

**DOMANDE CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI PER LA  
COPERTURA DI N. 7 POSTI DI ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO –  
AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L. COMPARTO FUNZIONI LOCALI,  
DA ASSEGNARE A DIVERSI UFFICI, DI CUI N. 2 POSTI RISERVATI AI  
VOLONTARI DELLE FF.AA. AI SENSI DEGLI ARTT. 1014 E 678  
D.LGS. N. 66/2010 E N. 1 POSTO RISERVATO AI VOLONTARI  
SERVIZIO CIVILE AI SENSI DELL'ART. 18, COMMA 4, DEL D. LGS.  
40/2017, COSÌ COME MODIFICATO DAL D.L. 44/2023 CONVERTITO  
CON LEGGE 74/2023 - PROVA SCRITTA - BUSTA 3**

---

**1) PROVA 3 - CASO FORMAZIONE**

Il candidato dopo aver letto ed esaminato l'atto proposto, lo commenta sulla base delle proprie conoscenze, tenuto conto della seguente traccia:

- Organi del Comune e altre figure indicate
- Attribuzioni e competenze
- Ambito normativo di riferimento (non limitandosi a ripetere il contenuto delle norme eventualmente già riportato nell'atto)
- Strumenti di pianificazione finanziaria e di programmazione richiamati nell'atto
- Elementi costitutivi dell'atto
- Aspetti procedurali per la sua adozione
- Eventuali ulteriori osservazioni e commenti

---

**2) Durante il suo turno di lavoro in ufficio, lei riceve una chiamata telefonica da un cittadino molto alterato.**

L'utente, con tono aggressivo, si lamenta di aver ricevuto una tassa sui rifiuti errata, con un importo eccessivo, probabilmente basato sul calcolo della superficie dell'immobile non corretto. Lei non si è occupato direttamente di questa pratica e, al momento, non ha accesso alle informazioni specifiche. Tuttavia, il cittadino insiste affinché venga trovata una soluzione immediata, minacciando di presentare un reclamo e di rivolgersi ai media locali se il problema non viene risolto subito. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Ascolta la richiesta del cittadino e, per tranquillizzarlo, cerca di fornirgli spiegazioni generali, senza approfondire, al momento, i dettagli del caso. Dunque, utilizzando un tono professionale, gli spiega che l'importo calcolato potrebbe essere dovuto ad un possibile malinteso. Poi, gli promette di verificare la situazione ma, non essendosene occupato direttamente lei, non sa dargli tempistiche precise e informazioni specifiche. Infine, conclude la chiamata comunicandogli che l'ufficio competente prenderà sicuramente in carico il problema e che questo verrà risolto non appena possibile.
- B** Comprende la frustrazione dell'utente e lo rassicura, mantenendo un tono calmo e professionale e comunicandogli che, anche se non ha gestito direttamente la pratica, si impegnerà a verificare la situazione con l'ufficio competente, per risolvere il problema in modo efficace. Poi, pone domande mirate per ottenere dettagli specifici, spiegando chiaramente come verrà gestita la pratica e assicurando che il problema sarà affrontato il prima possibile. Nel frattempo, gli invia via e-mail i contatti diretti dell'Ufficio tributi e si impegna affinché vengano forniti all'utente i relativi aggiornamenti.
- C** Infastidito dal tono alterato del cittadino, lo interrompe in modo deciso e fornisce informazioni generali sulle modalità di calcolo della tassa sui rifiuti. Poi, gli comunica che non è stato lei ad occuparsi della pratica e che deve contattare direttamente l'ufficio competente, anche perché ritiene non sia corretto immischiarsi nel lavoro effettuato da altri colleghi. Infine, conclude la chiamata, dandogli i contatti dell'ufficio di riferimento e comunicando all'utente che sicuramente i colleghi che se ne sono occupati sapranno fornirle tutte le informazioni del caso.

---

**3) Il suo responsabile le ha assegnato l'incarico di redigere un importante atto amministrativo. In questa attività, lei dovrà collaborare con un collega con cui non ha mai lavorato, ma che ha la reputazione di essere poco competente e poco motivato. Infatti, fin dall'inizio, il collega ha mostrato segni di disinteresse, distraendosi durante le riunioni, assentandosi spesso senza spiegazioni e rimandando costantemente i suoi compiti. Questo atteggiamento, oltre a rallentare il lavoro, sta anche mettendo a rischio la qualità del risultato finale, a cui lei tiene molto. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Organizza un incontro con il collega, per chiedergli le ragioni alla base del suo atteggiamento e ascoltare le sue motivazioni. Poi, gli comunica chiaramente l'importanza che questo compito riveste e le sue aspettative. Dunque, lo incoraggia a partecipare in modo collaborativo alle attività, evidenziando l'importanza del contributo di entrambi e si mostra disponibile a fornirgli supporto in caso di necessità. Infine, gli propone una suddivisione dei compiti basata sulle competenze di ciascuno, offrendo supporto, dove necessario e stabilendo di darsi dei feedback regolari e delle scadenze.

- B** Tenta di comunicare con il collega ma, per timore di peggiorare la situazione, preferisce non approfondire le ragioni del suo comportamento. Poi, gli fa presente che il suo atteggiamento rischia di danneggiare la qualità del lavoro e il rispetto delle scadenze e cerca di motivarlo a collaborare di più nelle attività, sottolineando che, così facendo, il lavoro sarà suddiviso più equamente. Tuttavia, se il collega non dovesse cambiare atteggiamento, cercherà di completare il lavoro in autonomia per compensare le sue mancanze, sperando di riuscire a completarlo in tempo e di non comprometterne la qualità.
- C** Ignora il comportamento problematico del collega, evitando qualsiasi confronto diretto, poiché ritiene che lui non sia affidabile e che ormai il suo atteggiamento sia difficile da modificare. Dunque, reputa che sia meglio procedere da solo con il lavoro, anche se questo dovesse significare farsi carico di una mole eccessiva di attività. Poi, se il responsabile dovesse fornirle un riscontro negativo sul lavoro svolto, lo informerà della situazione, segnalando l'atteggiamento poco professionale del collega e sottolineando come questo abbia compromesso l'efficacia e la qualità di tutto il lavoro.
- 

- 4)** **Quasi al termine del suo turno di lavoro, un cittadino si presenta allo sportello Anagrafe del Comune visibilmente agitato e le comunica di avere urgente bisogno di un certificato specifico, che non è riuscito a scaricare dal portale online. L'utente le riferisce che questo certificato è necessario per concludere le pratiche di adozione internazionale, per le quali ha un appuntamento in Ambasciata il giorno seguente. Tuttavia, a causa di un guasto tecnico imprevisto, il sistema informatico dell'ufficio è temporaneamente fuori servizio. Dunque, al momento non è possibile stampare il certificato richiesto e non si sa quando il sistema tornerà operativo. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A** Comunica al cittadino che, purtroppo, c'è stato un malfunzionamento improvviso del sistema e che lei sta attendendo che venga ripristinato. Poi, gli spiega che questi problemi tecnici possono capitare e che, solitamente, si risolvono in giornata, scusandosi con lui e facendogli presente che, poiché il guasto tecnico non è di sua competenza, lei non può fare diversamente. Infine, gli suggerisce di attendere il ripristino del sistema oppure di contattare l'Ambasciata per posticipare l'appuntamento.
- B** Riconosce l'urgenza della situazione ma comunica al cittadino che il sistema informatico interno è fuori uso e che, al momento, non può rilasciare il certificato richiesto. Dunque, poiché non è certo della validità di un certificato provvisorio, gli suggerisce di tornare più tardi, sperando che, nel frattempo, il problema sia stato risolto o di verificare nuovamente se è possibile ottenere il documento online sul portale del Comune. Intanto, invia una e-mail all'ufficio IT per chiedere i tempi di ripristino del sistema.
- C** Ascolta attentamente il cittadino, riconoscendo l'urgenza e la criticità della situazione. Poi, considerando le problematiche tecniche in corso, analizza rapidamente le opzioni disponibili e propone soluzioni alternative, ad esempio, verificare la possibilità di farsi rilasciare una dichiarazione sostitutiva temporanea da presentare all'Ambasciata. Infine, gli chiede il contatto e-mail, assicurandogli che comunque gli invierà il documento non appena il sistema tornerà operativo.
- 
- 5)** **Lei si sta occupando, insieme ai colleghi del suo ufficio, dell'organizzazione di un importante evento culturale annuale molto atteso dalla comunità locale. Tuttavia, a due mesi dall'evento, il responsabile vi informa che, a causa di impreviste restrizioni di bilancio, il budget stabilito dovrà essere ridotto notevolmente. Questa riduzione mette a rischio la qualità e la portata dell'evento, che negli anni passati ha sempre attirato un gran numero di partecipanti e ha avuto un impatto positivo sull'economia locale. Lei è consapevole che, con il budget ridotto, mantenere il programma originale dell'evento è molto complesso. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A** Reagisce con molta frustrazione alla notizia del ridimensionamento del budget e ritiene che realizzare ugualmente l'evento con le risorse a disposizione possa solo provocare grande malcontento tra i cittadini. Dunque, poiché reputa impossibile organizzare un evento di qualità con il budget attualmente a disposizione, comunica al gruppo di lavoro che l'unica soluzione è quella di annullare l'evento e di rimandarlo ad un periodo più favorevole, in modo da assicurarne la piena riuscita, mantenendo invariato il programma originale, senza considerare adattamenti che potrebbero solo comprometterne il successo.
- B** Riconosce la criticità della situazione e si preoccupa di analizzare quali siano le cause del taglio di budget, raccogliendo quante più informazioni possibili. Poi, si confronta con il gruppo di lavoro e propone alcune soluzioni per lei attuabili, come la ricerca di sponsor o la riduzione di alcune attività, in attesa di ricevere un feedback da parte loro. Infine, data la difficoltà di annullare l'evento, suggerisce al gruppo di elaborare un report con le proposte raccolte e di presentarlo al responsabile, richiedendogli supporto per validare le possibili soluzioni o per avere alternative e realizzare ugualmente l'evento con il budget ridotto.
- C** Coinvolge il gruppo di lavoro per analizzare l'impatto che il taglio del budget può avere sul programma stabilito. Dunque, si occupa di esaminare quali siano i costi essenziali e quelli che potrebbero essere ridotti, focalizzandosi sugli elementi di maggior valore per la comunità, per arrivare a formulare una versione ridimensionata, ma di qualità, dell'evento. Poi, propone al responsabile di cercare alternative, come sponsorizzazioni locali, collaborazioni con associazioni culturali e volontariato. Infine, elabora un piano dettagliato con diverse opzioni, evidenziando pro e contro di ciascuna soluzione proposta, da presentare al responsabile.
- 
- 6)** **Il suo responsabile le ha assegnato la preparazione di un importante bando di gara con una scadenza molto ravvicinata. Durante la revisione finale, lei nota un errore significativo nei criteri di valutazione delle offerte che potrebbe compromettere la regolarità della procedura. Lei sa che correggere l'errore richiederà tempo e potrebbe causare ritardi nella pubblicazione, mettendo a rischio il rispetto della scadenza. D'altra parte, ignorare l'errore potrebbe portare a future contestazioni e compromettere la conformità del bando alle**

**normative sugli appalti pubblici. Inoltre, il suo responsabile è, al momento, in malattia e difficilmente raggiungibile. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Riconosce la gravità dell'errore e la necessità di correggerlo, nonostante la scadenza imminente. Dunque, decide di informare il responsabile via e-mail. Intanto, propone un piano d'azione per programmare i tempi per la correzione dell'errore, suggerendo eventuali soluzioni per ottimizzarli e coinvolgendo, se necessario, altri colleghi. Poi, riorganizza le altre attività per dare priorità alla revisione del bando, assumendosi la responsabilità di garantirne la conformità. Infine, lavora sulla correzione, documentando le modifiche e, prima della pubblicazione, si assicura che il documento sia conforme alla normativa.
- B** Decide di dare assoluta priorità al rispetto della scadenza prevista per la pubblicazione del bando e ritiene che non sia necessario informare subito il responsabile dell'errore, poichè questo potrebbe anche passare inosservato. Dunque, procede con la pubblicazione del bando senza apportare correzioni, sperando che nessuno si accorga dell'errore. Poi, se qualcuno dovesse formulare contestazioni successive, potrà giustificarsi dicendo di non essersi accorto del problema a causa dei tempi stringenti, previsti per la pubblicazione del bando.
- C** Riconosce l'importanza dell'errore ma prima di prendere qualsiasi decisione, ritiene necessario consultare il suo responsabile. Dunque, dopo aver provato più volte a contattarlo telefonicamente senza successo, decide di correggere parzialmente l'errore, cercando di trovare un compromesso che salvaguardi l'accuratezza e il rispetto dei tempi. Inoltre, decide di confrontarsi con i colleghi per ricevere un loro feedback a riguardo. Infine, procede con la pubblicazione del bando, cercando di effettuare le correzioni strettamente necessarie, sperando che eventuali problemi possano essere gestiti in seguito.

**7) Lei lavora come istruttore amministrativo nell'ufficio Tributi del Comune. Il suo responsabile le ha assegnato l'incarico di gestire l'istruttoria per il recupero di imposte non pagate relative agli ultimi cinque anni. Data l'importanza del progetto per le casse comunali, le viene chiesto di accelerare i tempi, suggerendo di semplificare alcune verifiche sulle autocertificazioni e di ridurre i tempi di notifica agli utenti. Lei sa che queste azioni potrebbero comportare notevoli errori nelle pratiche e potenziali contenziosi futuri ma è consapevole che rispettare tutte le procedure standard allungherebbe i tempi, rischiando di far prescrivere parte dei crediti. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Dato che la richiesta è pervenuta direttamente dal responsabile, che l'avrà ponderata a monte, decide di seguire le sue indicazioni, velocizzando le procedure standard e semplificando le verifiche necessarie, anche se è consapevole che questo potrebbe causare possibili conseguenze legali o potenziali contenziosi futuri. Dunque, procede con l'istruttoria, velocizzando e semplificando le attività, non focalizzandosi troppo su eventuali errori o incongruenze nei dati e preoccupandosi solo di completare il lavoro nel minor tempo possibile.
- B** Chiede un incontro al responsabile per fargli presente le perplessità sulla richiesta ed esprimergli alcune preoccupazioni. Poi, non volendo opporsi apertamente alla richiesta di semplificazione, gli propone di cercare un compromesso, accelerando alcune fasi del processo ma mantenendo le verifiche essenziali sulle autocertificazioni. Dunque, decide di ridurre di poco i tempi di notifica, pur cercando di rispettare le procedure, tentando così di bilanciare l'urgenza con il rispetto delle norme e sperando di riuscire a garantire l'efficienza richiesta e il rispetto delle procedure.
- C** Analizza la situazione, identificando le procedure essenziali per garantire la correttezza dell'istruttoria. Poi, propone al responsabile un piano dettagliato che ottimizzi i tempi, senza compromettere la correttezza delle procedure, suggerendo di coinvolgere i colleghi e di distribuire equamente i compiti. Inoltre, propone l'introduzione di un sistema di monitoraggio per prevenire errori e informa regolarmente il responsabile di eventuali criticità, cercando così di assicurare il rispetto delle scadenze e la conformità alle normative.

**8) Complete the sentence with the correct form of the verbs: My parents \_\_\_\_\_ (look) for a new apartment**

- A** are looking
- B** look
- C** looks
- D** have looking

**9) Complete the sentence with the correct form of the verbs: I \_\_\_\_\_ (say) hello because you \_\_\_\_\_ (walk) very fast**

- A** didn't say – have been walking
- B** didn't say – were walking
- C** not say – walk
- D** wasn't saying – walked

**10) Complete the sentence with the correct form of the verbs: If global warming \_\_\_\_\_ (continue), temperatures \_\_\_\_\_ (rise) even higher**

- A** are continuing – are rising
- B** have continued – would rise

- C is continuing – will rise  
D continues – will rise
- 

- 11) What was the purpose of Robert Walton's voyage to the North Pole? (Choose the answer which you think fits best according to the text) "You will be glad to hear, my dear sister, that I arrived here safely yesterday, and so far, there have been no disaster on this voyage. As I walk in the streets of Petersburg, I enjoy feeling the cold northern wind that comes from the icy regions where I am going. I know that the North Pole is a land of frost, but my imagination sees a land of beauty. There, Margaret, the sun is forever visible. I may discover while the North Pole attracts the compass needle and controls our studies of the stars. I do not fear danger and I begin this difficult voyage with joy and calm. By understanding the secret of the magnet, my discoveries will benefit all mankind."
- A to make scientific discoveries  
B to see beautiful lands  
C to write poems  
D to run into danger
- 

- 12) What did Robert Walton's father not want for his son?  
(Choose the answer which you think fits best according to the text)
- "This trip has been my dream. I did not have a formal education, but I loved to read. You may remember that Uncle Thomas's library was filled with books about voyages near the North Pole, and I studied these books day and night. However, I knew that my father didn't want me to begin a seafaring life. For a year, I became a poet and imagined I might become great like Shakespeare. But I failed and was quite disappointed. Just at that time, I inherited a lot of money from a cousin and my thoughts returned to becoming an explorer of the sea."
- A An education  
B A life as a poet  
C A life at sea  
D A life as a librarian
- 

- 13) How is driving during the morning rush hour?  
(Choose the answer which you think fits best according to the text)
- "My job is a long distance from my home, almost 50 miles away. I have to wake up early every morning, as I'm always in a rush. There's never enough time for a relaxed breakfast. At exactly 6:00 AM, I get into my car and start the long drive. I usually like driving on the highway more than in the city. During the morning rush hour, though, it's not very enjoyable. The heavy traffic is a little bit annoying. So I always listen to my favorite classical music CD's in the car – Chopin, Mozart, and Bach. That cheers me up a lot."
- A not very enjoyable  
B it's relaxing  
C not as much fun as walking  
D it's classical