

Asmel23-IstrAmm-D_Q05

1) Entro quanti giorni dalla pubblicazione il Governo della Repubblica può promuovere questione di legittimità costituzionale sugli statuti regionali?

- A Entro 40 giorni, secondo l'art. 123 della Costituzione italiana
- B Entro 20 giorni, secondo l'art. 123 della Costituzione italiana
- C Entro 15 giorni, secondo l'art. 123 della Costituzione italiana
- D Entro 30 giorni, secondo l'art. 123 della Costituzione italiana

2) Dove si trovano gli uffici del Presidente della Repubblica?

- A Al Campidoglio
- B A Villa Farnesina
- C A Palazzo Chigi
- D Al Palazzo del Quirinale

3) Nelle forme e nei limiti previsti dalla stessa Costituzione, il popolo esercita:

- A la sovranità
- B la nazionalità
- C la socialità
- D la libertà

4) (art. 38, co. 2, D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.) " _____, nel quadro dei principi stabiliti dallo statuto, è disciplinato dal regolamento, approvato a maggioranza assoluta": quale opzione completa la frase?

- A Il piano di ampliamento qualificato
- B Le votazioni del presidente di quartiere
- C Il funzionamento dei consigli comunali e provinciali
- D Il ricorso alla corte locale

5) (art. 43, co. 1, D.Lgs. 267/2000 e s.m.i.) "I consiglieri comunali hanno diritto di _____ su ogni questione sottoposta alla deliberazione del consiglio": quale risposta completa la frase?

- A iniziativa
- B contabilizzazione

- C) mutuaione
D) asseverazione

6) Che cosa si intende per "contratti attivi", nell'ambito del Codice dei contratti pubblici?

- A) I "contratti attivi" sono quelli dai quali deriva una spesa per lo Stato
B) I "contratti attivi" sono ammessi soltanto per le attività ludiche
C) I "contratti attivi" sono solo quelli in corso d'opera
D) I "contratti attivi" sono quelli dai quali deriva un'entrata per lo Stato e che non producono spesa

7) "Un operatore economico cui è affidato un appalto o una concessione è chiamato _____": quale risposta completa la frase, secondo il Codice dei contratti pubblici?

- A) operaio
B) intestatario
C) direttore
D) aggiudicatario

8) A norma dell'art. 52 del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., nei casi di utilizzo del dipendente in mansioni proprie della qualifica immediatamente superiore, il lavoratore:

- A) non ha diritto ad un trattamento diverso
B) ha diritto, per il periodo di effettiva prestazione, al trattamento previsto per la qualifica superiore
C) ha diritto al trattamento previsto per la mansione superiore solo nell'ipotesi di impiego per vacanza di posto in organico
D) ha diritto esclusivamente ad una retribuzione di supplemento, qualora non superi un salario mensile di 1.500,00 euro nette

9) Ai sensi dell'art. 3, co. 6, del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR n. 62/2013 e s.m.i.), il dipendente pubblico:

- A) dimostra la massima disponibilità e collaborazione nei rapporti con le altre pubbliche amministrazioni, assicurando lo scambio e la trasmissione delle informazioni e dei dati in qualsiasi forma anche telematica, nel rispetto della normativa vigente
B) evita di rapportarsi con altre pubbliche amministrazioni, per i vincoli della normativa anticorruzione
C) dimostra la massima disponibilità e collaborazione nei rapporti con le altre pubbliche amministrazioni, assicurando lo scambio e la trasmissione delle informazioni e dei dati esclusivamente in formato cartaceo, affinché resti traccia scritta e oggettiva

D [] non è tenuto a collaborare con tutte le amministrazioni pubbliche, ma solo con quelle con cui sono stati redatti specifici accordi, approvati con Determina Dirigenziale, nel rispetto della normativa vigente

10) Ai sensi dell'art. 1, co. 29, L. 190/2012 e s.m.i., ogni amministrazione pubblica rende noto, tramite il proprio sito web istituzionale:

A [v] almeno un indirizzo di posta elettronica certificata cui il cittadino possa rivolgersi per trasmettere istanze e ricevere informazioni circa i provvedimenti ed i procedimenti amministrativi che lo riguardano

B [] l'agenda setting su cui ritrovare i contatti di ogni addetto all'attività della trasparenza amministrativa

C [] un indirizzo di posta elettronica ordinaria, cui il cittadino possa rivolgersi per trasmettere istanze e ricevere informazioni circa i provvedimenti ed i procedimenti che lo riguardano

D [] l'indirizzo personale del proprio Segretario apicale

11) L'art. 39, co.1, lett. a), del D.lgs. 33/103 prevede l'obbligo di trasparenza dell'attività di pianificazione e governo del territorio. In particolare stabilisce che le pubbliche amministrazioni pubblicano:

A [] gli atti di governo territoriale ad eccezione dei piani territoriali

B [] nessuna delle altre risposte è corretta

C [v] gli atti di governo del territorio quali, tra gli altri, piani territoriali, piani di coordinamento, piani paesistici, strumenti urbanistici, generali e di attuazione, nonché le loro varianti

D [] gli atti di governo del territorio con esclusione degli strumenti urbanistici di attuazione

12) (art. 22, co. 1, lett. b, L. 241/1990 e s.m.i.) "_____ sono tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso": quale opzione completa la frase?

A [] I Disinteressati

B [] Le Persone speciali

C [v] Gli Interessati

D [] Le Persone astratte

13) Come deve essere la richiesta di accesso ai documenti amministrativi, ai sensi dell'art. 25, comma 2, della L. 241/1990 e s.m.i.?

A [] Datata

B [v] Motivata

C [] Tempestiva

D Anonima

14) La cittadinanza dell'Unione europea implica, per tutti i cittadini europei residenti in uno Stato membro di cui non sono cittadini, il diritto di:

A votare e di essere eletto alle elezioni del Parlamento europeo e alle elezioni comunali nello Stato membro in cui risiede, alle stesse condizioni dei cittadini di detto Stato (articolo 22, TFUE)

B non pagare le tasse nel paese ospitante e di godere di un credito fiscale che coprano dette spese (articolo 22, TFUE)

C votare e di essere eletto alle sole elezioni del Parlamento europeo. Non può partecipare, invece, a quelle comunali dello Stato ospitante (articolo 22, TFUE)

D disporre di un credito forfettario, per sostenere le spese di trasferta (articolo 22, TFUE)

15) _____ è l'istituzione che interpreta il diritto dell'UE per garantire che sia applicato allo stesso modo in tutti gli Stati membri e dirime le controversie giuridiche tra governi nazionali e istituzioni dell'UE.

A Il Consiglio europeo

B La Corte di giustizia dell'Unione europea (CGUE)

C Il Comitato di quartiere

D Il Distretto europeo

16) Che differenza c'è tra reati di evento e reati di azione?

A Nei reati di evento è sufficiente l'azione, e non è necessario che ci sia un evento causalmente riconnesso ad essa, nei reati di azione è sempre necessaria una certa condotta e poi un evento come conseguenza dell'azione

B I reati di evento si consumano per un periodo limitato di un anno, i reati di azione si consumano in un periodo più lungo

C I reati di evento sono commessi solo dai cittadini, i reati di azione solo dai dipendenti della pubblica amministrazione

D Nei reati di evento è sempre necessaria una certa condotta e poi un evento come conseguenza dell'azione, nei reati di azione è sufficiente l'azione, e non è necessario che ci sia un evento causalmente riconnesso ad essa

17) Un pubblico ufficiale che, violando i doveri inerenti alle funzioni, rivela notizie di ufficio le quali devono rimanere segrete, commette il delitto di:

A rivelazione del contenuto di documenti segreti, ai sensi dell'art. 621 c.p.

B rivelazione ed utilizzazione dei segreti d'ufficio, ai sensi dell'art. 326 c.p.

C peculato, ai sensi dell'art. 621 c.p.

D) abuso d'ufficio, ai sensi dell'art. 323 c.p.

18) I have never ... her before.

A) seen

B) seeing

C) saw

D) see

19) I don't think that's going to be

A) hazard

B) hardship

C) hard

D) hardly

20) Se vi è la necessità di formattare l'hard disk interno di un pc questo comporterà:

A) solo la perdita del sistema operativo

B) la perdita completa dei dati contenuti all'interno dell'hard disk

C) la perdita dei dati, ad esclusione di quelli di sistema

D) la perdita dei dati, ad esclusione di quelli contenente testo

21) I tasti funzione sulla tastiera partono da F1 ed arrivano a:

A) F11

B) F10

C) F12

D) F9

22) Il risultato differenziale del bilancio è:

A) stato abolito a seguito della riforma del 1997

B) dato dalla moltiplicazione fra le entrate e i debiti riscossi

C) dato dalla somma algebrica fra le entrate e le spese

D) un fenomeno economico in base al quale l'aumento della spesa pubblica non crea effetti reali sulla produzione

23) I saldi differenziali sono definibili come:

A differenze tra i costi ed i ricavi

B l'indebitamento (o accreditamento) netto, dato dalla differenza fra il totale delle entrate e delle spese finali

C differenze tra i vari tipi di entrate ed uscite

D il rapporto tra il risparmio pubblico ed il saldo netto da finanziare

24) Dispone l'art. 5 del Regolamento UE 679/16 (GDPR) che i dati personali devono essere raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità, in applicazione del principio:

A di limitazione della finalità

B di limitazione della conservazione

C dell'esattezza

D di minimizzazione dei dati

25) L' art. 30, co.5, del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e s.m.i., specifica che il registro di attività non compete alle imprese o organizzazioni con meno di _____ , salvo i casi specificati nel resto del comma.

A 250 dipendenti

B 1500 dipendenti

C 500 dipendenti

D 2000 dipendenti

26) (147, co. 1, del D. Lgs. 267/2000 e s.m.i.) Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa attraverso il:

A controllo di regolarità amministrativa, ma non contabile

B metodo di linearità multipla e di gestione dei valori assoluti

C controllo di regolarità amministrativa e contabile

D metodo keynesiano

27) A norma dell'art. 147-quater, co. 4, del D. Lgs. 267/2000 e s.m.i., i risultati complessivi della gestione dell'ente locale e delle aziende:

A non quotate partecipate sono rilevati mediante bilancio indiretto, secondo la competenza giudiziaria

B [v]) non quotate partecipate sono rilevati mediante bilancio consolidato, secondo la competenza economica

C [] non quotate partecipate sono rilevati mediante bilancio soggettivo, secondo la competenza finanziaria

D [] quotate partecipate sono rilevati mediante bilancio secondario, secondo la competenza economica

28) Ai sensi dell'art. 147-quinquies, co. 2, del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii., il controllo sugli equilibri finanziari è disciplinato:

A [] dalle linee guida della Corte dei conti

B [] dal regolamento europeo n.679/2018

C [v]) nel regolamento di contabilità dell'ente

D [] dalle linee guida del ministero della finanza e dell'economia

29) Ai sensi dell'art. 18, co. 2, del D.lgs. 150/09 e s.m.i., la distribuzione in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi di incentivi e premi collegati alla performance:

A [] è consigliata solo in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del presente decreto

B [] non è possibile in alcun caso

C [v]) è vietata in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del D.lgs. 150/09

D [] è obbligatoria in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del presente decreto

30) Quali tra i seguenti è uno strumento per premiare il merito e le professionalità, secondo l'art.20, comma 1, lett. f), del D.lgs.150/09 e s.m.i.?

A [] La contestazione disciplinare

B [] Il demansionamento

C [] Il richiamo verbale

D [v]) L'accesso a percorsi di alta formazione e di crescita professionale, in ambito nazionale e internazionale

31) Una tra le seguenti opzioni di risposta riporta uno dei punti su cui si basa la c.d. analisi SWOT?

A [] Budget finanziario

B [v]) Opportunità

C [] Equilibrio

D [] Vantaggio competitivo

32) Quali strumenti utilizza la contabilità direzionale?

A [] In affiancamento al budget possono essere utilizzati altri strumenti informativi, il rendiconto e le linee guida

B [] In affiancamento al budget possono essere utilizzati altri strumenti informativi, il piano di verifica e il piano di specificazione

C [v] In affiancamento al budget possono essere utilizzati altri strumenti informativi, il project management e la break even analysis

D [] In affiancamento al budget possono essere utilizzati altri strumenti informativi, il piano di servizio e il piano di impostazione

33) Oltre un certo livello di pressione tributaria, un aumento dell'aliquota fiscale comporta:

A [] una riduzione delle importazioni

B [] un aumento delle importazioni

C [v] una riduzione delle entrate tributarie complessive

D [] un aumento delle entrate tributarie complessive

34) L'aliquota è costante, indipendentemente dal valore assunto dalla base imponibile nelle imposte :

A [] progressive per classi

B [] progressive

C [] regressive

D [v] proporzionali

35) Come viene chiamata la procedura utilizzabile dal contribuente per ottenere dall'Amministrazione finanziaria un parere preventivo in ordine ad una determinata questione, prima di porre in atto un proprio comportamento fiscalmente rilevante?

A [] Dichiarazione dei redditi

B [v] Interpello tributario

C [] Autodichiarazione

D [] Autotutela

36) In diritto tributario, i controlli effettuati dall'amministrazione finanziaria per la rilevazione e repressione delle infrazioni alle norme tributarie sono definiti:

- A organigrammi fiscali
- B verifiche fiscali
- C analisi di sviluppo
- D diagrammi di Venn

37) "Le _____ sono dovute allo Stato come corrispettivo per l'esercizio di attività di impresa che essa svolge in alcuni campi, con carattere di monopolio, per ragioni di interesse sociale": quale opzione completa la frase, nell'ambito del diritto tributario?

- A Tasse complessive
- B Tasse propulsive
- C Tasse industriali
- D Tasse funzionali

38) Porzione di terreno situata in un medesimo Comune appartenente allo stesso possessore e della medesima qualità e classe di coltura.

- A Puntatore
- B Conto catastale
- C Goniometro catastale
- D Particella catastale

39) Il soggetto nei cui confronti si verifica il presupposto d'imposta e che, quindi, è tenuto al pagamento della stessa è detto:

- A beneficiario
- B contribuente
- C persona giuridica
- D credito

40) La certificazione valida sia ai fini tributari che previdenziali, consegnata ai lavoratori dipendenti e pensionati e a coloro che percepiscono redditi assimilati a quelli di lavoro dipendente viene indicata con la sigla:

- A DUC
- B DURC
- C CUD
- D CUP

41) Ai sensi dell'art. 8, co. 2, del D.lgs. 175/2016 e ss.mm.ii, l'eventuale mancanza o invalidità dell'atto deliberativo, avente ad oggetto l'acquisto della partecipazione:

- A rende nullo il contratto di acquisto della partecipazione medesima
- B rende inammissibile il contratto di acquisto della partecipazione medesima
- C non produce alcun effetto sul contratto di acquisto della partecipazione medesima
- D rende inefficace il contratto di acquisto della partecipazione medesima

42) Ai sensi dell'art. 7, co. 4, del D.lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., l'atto deliberativo di partecipazione di un'amministrazione pubblica, è pubblicato:

- A sui quotidiani
- B non è pubblicato, ma viene notificato
- C sui siti istituzionali dell'amministrazione pubblica partecipante
- D sulla Gazzetta Ufficiale

43) Ai fini del TU in materia di Società in house (D. Lgs. 175/16 e s.m.i.), la "partecipazione indiretta" è definita come la:

- A partecipazione in una società detenuta da un'amministrazione pubblica senza il tramite di società o altri organismi, così come indicato nell'art. 6 del TU
- B partecipazione in una società detenuta da un'amministrazione pubblica per il tramite di società o altri organismi soggetti a controllo da parte della medesima amministrazione pubblica, così come indicato nell'art. 2 del TU
- C titolarità di rapporti comportanti la qualità di socio in società di persone, così come indicato nell'art. 4 del TU
- D titolarità di rapporti comportanti la qualità di socio in società di capitali, così come indicato nell'art. 1 del TU

44) Ai sensi dell'art. 19, co.2, d.lgs 175/2016 ss.mm.ii, quali tra i seguenti NON è uno dei principi che rispettano le società a controllo pubblico nello stabilire con propri provvedimenti i criteri di reclutamento del personale?

- A Trasparenza
- B Imparzialità
- C Pubblicità
- D Complicità

45) Come sono definiti, secondo l'art. 2 del D. Lgs. 175/2016 e s.m.i., quei servizi di interesse generale erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato?

- A Servizi di interesse economico generale
- B Servizi a gestione culturale
- C Servizi a partecipazione controllata
- D Servizi economico socioassistenziali

46) Ai sensi dell'art. 11, co. 3, del D. Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., la delibera motivata dell'assemblea della società a controllo pubblico per disporre che la società sia amministrata da un consiglio di amministrazione composto da tre o cinque membri, a chi è inviata?

- A Al ministero dell'economia e delle finanze
- B Alla corte dei conti
- C Alla presidenza del consiglio
- D Al ministero della pubblica amministrazione

47) Quali sono i requisiti che il socio privato deve possedere nelle società a partecipazione mista pubblico-privata (art. 17, co. 2, del D. Lgs. 175/2016 ss.mm.ii.)?

- A Requisiti di qualificazione previsti da norme legali o regolamentari in relazione alla prestazione per cui la società è stata costituita
- B Requisiti di affidabilità
- C Requisiti di stabilità economica negli ultimi due anni
- D Requisiti di qualificazione previsti dal codice interno alla società

48) Ai sensi dell'art. 20 co. 3 del D. Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., in materia di società a partecipazione pubblica, entro il 31 dicembre di ogni anno sono adottati:

- A i piani di razionalizzazione
- B il programma di assunzione del personale
- C i pareri della pubblica amministrazione
- D la relazione tecnica sull'andamento societario

49) Ai sensi dell'art. 38 co.1 del Regolamento (UE) 2021/1060, ciascuno Stato membro istituisce un comitato per sorvegliare l'attuazione del programma («comitato di sorveglianza»), previa consultazione dell'autorità di gestione, entro:

- A tre mesi dalla data della notifica allo Stato membro interessato della decisione di approvazione del programma

B [] cinque mesi dalla data della notifica allo Stato membro interessato della decisione di approvazione del programma

C [] un mese dalla data della notifica allo Stato membro interessato della decisione di approvazione del programma

D [] due anni dalla data della notifica allo Stato membro interessato della decisione di approvazione del programma.

50) In ambito dell'unione europea, la rendicontazione è il processo:

A [] l'insieme delle scritture contabili degli enti che fanno parte dell'unione europea

B [] un metodo di redistribuzione del reddito pubblico

C [v] di consuntivazione delle spese effettivamente e definitivamente sostenute da tutti i soggetti del partenariato per la realizzazione del progetto

D [] è il prospetto illustrativo con cui gli enti pubblici presentano i bilanci

51) Ai sensi dell'art.3 co.1 del Regolamento (UE) 2021/1056, il JTF(Fondo per una transizione giusta), a chi fornirà sostegno all'obiettivo «Investimenti a favore dell'occupazione e della crescita»?

A [] Agli Stati membri e ai paesi terzi

B [] Solo agli stati membri che presentano un basso tasso in percentuale di disoccupazione

C [v] A tutti gli Stati membri

D [] Solo agli Stati membri disagiati

52) Il Fondo europeo agricolo di garanzia (FEAGA):

A [] è uno specifico fondo per la riforma strutturale del settore della pesca

B [v] aiuta gli agricoltori dell'UE a fornire un approvvigionamento sicuro di prodotti alimentari sicuri, sani e a prezzi accessibili

C [] rappresenta il principale strumento finanziario che consente all'Unione di concretizzare gli obiettivi strategici della politica per l'occupazione

D [] è diretto a finanziare i programmi di sviluppo rurale

53) Quale delle seguenti opzioni di risposta contiene una caratteristica dei Fondi Strutturali.

A [v] L'ammontare messo a disposizione attraverso i Fondi Strutturali è dato dalla somma di un contributo proveniente dal bilancio comunitario e di un contributo proveniente dal bilancio del singolo Paese membro che ne beneficia

B [] L'ammontare messo a disposizione attraverso i Fondi Strutturali è dato esclusivamente dal contributo proveniente dal bilancio del singolo Paese membro che ne beneficia

C [] L'ammontare messo a disposizione attraverso i Fondi Strutturali è dato esclusivamente dal contributo proveniente dal bilancio comunitario

D [] L'ammontare messo a disposizione attraverso i Fondi Strutturali è dato dalla differenza tra un contributo proveniente dal bilancio comunitario ed un contributo proveniente dal bilancio del singolo Paese membro che ne beneficia

54) In ambito di programmazione comunitaria, il Fondo sociale europeo è un fondo:

A [] destinato alle s.p.a. europee

B [v] strutturale, che investe nel capitale umano dell'Europa, ovvero i lavoratori, i giovani e chi è alla ricerca di un lavoro

C [] destinato alle associazioni di volontariato

D [] destinato alle società di servizi sociali

55) Secondo l'art. 5 del DPR n. 196/2008 e s.m.i., in materia di Fondi comunitari, nell'ambito delle operazioni cofinanziate dal Fondo europeo di sviluppo regionale, l'acquisto di terreni non edificati rappresenta una spesa ammissibile, nei limiti previsti, se, tra le altre, è soddisfatta anche la condizione che:

A [] la percentuale della spesa ammissibile totale dell'operazione rappresentata dall'acquisto del terreno non superi mai il 5 per cento

B [] la percentuale della spesa ammissibile totale dell'operazione rappresentata dall'acquisto del terreno non superi mai il 10 per cento

C [v] sussista un nesso diretto fra l'acquisto del terreno e gli obiettivi dell'operazione

D [] la percentuale della spesa ammissibile totale dell'operazione rappresentata dall'acquisto del terreno non superi mai il 3 per cento

56) Stai lavorando in un team che pur avendo buoni risultati non sembra essere integrato.

A [] Chiedo di essere sostituito, per evitare ripercussioni

B [] Anche se potresti valorizzare pubblicamente i contributi individuali a favore del gruppo, eviti

C [] Credi che sia meglio lasciare stare: finché ci sono risultati poco efficaci è meglio non alterare gli equilibri

D [v] Cerchi di orientarlo meglio verso il lavoro di gruppo organizzando un corso di formazione

57) Devi spiegare ad un collaboratore alcuni provvedimenti che hai dovuto assumere nella gestione di una specifica attività lavorativa.

A [] Gli consegno il report delle attività affinché abbia una fonte documentata: che se la sbrighino da soli

B [] Delego il tutto ad un collaboratore poco qualificato, così non ti assumi responsabilità

C Non ritengo opportuno dare spiegazioni

D Cerchi di evidenziare gli argomenti che ti hanno portato a prendere la decisione e coinvolgi i collaboratori del team nella discussione ascoltando le loro opinioni

58) Sono in direzione per presentare il progetto definitivo. Il mio collaboratore è rimasto chiuso dentro l'ascensore con tutta la documentazione.

A Mi scuso con la Direzione e chiedo un breve rinvio. Mi sfogo sul mio collaboratore, con toni poco pacati

B Comunico la situazione ai presenti. Utilizzo tutto il materiale che ho a disposizione e la copia della presentazione che ho con me. Segnalo il fatto al responsabile della manutenzione e mi accerto telefonicamente che il mio collaboratore stia bene

C Rappresento in modo vivace ed eclatante il mio disappunto per la scarsa manutenzione degli ascensori e anche col collaboratore, che poteva raggiungermi a piedi

D Non agisco in nessun modo

59) Un collaboratore continua a dare consigli e suggerimenti agli altri collaboratori e questo compromette spesso il rispetto dei tempi, provocando continui errori.

A Senza urtare la sensibilità di questo collaboratore, prendo in disparte gli altri e faccio presente che, se hanno problemi, devono rivolgersi a me, considerata la mia maggiore esperienza e conoscenza dei processi. Infine, suggerisco loro di ignorare completamente i suggerimenti di questo collaboratore

B Incontro il collaboratore e, facendo riferimento a situazioni concrete che hanno portato a risultati negativi, gli faccio presente che sarebbe bene limitare i consigli e lasciare, eventualmente, che gli altri collaboratori coinvolgano direttamente me in caso di problemi, considerata la mia maggiore esperienza e conoscenza dei processi

C La situazione mi disorienta e non intervengo

D Attendo l'occasione giusta e, durante la pausa-caffè con il gruppo, faccio una battuta sull'accaduto, lasciando intendere che forse è meglio non seguire certi consigli, in modo pungente

60) Un utente ha telefonato e lamenta il gravissimo ritardo dell'Amministrazione nel definire la sua pratica. La situazione non ti riguarda perché non di tua competenza.

A Rispondo in maniera chiara evidenziando che prendo nota della questione e che assumo l'impegno a far pervenire in tempi brevi una risposta. Informo il dirigente della situazione ed il collaboratore che cura il fascicolo evidenziando che è importante curare i rapporti con l'utenza

B Raccolgo le lamentele dell'utente senza fornire informazioni ed evito di esortare attività che possano risolvere il problema tempestivamente

C Non è mia competenza intervenire poiché non curo l'istruttoria di tali fascicoli: ci andrà di mezzo solo il mio collaboratore che cura il fascicolo

D Non ritengo agire in nessun modo