

# 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 2

- 
- 1) Secondo l'art.78 del D. Lgs. 267/2000 a cosa devono ispirarsi gli amministratori degli enti locali nell'esercizio delle loro funzioni?
- A Ai principi di imparzialità e di buona amministrazione nel pieno rispetto della distinzione tra funzioni, competenze e responsabilità
  - B Ai principi di correttezza e di lealtà nel pieno rispetto della distinzione tra funzioni, competenze e responsabilità
  - C Al senso del dovere per il bene dello Stato.
- 
- 2) L'art. 107 del TUEL prevede in modo tassativo la distinzione di competenza tra sfera politica e gestionale. Tra i compiti attribuiti alla dirigenza rientrano:
- A La definizione dei criteri generali in materia di ausili finanziari a terzi.
  - B I provvedimenti di autorizzazione e concessione
  - C L'approvazione del Regolamento per la viabilità e il trasporto pubblico.
- 
- 3) Nell'ambito della transizione al digitale, i Comuni devono facilitare e consentire l'accesso ai servizi on line ai propri cittadini attraverso
- A L'attivazione dei pagamenti digitali con pagoPA e rendendo fruibili i propri servizi in rete, tramite applicazione su dispositivi mobili (come l'AppIO).
  - B L'attivazione gratuita della connessione alla rete ad ogni nucleo familiare.
  - C La dotazione ai propri cittadini, dietro pagamento di un canone, di dispositivi informatici.
- 
- 4) Nell'ambito di un Comune, la sigla URP significa:
- A Ufficio Reati Penali.
  - B Ufficio Relazioni con il Pubblico.
  - C Ufficio Relazioni Private.
- 
- 5) Chi approva le tariffe del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani?
- A La Giunta Comunale
  - B L'Ente Gestore del servizio
  - C Il Consiglio Comunale.
- 
- 6) Cosa fa la commissione elettorale comunale?
- A Tiene e aggiorna l'albo dei presidenti di seggio e nomina il presidente di seggio in occasione delle consultazioni elettorali.
  - B Tiene e aggiorna le liste elettorali aggiunte.
  - C Tiene e aggiorna l'albo degli scrutatori di seggio e nomina le persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale.
- 
- 7) L'art. 74 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. definisce i DPI, precisando che sono dispositivi, tra gli altri:
- A Gli indumenti di lavoro specificamente destinati a proteggere la sicurezza e la salute dei lavoratori.
  - B Gli apparecchi portatili per individuare e segnalare fattori nocivi.
  - C Le attrezzature dei servizi di soccorso e di salvataggio.
- 
- 8) Il pericolo è:
- A La proprietà di un rischio di trasformarsi in danno. Quindi il pericolo rappresenta la causa di un danno.
  - B La proprietà di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni. Quindi il pericolo rappresenta

- la causa del rischio.  
C La proprietà di un determinato fattore avente il potenziale di causare un rischio. Quindi il rischio rappresenta la causa del pericolo.
- 

9) **Quale dei seguenti è un dovere del lavoratore, secondo l'art. 20 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.?**

- A Mantenere uno stile di vita salubre, ed effettuare ogni esame clinico che il datore di lavoro ritenga opportuno.  
B Sottoporsi ai controlli sanitari previsti o comunque disposti dal medico competente.  
C Evitare, in caso di pericolo, inutili allarmismi aspettando l'evolversi della situazione.
- 

10) **Il dipendente pubblico che per l'attività svolta o decisioni inerenti al proprio ufficio possa coinvolgere interessi propri**

- A deve comunicarlo al Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza  
B deve astenersi solo se gli interessi coinvolgono il proprio nucleo familiare.  
C ha il dovere di astenersi.
- 

11) **Secondo il Codice di comportamento del Comune di Brescia per regali o altre utilità di modico valore si intendono quelle di valore**

- A non superiore a 100 euro.  
B non superiore a 200 euro.  
C non superiore a 150 euro.
- 

12) **Secondo il DPR 62/2013 l'amministrazione consegna e fa sottoscrivere ai nuovi assunti copia del codice di comportamento:**

- A contestualmente alla registrazione del nuovo codice di comportamento.  
B contestualmente alla sottoscrizione del contratto di lavoro o, in mancanza, all'atto di conferimento dell'incarico.  
C All'atto di riconoscimento di una nuova qualifica.
- 

13) **Secondo il Codice di comportamento del Comune di Brescia, il dipendente ha il dovere di segnalare situazioni di grave irregolarità e violazione del codice, i fenomeni di corruzione e condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza in ragione del proprio rapporto di lavoro. La segnalazione va effettuata**

- A sempre al Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza  
B preferibilmente al Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza  
C al Direttore Generale e per conoscenza al Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza
- 

14) **Al dipendente è consentito l'utilizzo degli strumenti informatici forniti dall'Amministrazione per poter assolvere a incombenze personali ?**

- A No, mai  
B Sì, purché l'utilizzo sia contenuto in tempi ristretti (max. 10 minuti) e senza pregiudizio per i compiti istituzionali  
C Sì, purché l'utilizzo non comporti pregiudizio per i compiti istituzionali
- 

15) **La violazione dei doveri previsti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici**

- A Non può dar luogo a responsabilità civile.  
B Può dar luogo solo a responsabilità penale e amministrativa.  
C Può dar luogo a responsabilità penale.
- 

16) **Ai sensi del Codice di comportamento può il dipendente ritardare l'adempimento dei suoi compiti?**

- A No, per nessun motivo.  
B Sì, purché sia presente un giustificato motivo  
C No, se il comportamento è deliberato.
-

- 17) **Il dipendente che per ragioni inerenti al rapporto di lavoro con l'Amministrazione abbia la disponibilità di documenti e informazioni**
- A Può divulgarli o diffonderli, salvo che si tratti di procedimenti in fase istruttoria
  - B Può divulgarli o diffonderli, purché sia rispettata la privacy dei soggetti coinvolti
  - C Non può divulgarli o diffonderli per ragioni estranee al rapporto di lavoro
- 
- 18) **In relazione a quanto disposto dal Codice di comportamento il dipendente che svolge la sua attività lavorativa in un'amministrazione che fornisce servizi al pubblico**
- A Qualora non sia competente a provvedere in merito alla richiesta l'archivia protocollandola come non pertinente.
  - B Cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione anche nelle apposite carte dei servizi.
  - C Cura il semplice aspetto formale e comunica agli utenti gli orari di apertura e chiusura degli uffici.
- 
- 19) **Quali tra quelli elencati costituiscono diritti non patrimoniali del pubblico dipendente ?**
- A Diritto all'ufficio, diritto alle ferie, diritto a ricevere indennità per specifiche mansioni
  - B Diritto all'ufficio, diritto al riposo settimanale, diritto all'aspettativa, diritto ad esercitare attività sindacale e di sciopero
  - C Diritto al riposo settimanale, diritto alle ferie, diritto all'aspettativa, diritto ad ottenere permessi retribuiti
- 
- 20) **Per la formazione e conservazione di documenti informatici quale formato si può adottare?**
- A Il formato PPTX.
  - B Il formato PDF/A.
  - C Il formato LINUX.
- 
- 21) **Per la tenuta del protocollo informatico e la gestione degli archivi, il Comune di Brescia ha istituito un Servizio per il protocollo informatico che, tra i diversi compiti, deve**
- A curare i rapporti tra i diversi uffici assicurandosi che non ci siano doppioni nelle classificazioni dei documenti.
  - B garantire che le operazioni di archiviazione dei documenti vengano svolte entro sei mesi dalla loro registrazione.
  - C garantire che le operazioni di registrazione e segnatura di protocollo, classificazione e gestione dei documenti si svolgano nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente.
- 
- 22) **Ai sensi dell'art.56 del DPR n.445/2000 costituiscono operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni**
- A 1.registrazione 2.segnatura 3.classificazione
  - B 1.registrazione 2.segnatura 3.conservazione
  - C 1.registrazione 2.segnatura 3.archiviazione
- 
- 23) **È possibile inserire un foglio di Excel direttamente all'interno di un documento Word?**
- A si è possibile e si può modificare il foglio Excel direttamente da Word
  - B si è possibile ma solo nella versione online di Word
  - C si è possibile ma una volta inserito il foglio di Excel non può essere più modificato
- 
- 24) **A cosa serve lo strumento "copia formato" in Microsoft word**
- A Consente di copiare lo stile grafico di una porzione di testo e di applicarla ad un altro
  - B Consente di copiare una porzione di testo e di incollarla in un'altra parte del documento
  - C Consente di copiare il formato di un'immagine del documento ed applicarlo ad un'altra immagine nello stesso documento
- 
- 25) **Cosa è il phishing?**
- A una pratica di marketing aggressiva che prevede l'invio massimo di messaggi di posta elettronica
  - B una truffa informatica esercitata principalmente via mail con l'obiettivo di carpire informazioni personali
  - C un virus informatico che accede ai contatti della posta elettronica ed invia automaticamente messaggi

- 
- 26) "Uno dei motivi che ha spinto il ministero della Pubblica Istruzione a cambiare l'esame di maturità è quello di verificare la preparazione degli studenti non solo su alcune materie, due per i compiti scritti e due per il colloquio orale come avveniva nella vecchia maturità, ma su tutte le materie studiate nell'ultimo anno. Questo dovrebbe rendere l'esame più equo e veritiero". Quale delle seguenti affermazioni, se vera, rafforzerebbe l'argomentazione precedente?
- A La verifica scritta è più significativa di quella orale
  - B La verifica delle conoscenze di più materie permette di valutare con maggiore precisione la reale preparazione degli studenti
  - C In altri Paesi europei, dopo avere sperimentato un esame su tutte le materie, si è tornati a una verifica su un numero più ristretto di argomenti, spesso scelti dagli studenti stessi
- 
- 27) Dire che la frase "tutti loro non lavorano" è FALSA significa dire che:
- A almeno uno tra loro lavora
  - B nessuno di loro lavora
  - C uno tra loro non lavora
- 
- 28) Una classe di 40 studenti deve essere divisa in piccoli gruppi costituiti da 3, 4 oppure 5 studenti. Qual è il massimo numero di gruppi che è possibile formare?
- A 8
  - B 13
  - C 12
- 
- 29) Ieri il prezzo del latte è sceso del 3% e oggi è risalito del 3%. Ora:
- A è più basso del prezzo iniziale
  - B è uguale al prezzo iniziale
  - C è più alto del prezzo iniziale
- 
- 30) Individuare il numero che completa correttamente la seguente successione numerica: 7 - 6 - 12 - 11 - 22 - 21 - ? - 41
- A 42
  - B 20
  - C 43
- 
- 31) Le è stato chiesto di occuparsi della protocollazione della corrispondenza insieme a un collega con cui non ha mai lavorato e sul quale tutti l'hanno messa in guardia, dicendo che è poco preparato e negligente. Lei si rende subito conto che, nel corso dell'attività, il collega si assenta spesso e, quando è presente, dà solo contributi superficiali. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Fa presente al collega l'importanza del suo contributo ma, visto l'atteggiamento che lui sta dimostrando, per non perdere tempo, cerca di coinvolgerlo il meno possibile e di lavorare al meglio per sopperire anche alle eventuali mancanze del collega.
  - B Non si lascia condizionare dagli altri e organizza un incontro con il collega, per comprendere le motivazioni del suo atteggiamento e sottolineare l'importanza del suo contributo. Inoltre, prova a coinvolgerlo di più nel lavoro e ad offrirgli supporto, in caso di necessità.
  - C Poiché l'atteggiamento del collega le sembra irrispettoso e non può svolgere da solo tutte le attività, interrompe il lavoro, parla con il responsabile e gli chiede di affiancarle qualcuno che sia meno negligente e che mostri maggiore spirito di collaborazione.
- 
- 32) Ultimamente, un collega si presenta in ufficio con un aspetto molto trascurato e, sebbene tutti lo abbiano notato, nessuno ha avuto il coraggio di parlargliene. Ad un certo punto però, il responsabile l'ha convocata per chiederle di occuparsi, proprio in collaborazione con questo collega, dell'accoglienza degli ospiti istituzionali che parteciperanno ad un'importante conferenza in una delle sale comunali. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Ritiene importante parlare apertamente con il collega e fargli presente la questione in maniera empatica e delicata, per non urtare la sua sensibilità, assicurandosi che lui stia bene e offrendogli aiuto per eventuali necessità.
  - B Parla con il collega e prova, indirettamente, a fargli presente il problema. Se lui dovesse continuare a trascurare il suo aspetto, chiederà al responsabile di intervenire, così da evitare situazioni imbarazzanti il

giorno della conferenza.

- C Lei ritiene che gestire situazioni di questo tipo non rientri tra le attività di sua competenza e che il responsabile avrà sicuramente notato l'aspetto trascurato del collega. Quindi, se il responsabile dovesse ritenerlo opportuno, interverrà personalmente.
- 

33) **Lei si sta occupando della sistemazione dei libri all'interno della biblioteca comunale. Ad un certo punto però, si rende conto che il suo collega, che fornisce assistenza agli utenti, è in difficoltà perché non riesce a trovare un libro che gli è stato richiesto e i lunghi tempi di attesa stanno provocando lamentele tra gli altri utenti in fila. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Si reca dagli utenti in fila per cercare di rassicurarli sul fatto che, non appena il collega avrà trovato il libro in questione, sicuramente tornerà ad occuparsi delle loro richieste e a fornire loro assistenza.  
B Poiché deve terminare la sistemazione dei libri, decide di non intervenire in supporto del collega, certo che lui troverà sicuramente un modo per risolvere la situazione e tornare ad occuparsi degli utenti in attesa.  
C Rassicura gli utenti in attesa, dicendo loro che c'è stato un problema ma che riceveranno assistenza il prima possibile. Poi, comunica al collega che penserà lei a trovare il libro, così che lui possa tornare dagli utenti ed evitare ulteriori lamentele.
- 

34) **Mentre lei si sta occupando, insieme ad un collega anziano e con molta esperienza, dell'aggiornamento degli archivi informatici, si rende conto che lui sta utilizzando delle procedure non corrette, che rischiano di compromettere l'efficacia dell'attività. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Poiché il collega ha molta esperienza, preferisce non intervenire e si adatta alle procedure che lui sta utilizzando. Ritiene infatti che, se il collega ha scelto di svolgere il lavoro in questo modo, avrà sicuramente le sue ragioni.  
B Si confronta con lui, rispettando le sue competenze, esprimendogli le sue perplessità e chiedendogli come mai stia utilizzando delle procedure differenti da quelle previste, certo che la condivisione sia fondamentale per svolgere un lavoro efficace.  
C Accenna al collega che le procedure che sta utilizzando non sono corrette ma, data la sua esperienza e per evitare discussioni, preferisce seguire le modalità operative da lui utilizzate, sperando che possano essere ugualmente efficaci.
- 

35) **Mentre lei è in portineria, un'anziana signora le si avvicina per chiederle alcune informazioni in merito ad un nuovo servizio di trasporto sociale di cui è venuta a conoscenza. Lei però è consapevole che il Comune inizierà ad erogare questo servizio solo alla fine dell'anno e che, quindi, non ci sono ancora notizie ufficiali a riguardo. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Dice alla signora che il servizio per il quale sta chiedendo informazioni non è ancora stato attivato e che, non appena saranno stabilite le modalità di erogazione, verrà pubblicato un avviso informativo sul sito Internet del Comune.  
B Parla con la signora e le dice che, al momento, non le è possibile darle informazioni specifiche a riguardo poiché non sono ancora state ufficializzate le modalità di erogazione del servizio da lei richiesto.  
C Informa la signora sul fatto che l'attivazione del servizio non è imminente e che non ci sono informazioni ufficiali in merito. Poi, le chiede il contatto telefonico, dicendole che verrà chiamata non appena verrà ufficializzato il servizio.
- 

36) **Durante il suo turno di custodia e sorveglianza presso un centro sociale, riceve un messaggio da un collega in merito ad un cambio improvviso e urgente nei turni di lavoro. Tuttavia, il messaggio è ambiguo e non fornisce informazioni chiare a riguardo. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Invia un messaggio al collega, cercando di chiarire, nello specifico, alcuni aspetti che lei non ha compreso, nella speranza che il collega sia più chiaro e non le faccia venire altri dubbi.  
B Poiché non è colpa sua se il collega ha inviato un messaggio confuso e molto ambiguo, preferisce non chiedere altro. Dunque, resta in attesa che il suo responsabile le comunichi ufficialmente i nuovi turni.  
C Nel primo momento di pausa dal lavoro, contatta telefonicamente il collega e gli chiede informazioni in merito al messaggio che ha inviato, per chiarire tutti i dubbi ed evitare errori operativi.
- 

37) **Le è stato chiesto di predisporre una tabella riepilogativa di tutto il materiale di cancelleria da acquistare per gli uffici poiché l'ordine deve essere inviato entro la mattinata per essere consegnato in tempo utile. Ad un certo punto però, si rende conto che diversi uffici non hanno dato alcun riscontro in merito agli articoli di cui necessitano. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A Contatta gli uffici per sollecitare l'invio dell'elenco della cancelleria necessaria, evidenziandone l'urgenza. Intanto, predispone la tabella, inserendo i dati che ha a disposizione, per poi integrare solo quelli mancanti e rispettare la scadenza.  
B Poiché gli uffici non le hanno comunicato nulla e ritiene sia inutile inviare un ordine incompleto, decide di non predisporre la tabella. Dunque, conserva le informazioni in suo possesso, così da averle già a disposizione per il prossimo ordine.

- C Invia una e-mail agli uffici, chiedendo di comunicarle il prima possibile il materiale mancante. Intanto, resta in attesa di un riscontro e decide di predisporre la tabella solo quando avrà tutte le informazioni, sperando di finire entro i tempi.
- 

- 38) **Lei è stato incaricato di custodire e sorvegliare gli archivi comunali ma, mentre sta per iniziare il turno di lavoro, si rende conto che la porta è stata forzata, la luce all'interno è accesa e dall'ingresso nota che molti documenti sono stati buttati a terra. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Allerta le autorità ed evita di entrare nei locali dell'archivio per non compromettere le indagini. Nel frattempo, informa il suo responsabile, attende l'arrivo degli agenti e si mette a disposizione per eventuali richieste o necessità.
- B Preoccupato dai danni che potrebbero essere stati provocati, entra nell'archivio per valutare la gravità della situazione. Poi, chiama il responsabile per informarlo dell'accaduto e per ricevere indicazioni su come gestire la situazione.
- C Poiché lei ha appena iniziato il turno e non è responsabile di ciò che è accaduto prima, contatta il collega del turno precedente per informarlo dei fatti. Poi, gli chiede di raggiungerla e di chiamare il responsabile per capire come agire.
- 

- 39) **Le è stato affidato il compito di consegnare dei documenti urgenti, presso una delle sedi comunali, in vista di una riunione importante che si terrà entro un'ora. Arrivato presso la sede in questione, si rende però conto di aver dimenticato una parte dei fascicoli presso la portineria. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Preoccupato dalle conseguenze di questa dimenticanza, torna subito indietro a prendere i documenti mancanti. Se il traffico dovesse impedirle di tornare presso la sede in tempo per la riunione, segnalerà il problema, scusandosi per l'accaduto.
- B Contatta il collega in portineria e gli chiede di scansionare i documenti necessari e di inviarglieli per e-mail. Così, lei potrà stamparli in sede, evitando il rischio di consegnarli in ritardo, e poi porterà, il prima possibile, gli originali.
- C Provvede alla consegna dei documenti in suo possesso, così da permettere l'avvio della riunione, avvisando che purtroppo alcuni fascicoli, a causa di un imprevisto, sono stati dimenticati. Poi, torna indietro a prenderli, sperando di fare in tempo.
- 

- 40) **Durante lo svolgimento delle attività di protocollazione e assegnazione della corrispondenza, lei si accorge che un fascicolo urgente è stato recapitato erroneamente ad un ufficio diverso da quello di competenza, rischiando così ritardi e lamentele. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Poiché lei si sta occupando delle attività di protocollazione, decide di non intervenire. Ritiene infatti che, non appena il collega a cui è stato recapito il fascicolo, si renderà conto dell'errore, lo consegnerà a chi di dovere.
- B Dato che lei si sta occupando delle attività di protocollazione, chiede ad un collega di rintracciare il fascicolo e di consegnarlo all'ufficio di competenza, nella speranza che l'inconveniente venga risolto il prima possibile.
- C Individua l'ufficio a cui è stato recapitato il fascicolo per errore e lo consegna personalmente al collega dell'ufficio di competenza, segnalandone l'urgenza, così che vengano rispettate le relative tempistiche.