

**DOMANDE COMUNE DI RHO – CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI
PER LA COPERTURA DI N. 16 POSTI DI ISTRUTTORE
AMMINISTRATIVO – AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L.
COMPARTO FUNZIONI LOCALI, DA ASSEGNARE A DIVERSI UFFICI,
DI CUI N. 5 POSTI RISERVATI AI VOLONTARI DELLE FF.AA., N. 3
POSTI RISERVATI AI VOLONTARI SERVIZIO CIVILE E N. 1 POSTO
RISERVATO ALLE CATEGORIE PROTETTE EX ART.18 COMMA 2
DELLA LEGGE 68/1999 - PROVA SCRITTA - BUSTA 1**

- 1) "Il Dott. Rossi è il Responsabile dell'Ufficio del Personale del Comune di Rho. A seguito dell'approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026, l'Amministrazione ha programmato l'assunzione di n. 3 Istruttori Amministrativi – Cat. C a tempo indeterminato e pieno. Il Dott. Rossi, pertanto, deve avviare e gestire l'intera procedura concorsuale, coordinando il proprio ufficio e interfacciandosi con gli organi competenti.

Assunte le vesti del Dott. Rossi, provveda il candidato a riordinare nell'ordine cronologico corretto le seguenti 5 fasi della procedura concorsuale. "

RISPOSTA ORDINAMENTO

- A Il bando di concorso, una volta approvato, viene pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Amministrazione Trasparente", nonché sul portale InPA, dando avvio al termine per la presentazione delle domande di partecipazione da parte dei candidati.
- B L'Ufficio del Personale provvede alla verifica e all'ammissione delle domande pervenute entro i termini stabiliti dal bando, controllando il possesso dei requisiti dichiarati dai candidati, pubblicando l'elenco degli ammessi e degli esclusi e notificando a questi ultimi il provvedimento di esclusione con le relative motivazioni
- C La Commissione Esaminatrice, regolarmente nominata con apposita determinazione dirigenziale, procede alla correzione delle prove scritte, alla valutazione delle prove orali e alla formazione della graduatoria finale dei candidati idonei, che viene successivamente approvata con provvedimento dell'Ente.
- D A seguito dell'approvazione della graduatoria, l'Ufficio del Personale provvede alla stipula dei contratti individuali di lavoro con i candidati utilmente collocati in graduatoria, definendo la data di presa di servizio, il trattamento economico e le mansioni assegnate, previo superamento delle verifiche sui requisiti dichiarati.
- E Il Dott. Rossi predispone gli atti necessari per la determinazione dirigenziale di indizione del concorso, definendo il profilo professionale ricercato, i requisiti di ammissione, le modalità di selezione, i titoli di studio richiesti e la dotazione organica disponibile, il tutto in coerenza con il PIAO approvato.

- 2) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'alternativa corretta tra quelle proposte.

"Di cui all'articolo 1, commi 449, 450 e 452, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (finanziaria 2007), in materia di ricorso alle convenzioni-quadro e al mercato elettronico delle pubbliche amministrazioni e di utilizzo della rete (3) _____".

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Telefonica.
- B Intranet.
- C Telematica.

- 3) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'alternativa corretta tra quelle proposte.

"Sulla piattaforma MEPA nell'iniziativa Servizi – Servizi commerciali vari – Servizi di trascrizione e/o resocontazione è presente (4) _____ presentata dalla società XXXXXXXX S.R.L., con sede a

....., P.I.V.A. 00000000000000". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A L'offerta.
 - B L'istanza.
 - C La richiesta.
-

- 4) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'alternativa corretta tra quelle proposte.

"Di (8) _____ nel Bilancio di Previsione 2024-2026 la spesa complessiva di € 2.964,60 (€ 2.430,00 + € 534,60 per I.V.A. 22%), secondo la scadenza dell'obbligazione giuridica prevista nell'anno 2024 imputandola come segue". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Impegnare.
 - B Svincolare.
 - C Liquidare.
-

- 5) Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'alternativa corretta tra quelle proposte.

"Oggetto: (1) _____, TRAMITE LA PIATTAFORMA TELEMATICA MEPA, DEL SERVIZIO DI TRASCRIZIONE DEI DIBATTITI CONSILIARI ALLA SOC. XXXXXXX S.R.L. - CIG K0ER65332".

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A ACQUISIZIONE INDIRETTA.
 - B GARA D'APPALTO.
 - C AFFIDAMENTO DIRETTO.
-

- 6) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'alternativa corretta tra quelle proposte.

"La deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 00/00/0000 con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione 2024-2026 e il Documento (7) _____, ai sensi del D.Lgs. n. 118/2011". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Unico di provvigione.
 - B Unico di revisione.
 - C Unico di programmazione (D.U.P.).
-

- 7) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'alternativa corretta tra quelle proposte.

"Dato atto che l'ufficio competente ha acquisito in data 00/00/0000 la visura informatica del casellario (5) _____ da cui non sono risultate annotazioni a carico della predetta Società". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A ANAC.
- B AGCOM.
- C Giudiziario.

-
- 8) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'alternativa corretta tra quelle proposte.

"Visto l'art. 50, comma 1, lettera b), del D.Lgs. n. 36/2023 che stabilisce che per gli affidamenti (2) _____ di importo inferiore a 140.000 euro, si debba procedere ad affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Solidali.
- B Indiretti di sole forniture.
- C Di contratti di servizi e forniture.

-
- 9) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'alternativa corretta tra quelle proposte.

"Dato atto che l'ufficio competente ha acquisito il certificato di regolarità contributiva DURC, prot. INPS_4221909 del 00/00/0000, da cui la posizione del succitato (6) _____ risulta regolare". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Operatore Economico.
- B Subappaltatore.
- C Ente concedente.

-
- 10) Il candidato indichi, per ciascuna delle seguenti affermazioni, se la ritiene "Vero" oppure "Falso".

RISPOSTA VERO/FALSO

- A Ai sensi della L. 241/1990, per "interessati" si intende 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.
- B Ai sensi dell'art. 25 della L. 241/1990, la richiesta di accesso ai documenti si intende respinta quando sono decorsi inutilmente quarantacinque giorni.
- C Ai sensi dell'art. 4 del GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679), il responsabile del trattamento è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento.
- D Ai sensi del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013), in tema di rapporti con il pubblico, il dipendente non è tenuto ad osservare la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali.
- E Ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici), per "sistema dinamico di acquisizione" s'intende un procedimento interamente elettronico, aperto per tutto il periodo di efficacia a qualsiasi operatore economico che soddisfi i criteri di selezione.

-
- 11) In Microsoft Excel, quale tra le seguenti è un esempio corretto di formula?

RISPOSTA SINGOLA

- A =A1+A2+A3
- B +A1+A2+A3
- C -A1\$A2\$A3

-
- 12) Con quale programma vengono aperti i file con estensione ".xls" ?

RISPOSTA SINGOLA

- A Microsoft Excel.
 - B Microsoft Word.
 - C Microsoft Outlook.
-

13) A cosa serve il "browser" ?

RISPOSTA SINGOLA

- A A navigare su internet.
 - B Ad eseguire calcoli matematici complessi.
 - C Per proteggere il computer dai virus.
-

14) What color is your dress? __ dress is red.

RISPOSTA SINGOLA

- A I
 - B Mine
 - C My
-

15) ____ is your favorite actor?

RISPOSTA SINGOLA

- A How
 - B Who
 - C What
-

16) ____ you speak English?

RISPOSTA SINGOLA

- A Do
 - B Isn't
 - C Does
-

17) Lei ricopre il ruolo di Istruttore amministrativo presso l'Ufficio Economato e sta gestendo una procedura di affidamento per la fornitura di materiale e di attrezzature destinate agli uffici comunali. A causa di alcuni ritardi nelle fasi preliminari della procedura, non imputabili al suo operato, i tempi a disposizione per completare l'affidamento si sono notevolmente ridotti. Un collega dell'ufficio che ha richiesto la fornitura, preoccupato che ulteriori ritardi possano lasciare gli uffici sprovvisti del materiale necessario, le chiede di accelerare l'iter omettendo alcuni adempimenti previsti, assicurandola sul fatto che in passato si sia già proceduto in modo analogo senza conseguenze. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA MULTIPLA

- A Individua le attività che possono essere svolte in parallelo e chiede supporto ad un collega competente, coordinandone il contributo affinché ogni fase si concluda nei tempi e secondo l'iter previsto.
 - B Spiega al collega che la procedura deve essere svolta nel rispetto degli adempimenti previsti, garantendo i controlli sul possesso dei requisiti e sulla regolarità dell'affidamento.
 - C Prima di prendere ogni decisione, si confronta con altri colleghi per sapere come si fosse proceduto nei casi precedenti e per orientare le proprie scelte.
 - D Evita di soffermarsi sugli adempimenti che considera meno rilevanti, concentrandosi solo sulle attività indispensabili per completare la procedura di affidamento in tempi rapidi.
 - E Aggiorna il collega dell'ufficio richiedente sullo stato di avanzamento delle verifiche, affinché abbia un quadro chiaro della situazione.
 - F Annota agli atti che i ritardi derivano da fasi precedenti al proprio intervento, così da delimitare la propria posizione rispetto ad un eventuale slittamento dei tempi.
 - G Condivide le ragioni del collega e si rende disponibile a procedere come da lui suggerito per velocizzare l'iter procedurale, così da non rischiare di lasciare gli uffici sprovvisti del materiale necessario.
 - H Distingue le fasi più critiche e complesse della procedura, che richiedono più tempo per essere portate a termine, da quelle più semplici, che possono essere completate rapidamente.
-

18) In qualità di Istruttore amministrativo, lei presta servizio presso l'Ufficio Ragioneria. Il suo responsabile le ha affidato il compito di raccogliere i dati contabili da sette diversi settori dell'Ente e di compilare la bozza del report trimestrale di monitoraggio degli andamenti di spesa, da consegnare entro tre settimane. Tuttavia, ad una settimana dalla scadenza, tre settori dei sette non hanno ancora trasmesso i dati richiesti, nonostante i numerosi solleciti da lei inviati. Il responsabile, informato della situazione, le ha confermato che la scadenza

non è prorogabile, poiché la Giunta ha già calendarizzato la seduta in cui il documento verrà esaminato e le ha chiesto di adoperarsi per completare la bozza nei tempi previsti. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA MULTIPLA

- A** Per i settori inadempienti, propone al responsabile di stabilire un termine entro il quale inviare i dati, rendendosi disponibile a comunicarlo agli interessati, al fine di completare la bozza entro la scadenza.
- B** Valuta nuove possibili modalità per completare la bozza entro la scadenza, come l'utilizzo dei dati già disponibili e la predisposizione delle sezioni che non dipendono dalle informazioni mancanti.
- C** Avvia la stesura del report con i dati già disponibili, considerando il mancato invio dei tre settori un semplice contrattempo temporaneo, che spera possa risolversi prima della consegna.
- D** Contatta i referenti dei settori inadempienti per sapere a che punto si trovino con la predisposizione dei dati richiesti, per comprendere le cause del ritardo e per conoscere i tempi di trasmissione previsti.
- E** Consegna al responsabile una bozza parziale con i soli dati disponibili, accompagnata da una nota esplicativa sull'incompletezza del documento, in attesa che i settori trasmettano le informazioni mancanti.
- F** Invia una e-mail ai referenti dei tre settori coinvolti per ricordare nuovamente la scadenza prevista e sollecitare la trasmissione dei dati richiesti.
- G** Verifica i dati contabili mancanti, identificando i settori che devono ancora trasmetterli e individua le parti del report trimestrale che necessitano di tali informazioni per essere completate.
- H** Organizza le sezioni del report seguendo lo stesso schema utilizzato nei trimestri precedenti, ritenendo che, pur con i dati parzialmente disponibili, un'impostazione già collaudata riduca il rischio di errori nella stesura.

-
- 19) Lei lavora come Istruttore amministrativo presso l'Ufficio Cultura. Allo sportello, si rivolge a lei il rappresentante di un'associazione che vuole presentare domanda di patrocinio e richiedere la concessione di uno spazio comunale per alcuni eventi. Tuttavia, l'utente non conosce la modulistica da utilizzare, confonde le due procedure, ignora di dover allegare lo statuto dell'associazione e il programma dell'iniziativa e non è informato sui termini di presentazione delle domande. In tale circostanza, da un lato il protrarsi dell'attesa genera insofferenza tra gli utenti in coda, dall'altro il rappresentante appare sempre più confuso, manifestando difficoltà a comprendere le sue indicazioni. Come si comporterebbe in questa situazione?**

RISPOSTA MULTIPLA

- A** Procedo ad elencare rapidamente tutti gli adempimenti necessari, ritenendo importante dare subito all'utente un quadro completo dell'iter complessivo.
- B** Comunica all'utente le informazioni sulle procedure utilizzando rigorosamente il linguaggio tecnico del regolamento, convinto che la precisione terminologica renda la spiegazione più accurata.
- C** Invita il rappresentante a cercare nella modulistica le risposte ai propri dubbi, per non prolungare l'attesa degli altri utenti in coda allo sportello.
- D** Per far sì che il colloquio con il rappresentante non si prolunghi per troppo tempo, gli suggerisce di fissare un appuntamento con il responsabile dell'ufficio, nei giorni successivi.
- E** Chiede al rappresentante quali aspetti gli risultino meno chiari e quali documenti abbia già a disposizione, per capire come orientare la spiegazione.
- F** Fornisce supporto pratico nella compilazione dei moduli, mantenendo un atteggiamento disponibile e illustrando, ove necessario, come affrontare i passaggi più complessi.
- G** Risponde ai vari dubbi sollevati dall'utente e, prima di congedarlo, si accerta, con alcune domande, che le indicazioni fornite siano state recepite correttamente.
- H** Descrive in modo ordinato i passaggi delle due procedure, soffermandosi sui moduli da compilare, sugli allegati da produrre e sulle scadenze previste.

**RISPOSTE CORRETTE COMUNE DI RHO – CONCORSO PUBBLICO
PER ESAMI PER LA COPERTURA DI N. 16 POSTI DI ISTRUTTORE
AMMINISTRATIVO – AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L.
COMPARTO FUNZIONI LOCALI, DA ASSEGNARE A DIVERSI UFFICI,
DI CUI N. 5 POSTI RISERVATI AI VOLONTARI DELLE FF.AA., N. 3
POSTI RISERVATI AI VOLONTARI SERVIZIO CIVILE E N. 1 POSTO
RISERVATO ALLE CATEGORIE PROTETTE EX ART.18 COMMA 2
DELLA LEGGE 68/1999 - PROVA SCRITTA - BUSTA 1**

1 E; A; B; C; D	2 C	3 A	4 A	5 C
6 C	7 A	8 C	9 A	10 A Vero; B Falso; C Vero; D Falso; E Vero
11 A	12 A	13 A	14 C	15 B
16 A	17 A; B; E; H	18 A; B; D; G	19 E; F; G; H	

**DOMANDE COMUNE DI RHO – CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI
PER LA COPERTURA DI N. 16 POSTI DI ISTRUTTORE
AMMINISTRATIVO – AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L.
COMPARTO FUNZIONI LOCALI, DA ASSEGNARE A DIVERSI UFFICI,
DI CUI N. 5 POSTI RISERVATI AI VOLONTARI DELLE FF.AA., N. 3
POSTI RISERVATI AI VOLONTARI SERVIZIO CIVILE E N. 1 POSTO
RISERVATO ALLE CATEGORIE PROTETTE EX ART.18 COMMA 2
DELLA LEGGE 68/1999 - PROVA SCRITTA - BUSTA 2**

- 1) "Il Dott. Bianchi è il Responsabile dell'Ufficio Approvvigionamenti del Comune di Rho. A seguito di una ricognizione interna, è emersa la necessità di acquistare n. 10 personal computer per il rinnovo della dotazione informatica degli uffici amministrativi, per un importo complessivo stimato di € 15.000,00 + IVA. Il Dott. Bianchi, in qualità di RUP (Responsabile Unico del Progetto), deve pertanto avviare e gestire l'intera procedura di acquisto tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), nel rispetto della normativa vigente in materia di contratti pubblici.

Assunte le vesti del Dott. Bianchi, provveda il candidato a riordinare, nell'ordine cronologico corretto, le seguenti 5 fasi della procedura di acquisto tramite MEPA. "

RISPOSTA ORDINAMENTO

- A Il Dott. Bianchi, a seguito della ricezione della fattura elettronica emessa dal fornitore aggiudicatario, provvede alla liquidazione e al pagamento della stessa, previa verifica della regolare esecuzione della fornitura, della corrispondenza tra quanto ordinato e quanto effettivamente consegnato e della regolarità contributiva del fornitore tramite acquisizione del DURC aggiornato.
- B Il Dott. Bianchi accede alla piattaforma MEPA di Consip e, dopo aver verificato la disponibilità dei prodotti nel catalogo elettronico, predispone e approva la determinazione dirigenziale a contrarre, definendo il fabbisogno, le caratteristiche tecniche dei beni da acquistare, l'importo stimato, la modalità di affidamento e la copertura finanziaria disponibile nel bilancio dell'Ente.
- C Ottenuto il CIG (Codice Identificativo Gara) tramite la piattaforma ANAC e verificata la regolarità contributiva del fornitore selezionato tramite acquisizione del DURC, il Dott. Bianchi procede all'emissione dell'ordine diretto di acquisto (ODA) sulla piattaforma MEPA, perfezionando così il contratto in forma elettronica con il fornitore aggiudicatario.
- D Il Dott. Bianchi, una volta ricevuta la merce, procede alla verifica della regolare esecuzione della fornitura, controllando che i personal computer consegnati corrispondano per quantità, caratteristiche tecniche e funzionalità a quanto ordinato, redigendo apposito verbale di collaudo e di presa in carico dei beni nell'inventario comunale.
- E Il Dott. Bianchi effettua una ricerca e comparazione delle offerte presenti nel catalogo MEPA per i prodotti richiesti, valutando le caratteristiche tecniche, i prezzi unitari, le condizioni di fornitura e i tempi di consegna proposti dai diversi fornitori abilitati, al fine di individuare l'offerta più vantaggiosa per l'Amministrazione.

- 2) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Premesso che il D.Lgs. n. 82/2005 (cosiddetto Codice dell'Amministrazione Digitale) prevede l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di essere dotati (1) _____ ".

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Esclusivamente di cassette postali.
- B Esclusivamente di una casella mail.
- C Di caselle pec istituzionali.

- 3) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Visto l'art. 62, comma 1, del D.Lgs n. 36/2023 che dispone che (4) _____, fermo restando gli

obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo non superiore alle soglie previste per gli affidamenti diretti". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Tutti gli operatori economici.
- B Tutte le stazioni appaltanti.
- C Tutti i progettisti.

-
- 4) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Visto l'art. 50, comma 1, lettera b), del D.Lgs. n. 36/2023 che stabilisce che per gli affidamenti di contratti di servizi e forniture di importo inferiore a 140.000 euro, si debba procedere (5) _____, anche senza consultazione di più operatori economici". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A A fornitura indiretta.
- B A compravendita solidale.
- C Ad affidamento diretto.

-
- 5) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Dato atto che l'attivazione di caselle PEC, oltre ad essere obbligatoria per legge, si configura come uno strumento atto a perseguire (2) _____ dell'attività amministrativa". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A I principi di economicità e di snellimento.
- B Esclusivamente gli interessi economici.
- C I principi di sussidiarietà.

-
- 6) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Ritenuto quindi necessario procedere al rinnovo di tali servizi e considerato opportuno provvedervi con (3) _____, fermo restando che i rinnovi partiranno dalle suddette scadenze annuali". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Delibera.
- B Un'unica procedura di vendita.
- C Un unico atto amministrativo.

-
- 7) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023 il (8) _____ è la Dr.ssa Verdi". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Responsabile del Prodotto.
- B Responsabile Unico del Progetto (RUP).
- C Responsabile del Processo.

-
- 8) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Ritenuto, quindi, di affidare alla società YYYYYYYYYY, con sede a ..., P. IVA 0000000000000000 tramite il sistema (6) _____, la fornitura di n. 2 caselle di Posta Elettronica Certificata Massiva 3 e n. 2 caselle di Posta Elettronica Certificata Gold - per un importo complessivo di € 1.250,00 (oltre I.V.A. al 22%)". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Del Mercato Obbligatorio della Pubblica Amministrazione.
- B Del libero mercato.
- C Del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione.

-
- 9) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Di (7) _____, tramite il sistema del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, alla società YYYYYYYYYY, con sede a ..., P. IVA 0000000000000000, la fornitura per 12 mesi del servizio di n. 2 caselle PEC gold e n. 2 caselle PEC Massiva 3, ad un costo complessivo di € 1.250,00 (oltre I.V.A. al 22%)". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Vendere.
- B Affittare.
- C Affidare.

-
- 10) Il candidato indichi, per ciascuna delle seguenti affermazioni, se la ritiene "vera" oppure "falsa".

RISPOSTA VERO/FALSO

- A Ai sensi dell'art. 4 del GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679), il responsabile del trattamento è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento.
- B Ai sensi dell'art. 25 della L. 241/1990, la richiesta di accesso ai documenti si intende respinta quando sono decorsi inutilmente quarantacinque giorni.
- C Ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici), per "sistema dinamico di acquisizione" s'intende un procedimento interamente elettronico, aperto per tutto il periodo di efficacia a qualsiasi operatore economico che soddisfi i criteri di selezione.
- D Ai sensi della L. 241/1990, per "interessati" si intende 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.
- E Ai sensi del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013), in tema di rapporti con il pubblico, il dipendente non è tenuto ad osservare la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali.

-
- 11) In Microsoft Excel, quale tra le seguenti è un esempio corretto di formula?

RISPOSTA SINGOLA

- A =A1+A2+A3

- B \$A1\$A2\$A3
C +A1+A2+A3
-

12) Con quale programma vengono aperti i file con estensione ".xls"?

RISPOSTA SINGOLA

- A Microsoft Excel
B Microsoft Word
C Microsoft Access
-

13) A cosa serve un "browser"?

RISPOSTA SINGOLA

- A Ad eseguire calcoli matematici complessi.
B Per proteggere il computer dai virus.
C A navigare su internet.
-

14) ___ you speak english?

RISPOSTA SINGOLA

- A Do
B Does
C Is
-

15) ___ is your favourite actor?

RISPOSTA SINGOLA

- A How
B What
C Who
-

16) What color is your dress? ___ dress is red.

RISPOSTA SINGOLA

- A Me
B My
C I
-

17) Lei è un Istruttore amministrativo presso l'Ufficio Amministrazione del Personale ed è tra i più esperti dell'applicativo gestionale in uso. Una collega, da poco assegnata al suo ufficio, le scrive una e-mail chiedendole aiuto per comprendere meglio come verificare le richieste di permesso e congedo presentate dai dipendenti. Infatti, la collega appare in difficoltà: non riesce a controllare i monte ore residui, fatica a gestire le tipologie di assenze che, a differenza dei semplici permessi orari, richiedono la verifica dei requisiti e della documentazione giustificativa allegata e non sa come correggere le richieste già registrate. Dovendo evadere già dal giorno successivo numerose pratiche arretrate, la neoassunta teme di commettere errori. Anche lei, però, in quei giorni è impegnato in attività urgenti. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA MULTIPLA

- A Predisporre una sintesi ordinata delle principali casistiche, così da offrire alla collega un riferimento semplice e completo, da poter consultare in autonomia, in caso di necessità.
B Chiede alla collega di indicarle i punti in cui incontra maggiori difficoltà e alcuni esempi concreti di richieste da evadere, così da concentrare la spiegazione sugli aspetti più critici.
C Suggerisce alla collega di rivolgersi ad un altro collaboratore dell'ufficio, per eventuali dubbi, così da portare avanti il proprio lavoro senza interruzioni.
D Inoltra alla collega il manuale d'uso dell'applicativo, contenente le informazioni necessarie, scusandosi per non poterglielo illustrare direttamente, poiché è impegnato in altre attività urgenti.
E Pone delle domande alla collega e verifica se le indicazioni fornite siano state efficaci, rendendosi disponibile in un orario concordato ad affiancarla nelle prime operazioni di controllo.
F Propone alla collega un incontro per mostrarle esempi pratici di come gestire le varie tipologie di richieste, fornendole anche elementi teorici utili a completare le attività assegnate.
G Risponde alla e-mail, riepilogando i passaggi principali con la terminologia tecnica specifica, ritenendo che l'uso di tale linguaggio possa supportare la collega nella comprensione del sistema.
H Dopo aver completato i propri compiti, si renderà disponibile a fornire indicazioni alla collega, qualora

- 18) Lei è un Istruttore amministrativo presso l'Ufficio Ragioneria. Il suo responsabile le ha affidato il compito di raccogliere i dati contabili da sette diversi settori dell'Ente e di compilare la bozza del report trimestrale di monitoraggio degli andamenti di spesa, da consegnare entro tre settimane. Tuttavia, ad una settimana dalla scadenza, tre settori dei sette non hanno ancora trasmesso i dati richiesti, nonostante i numerosi solleciti da lei inviati. Il responsabile, informato della situazione, le ha confermato che la scadenza non è prorogabile, poiché la Giunta ha già calendarizzato la seduta in cui il documento verrà esaminato e le ha chiesto di adoperarsi per completare la bozza nei tempi previsti. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA MULTIPLA

- A Invia una e-mail ai referenti dei tre settori coinvolti per ricordare nuovamente la scadenza prevista e sollecitare la trasmissione dei dati richiesti.
 - B Per i settori inadempienti, propone al responsabile di stabilire un termine entro il quale inviare i dati, rendendosi disponibile a comunicarlo agli interessati, al fine di completare la bozza entro la scadenza.
 - C Organizza le sezioni del report seguendo lo stesso schema utilizzato nei trimestri precedenti, ritenendo che, pur con i dati parzialmente disponibili, un'impostazione già collaudata riduca il rischio di errori nella stesura.
 - D Valuta nuove possibili modalità per completare la bozza entro la scadenza, come l'utilizzo dei dati già disponibili e la predisposizione delle sezioni che non dipendono dalle informazioni mancanti.
 - E Avvia la stesura del report con i dati già disponibili, considerando il mancato invio dei tre settori un semplice contrattempo temporaneo, che spera possa risolversi prima della consegna.
 - F Consegna al responsabile una bozza parziale con i soli dati disponibili, accompagnata da una nota esplicativa sull'incompletezza del documento, in attesa che i settori trasmettano le informazioni mancanti.
 - G Contatta i referenti dei settori inadempienti per sapere a che punto si trovino con la predisposizione dei dati richiesti, per comprendere le cause del ritardo e per conoscere i tempi di trasmissione previsti.
 - H Verifica i dati contabili mancanti, identificando i settori che devono ancora trasmetterli e individua le parti del report trimestrale che necessitano di tali informazioni per essere completate.
-

- 19) In qualità di Istruttore amministrativo presso l'Ufficio Servizi Sociali, lei si sta occupando dell'istruttoria delle domande di accesso a contributi economici comunali, verificando il possesso dei requisiti e la regolarità della documentazione secondo i criteri stabiliti dal regolamento comunale vigente. Lei è consapevole che l'elenco finale dei beneficiari deve essere approvato entro una certa data per consentire la successiva erogazione delle somme nei tempi previsti. Tuttavia, cinque giorni prima della scadenza prevista per la pubblicazione della graduatoria, un collega le chiede di riesaminare e modificare una valutazione effettuata, attribuendo un punteggio più favorevole ad un utente che ha presentato domanda, in quanto conoscente del suddetto collega. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA MULTIPLA

- A Rinvia le verifiche sulle altre domande in lavorazione per esaminare con priorità il caso segnalato dal collega, contando di recuperare il lavoro arretrato nei giorni successivi.
- B Informa il collega che la valutazione delle domande deve essere effettuata sulla base dei criteri previsti dal regolamento vigente, senza possibilità di deroghe legate a rapporti personali.
- C Prosegue l'istruttoria, garantendo l'applicazione uniforme dei criteri previsti dal regolamento a tutti coloro che hanno fatto domanda di accesso ai contributi comunali.
- D Prima di formulare una valutazione definitiva, si confronta informalmente con altri colleghi per comprendere come situazioni simili siano state affrontate in passato.
- E Conferma la valutazione dell'utente sulla base della documentazione agli atti, evitando che la conoscenza personale incida sul punteggio attribuito.
- F Provvede a completare il lavoro entro la scadenza prevista, affinché l'erogazione delle somme ai beneficiari possa avvenire nei tempi stabiliti.
- G Per preservare un clima collaborativo all'interno dell'ufficio, ascolta le osservazioni del collega e verifica se vi siano margini procedurali per riesaminare la valutazione della domanda.
- H Accoglie la richiesta del collega, considerando che la scelta di modificare la valutazione è stata sollecitata da quest'ultimo e che, pertanto, la responsabilità sia prevalentemente a suo carico.

**RISPOSTE CORRETTE COMUNE DI RHO – CONCORSO PUBBLICO
PER ESAMI PER LA COPERTURA DI N. 16 POSTI DI ISTRUTTORE
AMMINISTRATIVO – AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L.
COMPARTO FUNZIONI LOCALI, DA ASSEGNARE A DIVERSI UFFICI,
DI CUI N. 5 POSTI RISERVATI AI VOLONTARI DELLE FF.AA., N. 3
POSTI RISERVATI AI VOLONTARI SERVIZIO CIVILE E N. 1 POSTO
RISERVATO ALLE CATEGORIE PROTETTE EX ART.18 COMMA 2
DELLA LEGGE 68/1999 - PROVA SCRITTA - BUSTA 2**

1 B; E; C; D; A

2 C

3 B

4 C

5 A

6 C

7 B

8 C

9 C

10 A Vero;
B Falso;
C Vero;
D Vero;
E Falso

11 A

12 A

13 C

14 A

15 C

16 B

17 A; B; E; F

18 B; D; G; H

19 B; C; E; F

**DOMANDE COMUNE DI RHO – CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI
PER LA COPERTURA DI N. 16 POSTI DI ISTRUTTORE
AMMINISTRATIVO – AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L.
COMPARTO FUNZIONI LOCALI, DA ASSEGNARE A DIVERSI UFFICI,
DI CUI N. 5 POSTI RISERVATI AI VOLONTARI DELLE FF.AA., N. 3
POSTI RISERVATI AI VOLONTARI SERVIZIO CIVILE E N. 1 POSTO
RISERVATO ALLE CATEGORIE PROTETTE EX ART.18 COMMA 2
DELLA LEGGE 68/1999 - PROVA SCRITTA - BUSTA 3**

- 1) "Il Dott. Rossi è il Responsabile dell'Ufficio del Personale del Comune di Rho. A seguito dell'approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026, l'Amministrazione ha programmato l'assunzione di n. 3 Istruttori Amministrativi – Cat. C a tempo indeterminato e pieno. Il Dott. Rossi, pertanto, deve avviare e gestire l'intera procedura concorsuale, coordinando il proprio ufficio e interfacciandosi con gli organi competenti.

Assunte le vesti del Dott. Rossi, provveda il candidato a riordinare nell'ordine cronologico corretto le seguenti cinque fasi della procedura concorsuale. "

RISPOSTA ORDINAMENTO

- A L'Ufficio del Personale provvede alla verifica e all'ammissione delle domande pervenute entro i termini stabiliti dal bando, controllando il possesso dei requisiti dichiarati dai candidati, pubblicando l'elenco degli ammessi e degli esclusi e notificando a questi ultimi il provvedimento di esclusione con le relative motivazioni
- B La Commissione Esaminatrice, regolarmente nominata con apposita determinazione dirigenziale, procede alla correzione delle prove scritte, alla valutazione delle prove orali e alla formazione della graduatoria finale dei candidati idonei, che viene successivamente approvata con provvedimento dell'Ente.
- C A seguito dell'approvazione della graduatoria, l'Ufficio del Personale provvede alla stipula dei contratti individuali di lavoro con i candidati utilmente collocati in graduatoria, definendo la data di presa di servizio, il trattamento economico e le mansioni assegnate, previo superamento delle verifiche sui requisiti dichiarati.
- D Il bando di concorso, una volta approvato, viene pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione "Amministrazione Trasparente", nonché sul portale InPA, dando avvio al termine per la presentazione delle domande di partecipazione da parte dei candidati.
- E Il Dott. Rossi predispone gli atti necessari per la determinazione dirigenziale di indizione del concorso, definendo il profilo professionale ricercato, i requisiti di ammissione, le modalità di selezione, i titoli di studio richiesti e la dotazione organica disponibile, il tutto in coerenza con il PIAO approvato.

- 2) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Di cui all'articolo 1, commi 449, 450 e 452, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (finanziaria 2007), in materia di ricorso alle convenzioni-quadro e al mercato elettronico delle pubbliche amministrazioni e di utilizzo della rete (3) _____".

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Telefonica.
- B Telematica.
- C Intranet.

- 3) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Visto l'art. 50, comma 1, lettera b), del D.Lgs. n. 36/2023 che stabilisce che per gli affidamenti (2) _____ di importo inferiore a 140.000 euro, si debba procedere ad affidamento diretto, anche

senza consultazione di più operatori economici". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Di contratti di servizi e forniture.
 - B Indiretti di sole forniture.
 - C Solidali.
-

- 4) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Dato atto che l'ufficio competente ha acquisito in data 00/00/0000 la visura informatica del casellario (5) _____ da cui non sono risultate annotazioni a carico della predetta Società". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A ANAC.
 - B Giudiziario.
 - C AGCOM.
-

- 5) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Sulla piattaforma MEPA nell'iniziativa Servizi – Servizi commerciali vari – Servizi di trascrizione e/o resocontazione è presente (4) _____ presentata dalla società XXXXXXXX S.R.L., con sede a, P.I.V.A. 00000000000000". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A L'istanza.
 - B L'offerta.
 - C La richiesta.
-

- 6) Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Oggetto: (1) _____, TRAMITE LA PIATTAFORMA TELEMATICA MEPA, DEL SERVIZIO DI TRASCRIZIONE DEI DIBATTITI CONSILIARI ALLA SOC. XXXXXXXX S.R.L. - CIG K0ER65332".

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A ACQUISIZIONE INDIRETTA.
 - B AFFIDAMENTO DIRETTO.
 - C GARA D'APPALTO.
-

- 7) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Dato atto che l'ufficio competente ha acquisito il certificato di regolarità contributiva DURC, prot. INPS_42211909 del 00/00/0000, da cui la posizione del succitato (6) _____ risulta regolare". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Ente concedente.
- B Operatore Economico.
- C Subappaltatore.

-
- 8) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"La deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 00/00/0000 con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione 2024-2026 e il Documento (7) _____, ai sensi del D.Lgs. n. 118/2011". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Unico di programmazione (D.U.P.).
- B Unico di revisione.
- C Unico di provvigione.

-
- 9) "Sulla base del documento allegato e dei riferimenti normativi applicabili, compilare correttamente il campo vuoto del documento allegato, selezionando l'opzione corretta tra quelle proposte.

"Di (8) _____ nel Bilancio di Previsione 2024-2026 la spesa complessiva di € 2.964,60 (€ 2.430,00 + € 534,60 per I.V.A. 22%), secondo la scadenza dell'obbligazione giuridica prevista nell'anno 2024 imputandola come segue". "

(Domanda contenuta da documento PDF)

RISPOSTA SINGOLA

- A Liquidare.
- B Svincolare.
- C Impegnare.

-
- 10) Il candidato indichi, per ciascuna delle seguenti affermazioni, se ritiene che la stessa sia 'Vero' oppure 'Falso'.

RISPOSTA VERO/FALSO

- A In base all'art. 4 del D.P.R. 62/2013, il dipendente può chiedere e/o sollecitare regali o altre utilità.
- B Ai sensi dell'art. 42 del D.Lgs. 267/2000, la Giunta è l'organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo dei comuni.
- C Il trattamento dei dati personali avviene secondo le disposizioni del GDPR e del Codice in materia di protezione dei dati personali e nel rispetto dei soli principi costituzionali di cui agli articoli da 1 a 12 della Costituzione.
- D Ai sensi del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici), per "affidamento del contratto" si intende l'atto o la procedura attraverso i quali il contratto è aggiudicato all'operatore economico selezionato o scelto dalla stazione appaltante o dell'ente concedente.
- E Ai sensi dell'art. 22 della L. 241/1990, per "diritto di accesso" s'intende il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi.

-
- 11) Un file con estensione "jpeg" si riferisce a:

RISPOSTA SINGOLA

- A Un'immagine.
- B Un file audio.
- C Un file video.

-
- 12) Con quale programma vengono aperti i file con estensione ".docx"?

RISPOSTA SINGOLA

- A Microsoft PowerPoint
- B Microsoft Word

13) Come si possono visualizzare le proprietà di un file in ambiente Windows?

RISPOSTA SINGOLA

- A Cliccare con il tasto sinistro del mouse sul file e quindi su informazioni.
 - B Cliccare con il tasto destro del mouse sul file e quindi su proprietà.
 - C Fare doppio click sul file e premere il tasto Ctrl.
-

14) Where ___ you from?

RISPOSTA SINGOLA

- A is
 - B are
 - C do
-

15) My brother ___ a lot.

RISPOSTA SINGOLA

- A don't eat
 - B doesn't eat
 - C doesn't eats
-

16) ___ is my apple.

RISPOSTA SINGOLA

- A These
 - B This
 - C Those
-

17) Lei è un Istruttore amministrativo presso l'Ufficio Economato e sta gestendo una procedura di affidamento per la fornitura di materiale e di attrezzature destinate agli uffici comunali. A causa di alcuni ritardi nelle fasi preliminari della procedura, non imputabili al suo operato, i tempi a disposizione per completare l'affidamento si sono notevolmente ridotti. Un collega dell'ufficio che ha richiesto la fornitura, preoccupato che ulteriori ritardi possano lasciare gli uffici sprovvisti del materiale necessario, le chiede di accelerare l'iter omettendo alcuni adempimenti previsti, assicurandola sul fatto che in passato si sia già proceduto in modo analogo senza conseguenze. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA MULTIPLA

- A Condivide le ragioni del collega e si rende disponibile a procedere come da lui suggerito per velocizzare l'iter procedurale, così da non rischiare di lasciare gli uffici sprovvisti del materiale necessario.
 - B Distingue le fasi più critiche e complesse della procedura, che richiedono più tempo per essere portate a termine, da quelle più semplici, che possono essere completate rapidamente.
 - C Evita di soffermarsi sugli adempimenti che considera meno rilevanti, concentrandosi solo sulle attività indispensabili per completare la procedura di affidamento in tempi rapidi.
 - D Annota agli atti che i ritardi derivano da fasi precedenti al proprio intervento, così da delimitare la propria posizione rispetto ad un eventuale slittamento dei tempi.
 - E Spiega al collega che la procedura deve essere svolta nel rispetto degli adempimenti previsti, garantendo i controlli sul possesso dei requisiti e sulla regolarità dell'affidamento.
 - F Aggiorna il collega dell'ufficio richiedente sullo stato di avanzamento delle verifiche, affinché abbia un quadro chiaro della situazione.
 - G Individua le attività che possono essere svolte in parallelo e chiede supporto ad un collega competente, coordinandone il contributo affinché ogni fase si concluda nei tempi e secondo l'iter previsto.
 - H Prima di prendere ogni decisione, si confronta con altri colleghi per sapere come si fosse proceduto nei casi precedenti e per orientare le proprie scelte.
-

18) Lei è un Istruttore amministrativo presso l'Ufficio Protocollo. A fine mattinata arriva sulla casella PEC istituzionale una comunicazione voluminosa inviata da un altro ente pubblico, contenente numerosi documenti relativi a procedimenti diversi e priva di un oggetto chiaro che ne consenta l'immediata classificazione. Aprendo gli allegati, lei si accorge che alcuni di questi file sono stati trasmessi in un formato che non si visualizza correttamente, mentre uno dei documenti contiene un termine in scadenza nei giorni successivi e sembra avere carattere d'urgenza. Lei deve completare la registrazione a protocollo, classificare i documenti e smistarli agli uffici competenti, ma le informazioni disponibili sono incomplete,

rendendo non immediato individuarne la materia di competenza e a quali uffici debbano essere assegnati. Come si comporterebbe in questa situazione?

RISPOSTA MULTIPLA

- A** Esamina i documenti della PEC, distinguendo i diversi procedimenti, separando i file leggibili da quelli non visualizzabili e mettendo in evidenza il documento in scadenza da trattare con priorità.
- B** Per ciascun documento visualizzabile, raccoglie le informazioni utili ad individuarne gli ambiti di competenza e li attribuisce agli uffici corretti, in base alla materia trattata.
- C** Proceda tempestivamente completando la registrazione e lo smistamento del documento in scadenza all'ufficio competente, segnalandone l'urgenza.
- D** Completa la registrazione e l'inoltro della comunicazione, essendo certo che sarà l'ufficio destinatario a verificarne la pertinenza o a segnalare eventuali errori di assegnazione.
- E** Richiede al mittente di inviare nuovamente i file che risultano illeggibili in un formato visualizzabile e di fornire chiarimenti sull'oggetto.
- F** Si concentra interamente sui documenti leggibili, lasciando in sospeso quelli non visualizzabili e riservandosi di contattare il mittente, per un eventuale loro reinvio, in un momento successivo.
- G** Attribuisce i documenti all'ufficio che in passato ha gestito comunicazioni provenienti dallo stesso mittente, ritenendo che la provenienza della PEC sia un criterio affidabile per individuarne la destinazione.
- H** Dà una rapida lettura alla comunicazione, trattandola come un blocco unico per coglierne rapidamente il contenuto generale e velocizzarne la lavorazione.

-
- 19) Lei è un Istruttore amministrativo presso l'Ufficio Cultura. Allo sportello, si rivolge a lei il rappresentante di un'associazione che vuole presentare domanda di patrocinio e richiedere la concessione di uno spazio comunale per alcuni eventi. Tuttavia, l'utente non conosce la modulistica da utilizzare, confonde le due procedure, ignora di dover allegare lo statuto dell'associazione e il programma dell'iniziativa e non è informato sui termini di presentazione delle domande. In tale circostanza, da un lato il protrarsi dell'attesa genera insofferenza tra gli utenti in coda, dall'altro il rappresentante appare sempre più confuso, manifestando difficoltà a comprendere le sue indicazioni. Come si comporterebbe in questa situazione?**

RISPOSTA MULTIPLA

- A** Fornisce supporto pratico nella compilazione dei moduli, mantenendo un atteggiamento disponibile e illustrando, ove necessario, come affrontare i passaggi più complessi.
- B** Risponde ai vari dubbi sollevati dall'utente e, prima di congedarlo, si accerta, con alcune domande, che le indicazioni fornite siano state recepite correttamente.
- C** Comunica all'utente le informazioni sulle procedure utilizzando rigorosamente il linguaggio tecnico del regolamento, convinto che la precisione terminologica renda la spiegazione più accurata.
- D** Per far sì che il colloquio con il rappresentante non si prolunghi per troppo tempo, gli suggerisce di fissare un appuntamento con il responsabile dell'ufficio, nei giorni successivi.
- E** Descrive in modo ordinato i passaggi delle due procedure, soffermandosi sui moduli da compilare, sugli allegati da produrre e sulle scadenze previste.
- F** Chiede al rappresentante quali aspetti gli risultino meno chiari e quali documenti abbia già a disposizione, per capire come orientare la spiegazione.
- G** Proceda ad elencare rapidamente tutti gli adempimenti necessari, ritenendo importante dare subito all'utente un quadro completo dell'iter complessivo.
- H** Invita il rappresentante a cercare nella modulistica le risposte ai propri dubbi, per non prolungare l'attesa degli altri utenti in coda allo sportello.

**RISPOSTE CORRETTE COMUNE DI RHO – CONCORSO PUBBLICO
PER ESAMI PER LA COPERTURA DI N. 16 POSTI DI ISTRUTTORE
AMMINISTRATIVO – AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L.
COMPARTO FUNZIONI LOCALI, DA ASSEGNARE A DIVERSI UFFICI,
DI CUI N. 5 POSTI RISERVATI AI VOLONTARI DELLE FF.AA., N. 3
POSTI RISERVATI AI VOLONTARI SERVIZIO CIVILE E N. 1 POSTO
RISERVATO ALLE CATEGORIE PROTETTE EX ART.18 COMMA 2
DELLA LEGGE 68/1999 - PROVA SCRITTA - BUSTA 3**

1 E; D; A; B; C	2 B	3 A	4 A	5 B
6 B	7 B	8 A	9 C	10 A Falso; B Falso; C Falso; D Vero; E Vero
11 A	12 B	13 B	14 B	15 B
16 B	17 B; E; F; G	18 A; B; C; E	19 A; B; E; F	