

SPECIALISTA SERVIZI DI SUPPORTO INTERNO – QUESTIONARIO 2

Simulazione IN Basket

Istruzioni: per questa prova non esiste una risposta giusta o sbagliata, l'obiettivo è mettere in evidenza il modo in cui lei analizza e gestisce le informazioni, pianifica le attività, e che decisioni prende quando deve interagire con altre persone nell'ambiente professionale

IL CONTESTO E IL RUOLO

....omissis.... **Il testo del caso è stato omesso perché soggetto a copyright.**

Ricevete questa mail:

- La signora Belfonte le riferisce di una chiamata del dott. Mercuri, della società di consulenza SQ S.r.l. A tale società è affidata da anni la realizzazione di analisi sulla customer satisfaction; inoltre a partire dallo scorso anno vi assiste nel processo di ottenimento della certificazione di qualità ISO 9001. Il dott. Mercuri le sollecita un incontro per confrontarsi sulla definizione di alcuni indicatori di customer satisfaction. La definizione di questi parametri è indispensabile alla società SQ per poter continuare il suo lavoro di stesura della relazione sulla customer satisfaction aziendale. Tale relazione sarà al centro del meeting annuale sulla customer satisfaction che si terrà lunedì 23 febbraio e a cui parteciperà l'intera struttura aziendale. Il dott. Mercuri appariva particolarmente preoccupato dai tempi di risposta, in quanto la sua società avrà bisogno per la stesura della relazione di almeno 5 giorni lavorativi, a partire dal momento in cui il Servizio Personale ed Organizzazione fornirà le informazioni richieste.

Il/la candidato/a descriva nel modo più dettagliato possibile come intende procedere per gestire questa attività.

1) Prova situazionale

Istruzioni: di seguito troverà due domande di tipo situazionale. Anche in questo caso non esiste una risposta giusta o sbagliata, l'obiettivo è mettere in evidenza il modo in cui lei analizza e gestisce le informazioni, pianifica le attività, e che decisioni prende quando deve interagire con altre persone nell'ambiente professionale.

Immagini di essere a capo di un progetto temporaneo e di dover coordinare un piccolo gruppo di lavoro.

Legga con attenzione le diverse situazioni presentate e scelga, tra i possibili atteggiamenti, quello che lei effettivamente farebbe in una situazione di quel tipo. Se non trova tra le possibili scelte una soluzione che la rappresenta appieno, scelga quella che reputa più simile al suo atteggiamento.

I membri del vostro gruppo non sono in grado di risolvere per conto loro un problema. Generalmente li avete lasciati agire in autonomia. Il rendimento e le relazioni interpersonali di gruppo sono buoni. Come decide di procedere?

- A Coinvolgete il gruppo e insieme vi impegnate alla soluzione del problema. (2 PUNTI)
- B Lasciate che il gruppo elabori in autonomia una soluzione del problema.
- C Agite con fermezza e tempestività per correggere e riorientare.
- D Incoraggiate il gruppo a risolvere il problema, rendendovi disponibile per eventuali approfondimenti. (1 PUNTO)

2) State pensando di apportare un cambiamento importante. I vostri collaboratori hanno indiscusse capacità operative. Inoltre, rispettano e riconoscono che è necessario qualche cambiamento. Come decide di procedere?

- A Coinvolgete il gruppo nel definire il cambiamento senza esercitare pressioni di sorta. (2 PUNTI)
- B Annunciate i cambiamenti per farli poi realizzare sotto vostra stretta supervisione.
- C Consentite al gruppo di formulare in maniera autonoma una propria strategia. (1 PUNTO)
- D Accettate i suggerimenti del gruppo, riservando a voi il compito di portare avanti il progetto di cambiamento in maniera autonoma.

3) In che cosa si possono concretizzare le funzioni promozionali delle Camere di Commercio?

4) Quali sono le funzioni dell'Organismo indipendente di valutazione?

5) A che cosa serve il procedimento amministrativo?

6) Come si forma il budget direzionale della Camera di Commercio, quale organo lo approva e a chi è affidata la sua gestione?

7) Quali sono le principali differenze fra diritto di accesso documentale e diritto di accesso civico (semplice e generalizzato)?

8) Secondo la dottrina prevalente i caratteri propri del provvedimento amministrativo sono:

A Unilateralità, tipicità e nominatività, imperatività/autoritarierà, inoppugnabilità, efficacia ed esecutività

B Legalità, tipicità e nominatività, pubblicità e trasparenza, efficacia ed esecutività

C Unilateralità, tipicità, nominatività, buona amministrazione, proporzionalità

D Unilateralità, tipicità e nominatività, imperatività/autoritarierà sussidiarietà ed esecutività

9) Che cos'è il principio di sussidiarietà

A Principio di allocazione delle risorse finanziarie all'Ente locale erogatore del servizio pubblico

B Principio di attribuzione delle funzioni amministrative al livello governativo più prossimo al cittadino

C [] Principio di attribuzione della potestà legislativa al livello governativo più prossimo al cittadino

D [] Principio di attribuzione della potestà legislativa a livello regionale

10) Che cosa si intende per attività vincolata della P.A.?

A [] La P.A. agisce nell'obiettivo fissato dalla norma, ma con margini di scelta in ordine alle modalità di intervento

B [v] La P.A. agisce nell'obiettivo e secondo modalità fissate dalla norma

C [] La P.A. agisce secondo modalità fissate dalla norma, ma con propria valutazione in ordine all'obiettivo

D [] La P.A. agisce solo nelle ipotesi tassativamente indicate dalla legge

11) Secondo il Codice dei Contratti pubblici "le carenze formali" della domanda di partecipazione di un operatore economico possono essere sanate?

A [] No, mai

B [v] sì

C [] Sì, esclusivamente un tipo di carenza formale

D [] No, salvo alcune ipotesi previste dalla legge

12) L'affermazione: "L'esecuzione del contratto può avere inizio solo dopo che lo stesso è divenuto efficace" è

A [] Falsa, salvo che, in caso di urgenza, la stazione appaltante o l'ente aggiudicatore ne chieda l'esecuzione anticipata nei modi e nelle condizioni previste dal regolamento

B [] Falsa in ogni caso

C [] Vera in ogni caso

D [v] Vera, salvo che, in caso di urgenza la stazione appaltante o l'ente aggiudicatore ne chieda l'esecuzione anticipata nei modi e nelle condizioni previste dal regolamento

13) Qual è il termine entro il quale la P.A. è tenuta a concludere il procedimento amministrativo a seguito dell'istanza dell'interessato?

A [] Entro 6 mesi dall'istanza

B [] Di norma 90 gg

C [] Nessuna delle altre risposte è corretta

D Di norma 30 gg

14) Quale tra i seguenti è un elemento accidentale?

A Onere

B Dispositivo

C Motivazione

D Nessuna delle altre risposte è corretta

15) L'atto di iniziativa del procedimento amministrativo presentato da un privato fa sorgere...

A La facoltà per la PA di non provvedere

B L'obbligo per la PA di emettere un provvedimento espresso

C Nessuna delle altre risposte è corretta

D L'obbligo per la PA di avviare il procedimento ma non di emettere un provvedimento espresso

16) Quando la riserva di legge prevede che l'intervento della legge è previsto solo per definire le caratteristiche fondamentali della disciplina, lasciando spazio alle fonti secondarie di intervenire per definirla compiutamente, si parla di ...

A Riserva assoluta

B Nessuna delle altre risposte è corretta

C Riserva relativa

D Riserva rinforzata

17) I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere diffusi senza il consenso dell'interessato?

A No, non possono essere diffusi

B Sì, previa informativa all'interessato

C Sì, ma solo se a scopo statistico

D Nessuna delle altre risposte è corretta

18) La legislazione vigente prevede alcuni atti attraverso i quali si consente a chi vi abbia titolo di partecipare al procedimento amministrativo. E' un atto di partecipazione procedimentale ...

A Nessuna delle altre risposte è corretta

- B Il controllo di gestione
- C La presentazione di memorie scritte
- D Il visto di legittimità

19) I controlli diretti a verificare la corrispondenza dell'atto amministrativo alle norme di legge sono ...

- A Tutte le altre risposte sono corrette
- B Controlli di legittimità
- C Controlli di merito
- D Controlli di gestione

20) E' responsabile la PA per il fatto illecito commesso dal proprio dipendente a danno dei privati, nell'esercizio delle proprie funzioni?

- A Sì è responsabile
- B Non è responsabile in quanto persona giuridica
- C E' responsabile solo nei casi in cui l'illecito è doloso
- D Nessuna delle altre risposte è corretta

21) A norma dell'art. 8 del D.P.R. 254/2005, chi, entro il 31 dicembre, approva il budget direzionale?

- A Il Segretario generale, prima dell'approvazione del preventivo da parte del Consiglio
- B La Giunta, dopo l'approvazione del preventivo da parte del Consiglio
- C Il Ministero dello sviluppo economico
- D Il Consiglio, prima dell'approvazione del preventivo da parte della Giunta

22) Lasciti e donazioni di cittadini o di enti pubblici e privati - Diritto annuale dovuto dalle imprese iscritte o annotate nei registri. Quali dei precedenti costituiscono finanziamento ordinario delle CCIAA (art. 18, l.n. 580/1993)?

- A Entrambi
- B Solo il diritto annuale dovuto dalle imprese iscritte o annotate nei registri
- C Nessuno
- D Solo lasciti e donazioni di cittadini o di enti pubblici e privati

23) Ai sensi dell'art. 2 del D.P.R. 254/2005, quali documenti contabili costituiscono il bilancio d'esercizio della CCIAA oltre al conto economico?

- A [] Budget direzionale e nota integrativa
- B [] Preventivo e Budget direzionale
- C [v] Stato patrimoniale e nota integrativa
- D [] Stato patrimoniale e budget direzionale

24) Conto economico e stato patrimoniale della CCIAA. Il secondo:

- A [] Dimostra la consistenza dei singoli elementi del reddito alla scadenza dell'esercizio
- B [v] Rappresenta la situazione patrimoniale e finanziaria della camera di commercio e la consistenza dei singoli elementi patrimoniali e finanziari alla scadenza dell'esercizio
- C [] Dimostra la formazione del risultato economico dell'esercizio
- D [] Individua le risorse assegnate ai dirigenti

25) Chi, a norma dell'art. 36 del D.P.R. 254/2005, verifica periodicamente la realizzazione dei servizi e dei progetti affidati ai dirigenti sulla base del sistema degli obiettivi annuali gestionali loro assegnati e degli indicatori di efficienza, di efficacia e di economicità dell'azione amministrativa camerale prefissati?

- A [] L'organismo di valutazione strategica
- B [v] La struttura incaricata del controllo di gestione
- C [] Il Consiglio
- D [] La Giunta

26) Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1 del D.P.R. 254/2005, la gestione delle Camere di commercio:

- A [v] È informata ai principi generali della contabilità economica e patrimoniale
- B [] È informata esclusivamente ai principi della contabilità finanziaria
- C [] È informata al principio di cassa e della contabilità finanziaria
- D [] Non è informata ai principi generali della contabilità economica e patrimoniale

27) Ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. 254/2005, la gestione provvisoria:

- A [] Può riguardare qualsiasi onere e non può superare il periodo di quattro mesi
- B [] È limitata agli oneri inderogabili ed indifferibili e non può comunque superare il periodo di due mesi

C [] E' determinata per contenuti e durata dal Collegio dei Revisori

D [v] È limitata agli oneri inderogabili ed indifferibili e non può comunque superare il periodo di quattro mesi

28) A norma dell'art. 13 del Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio, gli oneri relativi ai canoni derivanti da contratti di utenza:

A [] Sono liquidati con provvedimento della Giunta, su proposta del Segretario generale

B [] Sono liquidati dal Segretario generale

C [v] Sono liquidati direttamente dal dirigente dell'area economica finanziaria e senza necessità di emanare specifici provvedimenti

D [] Sono liquidati con provvedimento dirigenziale da inviare alla Ragioneria e alla struttura per il Controllo di gestione

29) Ai sensi del Cad, quali tra le seguenti funzioni svolge l'Agid?

A [v] Promuove l'informazione circa le iniziative per la diffusione delle nuove tecnologie

B [] Tutte le altre risposte sono corrette

C [] Definizione criteri e modalità per il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti da parte dell'amministrazione interessata

D [] Coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi, di telecomunicazione e fonia

30) Secondo il Cad, quando il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'art. 2702 del C.C.?

A [] Se apposto in conformità alle linee guida

B [v] Se vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata

C [] Sempre se si tratta di istanze

D [] Se la sua conformità è attestata da un notaio o da un pubblico ufficiale

31) Ai sensi del CAD che cos'è la copia informatica di un documento analogico?

A [] Il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto

B [] Impossibile pensare ad una copia informatica di un documento analogico

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

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

32) Ogni trattamento di dati personali deve avvenire nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679. In applicazione di quale principio occorre garantire la sicurezza adeguata dei dati personali oggetto del trattamento?

A Trasparenza

B Limitazione della conservazione

C Integrità e riservatezza

D Minimizzazione dei dati