ambiente Windows?

CTRL+C.

CTRL+X.

CTRL+I.

11 - Choose the correct option: You need to _____ any food that's brought into the UK from outside the

EU: that's the rule.

Declare.

Eat.

Share.

12 - _____ is very much a part of Barbara's character.

Helpfulness.

Help.

Helpful.

13 - **Complete the sentence with one of the following options. I'll give you more details about the reservation when the receptionist of the hotel (.....) me back.**

Phones.

Will phone.

Would phone.

14 - **Ai sensi dell'art. 11 co. 3 del D. Lgs. 165/01 e ss.mm.ii., agli uffici per le relazioni con il pubblico viene assegnato...:**

personale con idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico

personale di altre amministrazioni con idonea qualificazione e con elevata capacità di relazionarsi con i liberi professionisti

personale con idonea qualificazione e con capacità di relazionarsi con gli anziani

15 - **Ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs. 165/2001, quale rientra espressamente tra i criteri a cui devono ispirarsi le organizzazioni pubbliche:**

garanzia dell'imparzialità e della trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso l'istituzione di apposite strutture per l'informazione ai cittadini e attribuzione ad un unico ufficio, per ciascun procedimento, della responsabilità complessiva dello stesso;

applicazione dei principi e degli strumenti della spending review al fine di contribuire al taglio lineare dei costi della PA

gestione rigida di uffici e strutture al fine di non incorrere in sanzioni e ricorsi

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

Sono obbligate ad accettare i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico, ivi inclusi, per i micro-pagamenti, quelli basati sull'uso del credito telefonico

Non sono obbligate ad accettare i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico

Sono obbligate ad accettare i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico, esclusi, per i micro-pagamenti, quelli basati sull'uso del credito telefonico.

17 - in base al codice dell'amministrazione digitale, SPID è:

Il sistema pubblico di identità digitale

Il Sistema personale di identità digitale

Il Server pubblico delle identità digitali

18 - Ai sensi dello Statuto della Regione Emilia-Romagna, chi può rivolgere petizioni all'Assemblea legislativa per esporre comuni necessità e per chiedere l'adozione di provvedimenti di competenza regionale?

Chiunque

I residenti da almeno 5 anni sul territorio regionale

Chiunque abbia raccolto almeno 1000 firme a sostegno della petizione

19 - Ai sensi della legge 43/2001 in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna, ai dipendenti regionali si applica la normativa vigente in materia di responsabilità:

civile, amministrativa e contabile per i dipendenti dello Stato

amministrativa e contabile per i dipendenti dello Stato

civile e contabile per i dipendenti dello Stato

20 - Ai sensi dell'art. 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, si definisce copia informatica di documento analogico

il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto

il documento informatico avente contenuto simile a quello del documento analogico da cui è tratto

il documento cartaceo avente contenuto identico a quello del documento digitale da cui è tratto

21 - E' tra i compiti del Responsabile prevenzione della corruzione e trasparenza

Predisporre il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza

Monitorare il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni

Verificare i costi contabilizzati dei servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi e il relativo andamento nel tempo

22 - Cosa significa Anac

Autorità nazionale anticorruzione

Agenzia nazionale appalti costruzioni

Associazione nazionale agenti comunicatori

23 - La durata della pubblicazione dei dati nella sezione Amministrazione trasparente è fissata (art.8, D.Lgs. n.33/2013):

In cinque anni.

In dieci anni.

In tre anni.

24 - Cosa si intende per accesso civico semplice

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

Diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati detenuti dalla Pubblica amministrazione a cui si rivolge la richiesta

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

25 - Chi può presentare una richiesta di accesso agli atti?

Tutti i soggetti che dimostrino di avere un interesse giuridicamente rilevante nei confronti dell'atto e/o del procedimento oggetto del diritto di accesso.

Chiunque, senza bisogno di motivazione

Solo chi ha ricevuto un invito specifico

26 - Quali tra questi non sono dati particolari secondo il GDPR (art.9 del Regolamento 2016/679/UE)?

Nome e cognome di una persona fisica

I dati relativi alla salute, sia fisica che mentale

I dati relativi all'origine razziale

27 - Ai sensi del GDPR (art.9 del Regolamento n.2016/679/UE) quale tipo di dati personali è vietato trattare (a parte le eccezioni previste)?

Le convinzioni religiose o filosofiche

Il nome e il cognome

L'indirizzo di residenza

28 - I dati personali (secondo l'art.5 del Regolamento n.2016/679/UE) devono essere trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza degli stessi, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali, in applicazione del principio:

Dell'integrità e riservatezza.

Di limitazione della conservazione.

Di limitazione della finalità.

29 - Il trattamento di dati diversi da quelli sensibili e giudiziari da parte di un soggetto pubblico è consentito, senza il consenso dell'interessato?

Si, per lo svolgimento delle funzioni istituzionali dell'ente pubblico.

No, è sempre richiesto il consenso dell'interessato.

Sì, sempre.

30 - Cosa si intende per «limitazione di trattamento» (secondo il GDPR - Regolamento 2016/679/UE)?

Il contrassegno dei dati personali conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento in futuro

Il trattamento dei dati personali in modo tale che i dati personali non possano più essere attribuiti a un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive

Un'obiezione al progetto di decisione sul fatto che vi sia o meno una violazione del regolamento

31 - Ai sensi della 241/90, in un procedimento amministrativo cosa non è consentito:

Aggravare il procedimento

Richiedere l'integrazione di documentazione mancante

Tenere contatti con i destinatari dei provvedimenti conclusivi

32 - **Ai sensi della 241/90, a seguito del ricevimento di una comunicazione di preavviso di rigetto di un procedimento amministrativo:**

Gli interessati potranno presentare proprie osservazioni

Gli interessati potranno presentare ricorso al Prefetto

Gli interessati potranno presentare ricorso al Tribunale

33 - **Ai sensi della 241/90, che cosa s'intende per "potere sostitutivo":**

Il dovere in capo ad un diverso dirigente/responsabile di concludere un procedimento lasciato scadere senza provvedimento da un altro dirigente/responsabile

L'incarico di sostituire altro personale in ferie

La possibilità di disporre che una procedura sia seguita da una persona diversa dal responsabile del procedimento

34 - **La Legge 241/1990 principalmente disciplina:**

I procedimenti amministrativi

I procedimenti di appalto

Le pubblicazioni nella sezione "amministrazione trasparente" del sito comunale

35 - **Ai sensi dell'art. 3-bis della Legge 241/90 le per conseguire maggiore efficienza nella loro attività, le amministrazioni pubbliche**

agiscono mediante strumenti informatici e telematici , nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati.

riducono progressivamente le risorse umane impegnate nei processi al fine di realizzare la totale digitalizzazione delle procedure

riducono progressivamente le risorse economiche impegnate nell'erogazione dei servizi per contribuire al risparmio e alla razionalizzazione

36 - **Nell'attività dell'URP con l'acronimo CRM s'intende:**

Customer Relationship Management

Chatbot Register Management

Communication Role Management

37 - **Perché l'attività degli URP è stata definita "quasi commerciale"?**

Per l'adozione di vere e proprie strategie di marketing, nonché di una completa strategia di comunicazione

Perché i servizi ad alto livello di comunicazione producono profitti economici per i dipendenti assegnati all'URP

Perché molti tipi d'informazioni sono rilasciati al pubblico previo pagamento di diritti

38 - Dall'analisi delle attività svolte dagli URP dei diversi Enti italiani, si deduce che:

Ogni URP è diverso dagli altri. Ogni realtà ha una propria organizzazione degli sportelli

Ogni URP è uguale agli altri e sono coordinati dagli Uffici Stampa

Gli URP sono del tutto simili agli Uffici d'Informazione ed Accoglienza Turistica

39 - Nello scrivere per il sito web istituzionale:

E' sempre sconsigliabile usare simboli per evitare di rendere difficoltosa la lettura e comprensione del contenuto

E' sufficiente indicare con precisione i riferimenti normativi

E' consigliabile usare simboli perché rendono il testo più breve e informale

40 - Quali devono essere le modalità di relazione tra pubblica amministrazione e cittadini?

La pubblica amministrazione deve organizzarsi per offrire servizi ai cittadini con modalità, canali e orari diversificati e il più estesi possibile.

La pubblica amministrazione deve prescindere dalle esigenze dei cittadini e curare la propria organizzazione interna

La Pubblica amministrazione deve pubblicare tempestivamente tutte le informazioni e rispondere solo a chi ha letto le norme e seguito le procedure

41 - Nel processo comunicativo per "linguaggio" s'intende:

Una forma di condotta comunicativa che trasmette informazioni e stabilisce un rapporto d'interazione tra mittente e destinatario del messaggio, utilizzando simboli aventi identico valore per gli interlocutori appartenenti ad uno stesso ambiente

E' una forma di condotta comunicativa che può essere riscontrata solo tra gli uomini e non tra gli animali

E' una forma di comunicazione verbale, tipicamente umana, per influenzare il nostro interlocutore, ad esempio per dare ordini

42 - Nella lingua scritta è tipico dello stile giornalistico:

L'utilizzo del registro medio per comunicare con interlocutori con cui non si hanno rapporti di stretta confidenza

L'utilizzo del registro formale per comunicare, in un contesto ufficiale, testi di contenuto elaborato

L'utilizzo del registro informale per comunicare in un contesto quotidiano con interlocutori con cui si hanno rapporti confidenziali con l'utilizzo di frasi ideomatiche ed espressioni gergali

43 - Quale non è una caratteristica tipica della comunicazione verbale orale:

Immutabile

Mutevole

Dinamica

44 - In che modo posso ascoltare attivamente il mio interlocutore?

Ponendogli eventuali domande che mi aiutino a comprendere meglio la sua comunicazione

Chiedendogli il nome e cognome

Rispondendogli il più rapidamente possibile

45 - Quali sono i compiti dell'Ufficio relazioni con il pubblico

Agevolare l'utilizzo dei servizi pubblici e garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;

Prenotare visite mediche

Fissare appuntamenti con gli assessori