

DOMANDE CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI PER LA COPERTURA DI N. 7 POSTI NEL PROFILO PROFESSIONALE DI COLLABORATORE SERVIZI DI SUPPORTO (AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI) - PROVA SCRITTA - BUSTA 1

-
- 1) **Ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 267/2000, quali sono gli organi di governo del Comune?**
- A Il consiglio, la giunta, il sindaco
 - B La giunta, il sindaco, il presidente del consiglio comunale
 - C Il consiglio, la giunta, il segretario comunale
-
- 2) **Ai sensi dell'art. 54 del D. Lgs. 267/2000 a quale soggetto compete l'adozione di ordinanze contingibili e urgenti per funzioni di competenza statale?**
- A Al Comandante della Polizia locale
 - B Al Prefetto
 - C Al Sindaco
-
- 3) **Quali di queste funzioni non sono di competenza del Comune?**
- A Istruzione secondaria di secondo grado
 - B Servizi Sociali
 - C Gestione rifiuti
-
- 4) **Tra i servizi comunali rientrano:**
- A Polizia locale, Assistenza sociale, Servizi per l'infanzia, formazione professionale
 - B Assistenza sociale, Servizi per l'infanzia, Collocamento mirato
 - C Edilizia, Polizia locale, Assistenza sociale, Servizi per l'infanzia
-
- 5) **A chi compete la determinazione delle tariffe della ristorazione scolastica ?**
- A Alla società di ristorazione che eroga il servizio.
 - B All'Amministrazione comunale.
 - C Alla Dirigenza scolastica di concerto con l'Amministrazione comunale.
-
- 6) **Quali sono le funzioni proprie del comune ai sensi del l'art. 13 del D.Lgs. 267/2000?**
- A Servizi alla persona e alla comunità e gestione servizi di anagrafe
 - B Servizi alla persona e alla comunità, assetto e utilizzo del territorio, sviluppo economico
 - C Assetto e utilizzo del territorio e gestione servizi di anagrafe e stato civile
-
- 7) **Le disposizioni previste dal D. Lgs 81/2008 si applicano:**
- A A tutti i settori di attività, pubblici e privati, e a tutte le tipologie di rischio
 - B A tutti i settori di attività, pubblici e privati, e solo ai lavoratori operanti nei cantieri
 - C A tutti i settori di attività, pubblici e privati, ma solo per le attività soggette a rischi specifici
-
- 8) **Il Datore di lavoro, in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, può delegare le proprie funzioni ad altro soggetto?**
- A Sì, ma solo per quanto riguarda l'elaborazione del DUVRI e la designazione del Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi
 - B No, deve necessariamente esercitarle in proprio, nei limiti e condizioni previsti dalla normativa
 - C Sì, a condizione che vengano rispettati determinati limiti e condizioni previsti dalla normativa
-

- 9) **Da chi viene svolta la sorveglianza sanitaria sui lavoratori prevista dalla normativa per la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro?**
- A Dal medico competente, nominato dal datore di lavoro
 - B Dal medico dell'Azienda sanitaria locale
 - C Dal proprio medico di base
-
- 10) **Il dipendente durante le attività esterne**
- A Può effettuare commissioni per finalità non lavorative se non recano pregiudizio ai suoi compiti istituzionali
 - B Può effettuare commissioni per finalità non lavorative se contenute in tempi ristretti (max. 10 minuti)
 - C Non può effettuare commissioni per finalità non lavorative
-
- 11) **Il dipendente può lasciare la sede di lavoro purché:**
- A Informi il collega d'ufficio e registri l'uscita
 - B Registri l'uscita immediatamente al suo rientro
 - C Sia preventivamente autorizzato dal dirigente o suo delegato e registri l'uscita
-
- 12) **Nell'uso privato dei social network il dipendente:**
- A Può liberamente rendere pubblici qualsiasi informazioni, foto, video, in quanto attività svolta privatamente
 - B Non può rendere pubblici, informazioni, foto, video che possano ledere l'immagine dell'Amministrazione
 - C Può liberamente rendere pubblici qualsiasi informazioni, foto, video, purché la visione sia limitata a gruppi non accessibili a chiunque
-
- 13) **Il dipendente non chiede, per sé o per altri, regali o altra utilità come corrispettivo per compiere o aver compiuto un atto del proprio ufficio, da soggetti che possano trarre beneficio da attività inerenti all'ufficio**
- A Salvo che siano di modico valore
 - B Anche se siano di modico valore
 - C Salvo quelli occasionali nell'ambito delle consuetudini locali
-
- 14) **A quali principi costituzionali conforma la propria condotta il pubblico dipendente?**
- A Ai principi di esclusività e correttezza
 - B Ai principi di efficienza ed economicità
 - C Ai principi di buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa
-
- 15) **Il dipendente può utilizzare a fini privati le informazioni di cui disponga per ragioni d'ufficio?**
- A Sì, purché non arrechino pregiudizio agli interessi dell'Amministrazione
 - B Sì, purché non ne derivi, per se stesso o per altri, un vantaggio economico
 - C No, per nessun motivo
-
- 16) **Il dipendente è sempre tenuto ad eseguire gli ordini inerenti all'espletamento delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartiti dai superiori?**
- A Sì, tranne che l'atto sia vietato dalla legge penale o costituisca illecito amministrativo
 - B Sì, tranne che ritenga che l'atto debba essere compiuto da altri dipendenti
 - C Sì, tranne che non si ritenga in grado di eseguirlo
-
- 17) **Con riferimento alle disposizioni di carattere generale, cosa significa "integrità" come dovere previsto dal Codice di comportamento?**
- A Significa non considerare i conflitti di interessi.
 - B Significa agire in modo corretto senza considerare i conflitti di interessi.
 - C Significa agire con onestà e coerenza, evitando situazioni di conflitto di interessi.
-
- 18) **Il dipendente come si comporta nel caso in cui non sia competente a provvedere in merito ad una richiesta**

avanzata dall'utente?

- A invita l'utente a rinnovare la richiesta innanzi all'ufficio competente della medesima amministrazione
 - B cura, sulla base delle disposizioni interne, che la stessa venga inoltrata all'ufficio competente della medesima amministrazione
 - C invita l'utente a consultare il sito internet per individuare correttamente l'ufficio competente
-

19) Il dipendente comunica tempestivamente al dirigente la propria adesione o appartenenza ad associazioni od organizzazioni i cui ambiti di interessi siano coinvolti con lo svolgimento dell'attività del proprio ufficio

- A salvo che si tratti di adesione a partiti politici o a sindacati
 - B solo se si tratta di adesione a partiti politici o a sindacati
 - C solo se gli ambiti di interessi non coinvolgano le attività del Comune
-

20) Quali sono le informazioni minime che deve riportare la segnatura di protocollo?

- A il numero progressivo, la data, il soggetto firmatario
 - B il numero progressivo, la data di protocollo, l'area organizzativa omogenea
 - C il numero progressivo, la data di protocollo, l'oggetto del documento
-

21) Per gli enti pubblici territoriali dopo quanto tempo i documenti vanno conservati nell'archivio storico?

- A Dopo 60 anni
 - B Dopo 50 anni
 - C Dopo 40 anni
-

22) I documenti conservati in archivio possono essere "scartati"?

- A Sì, a giudizio del Responsabile del protocollo quando lo spazio di conservazione sia insufficiente
 - B Sì, decorsi 40 anni dalla loro conservazione
 - C Sì, ma solo dopo l'autorizzazione della Soprintendenza archivistica
-

23) Il dipendente deve preparare un documento che riporta in testata su ogni pagina il logo del Comune. Come procede con Microsoft word?

- A Per ogni pagina inserisce in alto una tabella con bordi trasparenti di una sola riga e una sola colonna e in questa cella inserisce l'immagine del logo
 - B Utilizza lo strumento "Intestazione di pagina" inserendo l'immagine del logo nello spazio di intestazione
 - C Per ogni pagina inserisce in alto, prima del testo, l'immagine del logo
-

24) In Microsoft Word quale combinazione di tasti è utile per copiare un testo?

- A CTRL + C
 - B CTRL + V
 - C CTRL + S
-

25) Cosa è una PEC

- A è uno strumento di comunicazione di tipo posta elettronica che garantisce valore legale alla mail
 - B è uno strumento di comunicazione di tipo posta elettronica che garantisce bassi rischi connessi alla lettura non autorizzata di informazioni connesse alla privacy
 - C è uno strumento di comunicazione di tipo posta elettronica che garantisce con sicurezza l'identità del mittente
-

26) "Le note di spiegazione non tolgono la possibilità ai lettori di non evitare incomprensioni del testo". Basandosi sulla precedente affermazione, quale delle seguenti alternative è esatta?

- A Le note di spiegazione consentono di evitare ogni incomprensione del testo
 - B Nonostante le note di spiegazione, i lettori possono incorrere in incomprensioni in merito al testo
 - C Nonostante le note di spiegazione, i lettori avranno certamente incomprensioni in merito al testo
-

- 27) **"È impossibile negare che, senza l'intervento del vigile, l'incidente di oggi sarebbe stato più grave di quello della settimana precedente". La precedente argomentazione afferma quindi che:**
- A il vigile è intervenuto anche la settimana precedente
 - B l'intervento del vigile ha impedito che l'incidente di oggi fosse più grave di quello della settimana precedente
 - C l'incidente di oggi è stato più grave di quello della settimana precedente
-
- 28) **Piero acquista a rate un motorino a tasso zero. Se paga in 40 rate, ogni rata è di 120 euro. Se decidesse di pagare in 60 rate, a quanto ammonterebbe ogni rata?**
- A 100 euro
 - B 90 euro
 - C 80 euro
-
- 29) **L'anno scorso le automobili straniere importate in Italia sono state 250.000. Di queste il 30% era giapponese. Quante sono state le auto straniere NON giapponesi importate quell'anno?**
- A 175000
 - B 350000
 - C 75000
-
- 30) **Qual è stata la percentuale di sconto se un oggetto che costava 40 euro viene venduto a 28 euro?**
- A 12%
 - B 60%
 - C 30%
-
- 31) **Lei si è accorto che una collega assunta da poco tempo, con cui si trova spesso a svolgere il suo turno di lavoro, sembra non riuscire a comprendere e ad applicare le procedure operative correttamente, nonostante sia stata istruita adeguatamente a riguardo. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Le spiega nuovamente tutte le procedure operative, nella speranza che questa strategia possa essere efficace e faccia sì che non si ripresentino problematiche simili in futuro.
 - B Chiede alla collega neoassunta di condividere con lei le difficoltà che sta incontrando e si offre di supportarla, per far sì che risolva i suoi dubbi e applichi le procedure in modo corretto.
 - C Ritiene che, se la neoassunta, nonostante le spiegazioni ricevute, continui a non comprendere le procedure e a non applicarle in maniera corretta, non sia idonea a svolgere questo lavoro.
-
- 32) **Le è stato chiesto di aggiornare gli archivi informatici, in collaborazione con un altro collega, che lei però non conosce molto bene. Durante lo svolgimento dell'attività però, nota che lui si comporta in modo particolarmente dominante: le impartisce continuamente degli ordini e le impone le sue decisioni, come se fosse il suo responsabile. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Infastidito dall'atteggiamento prevaricante del collega, lo affronta personalmente, dicendogli che lei non è costretto a seguire i suoi ordini. Poi, riferisce la situazione al responsabile e gli chiede di intervenire per risolvere la situazione.
 - B Decide di parlare con il suo collega per chiarire la situazione, sottolineando quanto sia importante distribuire le responsabilità e prendere decisioni condivise. Dunque, gli propone di lavorare in modo collaborativo, valorizzando il contributo di ciascuno.
 - C Finge di adattarsi al comportamento del collega, assecondandolo e mostrando di condividere le sue decisioni. Tuttavia, decide di svolgere questa attività seguendo le proprie convinzioni e applicando il proprio metodo.
-
- 33) **In occasione di un convegno all'interno di una sala comunale, le è stato chiesto di collaborare con altri colleghi, per accogliere i partecipanti e fornire loro tutte le informazioni necessarie. Durante l'evento però, nota che, all'ingresso, un signore anziano sta alzando la voce contro un collega, accusandolo di avergli mancato di rispetto. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Si avvicina al signore e lo invita ad accomodarsi, dedicandogli tempo e attenzione per comprendere l'accaduto. Poi, cerca di supportare il collega, incoraggiando un dialogo tranquillo tra lui e l'anziano, così da risolvere la situazione in modo sereno.
 - B Cerca di capire come poter supportare il collega, intervenendo in suo aiuto, ma, dal momento che l'anziano continua ad alzare la voce, preferisce lasciare che siano direttamente loro due a confrontarsi per risolvere la situazione.
 - C Dal momento che ritiene il collega sufficientemente competente, ritiene che non sia necessario il suo intervento e che lui possa gestire la situazione autonomamente. Quindi, continua ad occuparsi dell'attività

- 34) **Durante il suo turno di lavoro al centralino telefonico, lei riceve una chiamata da un cittadino che inizia a lamentarsi perchè sta cercando di prenotare un appuntamento con l'Ufficio Anagrafe da due giorni, ma il sistema di prenotazione online si blocca e non gli permette di completare la richiesta. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Si scusa con il cittadino, ringraziandolo per aver comunicato questa criticità. Poi, gli chiede i riferimenti per l'appuntamento in modo da poterglielo fissare manualmente. Infine, segnala il problema tecnico, così che venga risolto il prima possibile.
 - B Dice al cittadino che comunicherà il problema tecnico, così da risolverlo velocemente. Intanto, gli consiglia di fare altri tentativi nei giorni successivi per verificare se il sistema sia stato ripristinato e poter fissare l'appuntamento.
 - C Interrompe il cittadino e gli comunica che, per problemi tecnici con il sistema di prenotazione online, deve provare a contattare l'Ufficio Anagrafe, così da avere indicazioni direttamente da loro e riuscire a prenotarsi.
-
- 35) **Tra cinque giorni il Comune ospiterà un importante evento culturale, per il quale è previsto un grande afflusso di persone. Durante una riunione, organizzata per definire le modalità organizzative, a causa di divergenze di opinione, due colleghi non riescono a confrontarsi in maniera tranquilla, alzano i toni e pretendono di imporre la propria opinione. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Interviene per calmare la discussione, invitando i colleghi ad abbassare i toni, promuovendo un dialogo costruttivo tra loro e sollecitandoli a trovare una soluzione.
 - B Rimprovera i suoi colleghi, ritenendo inopportuno il loro comportamento e riferisce loro che segnalerà l'accaduto al responsabile, per evitare episodi simili in futuro.
 - C Attende che i toni si siano calmati prima di intervenire e, poi, suggerisce ai colleghi di risolvere i propri attriti in separata sede, senza coinvolgere tutto il gruppo.
-
- 36) **Mentre lei si sta occupando dell'accoglienza degli utenti, un cittadino si avvicina per chiederle informazioni sui requisiti di ammissibilità di un programma di assistenza economica offerto dal Comune. Lei però è consapevole di non avere una conoscenza adeguata del programma in questione. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Dice al cittadino che, purtroppo, non ha informazioni su questo programma specifico. Quindi, gli consiglia di provare a chiamare il centralino nei prossimi giorni, per trovare chi gli possa fornire questo tipo di informazioni.
 - B Comunica al cittadino che, per avere questo tipo di informazioni, deve contattare direttamente l'Ufficio competente che gli fornirà, eventualmente, anche il modulo necessario per richiedere l'accesso al programma.
 - C Ascolta le sue necessità e contatta l'Ufficio competente per verificare se il collega addetto possa ricevere il cittadino e dargli le informazioni di cui ha bisogno. Se il collega è libero, mostra all'utente come raggiungere l'ufficio.
-
- 37) **Le è stato chiesto di fornire supporto nella gestione di una biblioteca cittadina molto grande. Mentre sta registrando i libri che sono stati presi in prestito, si rende però conto che alcuni testi, che risultano disponibili nel sistema di prenotazione, non sono fisicamente presenti sugli scaffali. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Prova a cercare i libri mancanti, nella speranza di poter risolvere il problema. Se la ricerca risultasse vana, tornerà ad occuparsi del suo lavoro e lascerà un appunto ai colleghi, consapevole che qualcuno se ne occuperà di certo.
 - B Annota i libri mancanti, verifica con i colleghi se siano stati spostati in altre sezioni e, in caso di esito negativo, segnala subito il problema al responsabile della biblioteca. Infine, continua il suo lavoro per assicurare che il sistema sia aggiornato.
 - C Dal momento che ritiene che a volte possano verificarsi delle discrepanze tra i libri registrati nel sistema come disponibili e quelli effettivamente presenti, decide di non creare inutili allarmismi e continua con il suo lavoro.
-
- 38) **In questo periodo, lei è stato molto impegnato nello svolgimento di diversi compiti e si è reso conto di aver trascurato l'attività di protocollazione e assegnazione della corrispondenza, cosa che rischia di provocare ritardi e di compromettere il lavoro di tutti. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Per evitare di perdere troppo tempo, decide di protocollare la corrispondenza in base alla data di arrivo, nella speranza che, così facendo, lei riesca comunque a evitare ritardi e a garantire una trasmissione tempestiva ai colleghi.
 - B Analizza l'entità del lavoro arretrato e pianifica l'attività dando la priorità ai documenti più urgenti, così da permetterle una trasmissione tempestiva e facilitare il lavoro dei colleghi. In seguito, si occupa degli altri documenti.

- C** Ritiene che non sia colpa sua se ha dovuto tralasciare questa attività, visto il carico di lavoro che si è trovato a gestire in questo periodo. Quindi, prosegue con il suo lavoro, come di consueto, e non dà troppo peso ad eventuali ritardi .
-

39) **Mentre lei si sta occupando della sorveglianza presso la biblioteca comunale, si accorge che il sistema di allarme antincendio sembra non funzionare correttamente e, dopo aver effettuato una rapida verifica, si rende conto che la sua ipotesi era corretta. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Segnala il problema al responsabile e gli dice che è necessario contattare un addetto alla manutenzione, richiedendo un suo intervento tempestivo. Poi, all'arrivo del tecnico, si mette a disposizione, assicurandosi che il problema sia risolto.
 - B** Contatta l'addetto alla manutenzione e gli riferisce il problema, chiedendogli di passare il prima possibile per risolvere la criticità. Poi, continua a svolgere il suo lavoro, nella speranza che, nel frattempo, non si verifichino problemi.
 - C** Comunica il problema riscontrato al responsabile della biblioteca, poiché è lui a dover decidere come intervenire e se sia necessario chiamare la persona addetta alla manutenzione. Poi, continua la sua attività di sorveglianza.
-

40) **Mentre si sta occupando dell'assistenza al trasporto sociale e sta verificando, prima della partenza, che gli utenti siano tutti presenti, un ragazzo disabile inizia a respirare male, parla con molto affanno e riferisce, con grande fatica, di sentire un fortissimo dolore al petto. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Fa scendere il ragazzo dal pullman e resta accanto a lui per verificare se la sua situazione migliora oppure se è il caso di richiedere l'intervento dei soccorsi. Nel frattempo, lo mette in sicurezza e ne monitora le condizioni.
- B** Avverte l'autista e chiama il servizio di emergenza medica per richiederne il pronto intervento. Poi, avvisa la famiglia del ragazzo e, in attesa dei soccorsi, lo mette in sicurezza e lo rassicura, dicendogli che avrà tutto l'aiuto necessario.
- C** Poiché preferisce che sia la famiglia del ragazzo a decidere cosa fare, chiama subito i genitori e riferisce la situazione, chiedendo loro di venire a riprenderlo. Poi, in attesa del loro arrivo, resta accanto al ragazzo e gli offre dell'acqua.