



**PROVINCIA PISTOIA
ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO**

PROVA ESTRATTA

Traccia 1

DOMANDE APERTE

1) Il candidato illustri la struttura e le finalità del Documento Unico di Programmazione (DUP) negli enti locali e descriva l'iter di approvazione del documento e il suo legame con il Bilancio di previsione finanziario.

2) Il candidato illustri il principio contabile generale della competenza finanziaria potenziata introdotto dal d.lgs. n. 118/2011, spiegando in quale momento le obbligazioni attive e passive devono essere registrate nelle scritture contabili dell'ente locale. Il candidato specifichi, inoltre, la funzione e l'utilità del Fondo Pluriennale Vincolato (FPV) e del Fondo Crediti di Dubbia Esigibilità (FCDE) all'interno di questo sistema contabile

3) Il candidato illustri il principio di separazione tra funzioni di indirizzo politico-amministrativo e funzioni di gestione amministrativa negli enti locali. Specificando la composizione e i ruoli degli organi di indirizzo della Provincia, si chiariscano le differenze sostanziali tra i compiti di tali organi e le competenze dei Dirigenti/Responsabili di servizio nell'adozione degli atti della gestione

INFORMATICA – la risposta esatta è riportata in grassetto

4) **Quale programma è utilizzato principalmente per elaborare testi?**

- A) Excel
- B) Word**
- C) PowerPoint
- D) Access

5) **Qual è l'estensione predefinita dei documenti di Microsoft Word?**

- A) .xlsx
- B) .pptx
- C) .docx**
- D) .pdf

6) **Che cosa indica l'acronimo "PDF"?**

- A) Portable Document Format**
- B) Personal Data File
- C) Private Document Form
- D) Public Digital File

7) **Quale dispositivo serve principalmente per inserire dati nel computer?**

- A) Monitor
- B) Stampante
- C) Tastiera**
- D) Altoparlanti

8) **Quale tra questi è un browser Internet?**

- A) Windows
- B) Outlook
- C) **Google Chrome**
- D) Excel

INGLESE – la risposta esatta è riportata in grassetto

9) **How to be a good colleague**

Tip 1: Start the day right.

9) Start the day right by saying [1] to everyone you come across at the office. Wishing everybody a cheery “good morning” puts people in a good [2]. It’s a little gesture that can make a massive difference in the moods of others and the [3] atmosphere as a whole.

Small talk is important, too. Ask someone how their [4] is and what they did last night. Taking an [5] in a co-worker makes them feel valued even if your conversation is brief.

[1] Hello flower nonsense

[2] dog mood food

[3] lake supermarket office

[4] car bike family

[5] interest apple bottle

PSICOATTITUDINALI

(Nel test Psicoattitudinale

le risposte in A) attribuiscono 1,5 punti

le risposte in B) attribuiscono 1 punto

le risposte in C) attribuiscono 0,25 punti)

Soluzione dei problemi

10) **Nel corso della giornata si accumulano numerose richieste urgenti, rendendo difficile rispettare tutte le scadenze previste. Come affronti la situazione?**

- A) Analizzo le diverse richieste, stabilisco un ordine di priorità sulla base delle urgenze e organizzo il lavoro in modo da garantire la gestione delle attività più critiche nei tempi necessari.
- B) Procedo affrontando le richieste che richiedono una risposta più immediata, cercando progressivamente di gestire le altre attività nel corso della giornata.
- C) Dedico inizialmente tempo a raccogliere tutte le richieste ricevute e a comprendere il quadro complessivo delle attività prima di definire come e se procedere operativamente.

11) **Nel corso di un'attività ricevi indicazioni provenienti da più soggetti che evidenziano aspetti non completamente allineati tra loro. Gli elementi emersi non impediscono di procedere, ma richiedono alcune valutazioni aggiuntive. Come agisci?**

- A) Analizzo l'origine dell'incoerenza, confrontando la documentazione disponibile e intervengo per aggiornare correttamente la pratica evitando possibili errori successivi.
- B) Effettuo una verifica puntuale della documentazione ricevuta e segnalo l'incongruenza al collega o all'ufficio che ha inserito i dati, attendendo una risposta prima di procedere.
- C) Riesamino l'intera pratica per capire se la discrepanza rilevata incida concretamente sul procedimento e valuto successivamente se sia necessario richiedere ulteriori verifiche.

-
- 12) Durante lo svolgimento delle attività programmate emerge un'esigenza imprevista che richiede di riorganizzare alcune priorità senza interrompere le attività già avviate. Come ti comporti?**
- A) Analizzo l'impatto della nuova esigenza sulle attività in corso, ridefinisco le priorità e organizzo il lavoro in modo da garantire il proseguimento delle attività più rilevanti.
 - B) Valuto le attività coinvolte e riorganizzo progressivamente il lavoro, cercando di conciliare la nuova esigenza con gli impegni già programmati.
 - C) Mi concentro inizialmente sull'esigenza emersa e valuto successivamente come riallineare le altre attività previste.

Orientamento all'apprendimento

-
- 13) Dopo aver ricevuto un riscontro su una pratica conclusa, comprendi che alcune modalità utilizzate potrebbero essere migliorate in futuro. Come ti comporti?**
- A) Analizzo il riscontro ricevuto, individuo gli aspetti del mio approccio da migliorare e mi attivo per applicare quanto appreso nelle pratiche successive.
 - B) Tengo conto delle osservazioni ricevute e cerco di applicarle gradualmente quando mi trovo davanti a situazioni simili.
 - C) Prendo atto del riscontro e lo considero utile come riferimento generale, senza modificare immediatamente il mio modo di lavorare.

-
- 14) Alcuni colleghi iniziano a utilizzare modalità operative che consentono di svolgere determinate attività in modo più efficace rispetto a quelle abitualmente adottate. Come reagisci?**
- A) Osservo le modalità adottate dai colleghi, ne approfondisco il funzionamento e valuto come integrarle nel mio lavoro per migliorarne l'efficacia.
 - B) Mi informo sulle modalità utilizzate e provo ad applicarle nelle situazioni in cui ritengo possano risultare utili.
 - C) Prendo atto delle modalità adottate dagli altri colleghi e valuto nel tempo se possano rappresentare un'opportunità di miglioramento per il mio lavoro.

-
- 15) Nel corso delle attività quotidiane ti accorgi che alcune procedure stanno evolvendo e richiederanno competenze che al momento utilizzi solo occasionalmente. Come ti comporti?**
- A) Approfondisco gli aspetti che potrebbero diventare maggiormente rilevanti per il mio lavoro, cercando occasioni per acquisire conoscenze utili e prepararmi ad affrontare le future esigenze operative.
 - B) Mi informo sugli aspetti che potrebbero avere ricadute sulle attività di mia competenza e approfondisco progressivamente gli elementi che ritengo più utili.
 - C) Valuto nel tempo se le nuove esigenze possano incidere concretamente sul mio lavoro e approfondisco gli aspetti che risultano maggiormente necessari.

Accuratezza

-
- 16) Prima dell'invio di una comunicazione formale, ti accorgi che alcuni dati anagrafici presenti nel testo non coincidono perfettamente con quelli riportati negli allegati. Come procedi?**
- A) Verifico le diverse fonti disponibili, chiarisco quale dato debba essere considerato corretto e aggiorno la comunicazione prima dell'invio.
 - B) Controllo i dati principali e correggo le informazioni che risultano chiaramente discordanti prima di procedere con l'invio.
 - C) Valuto se la differenza rilevata incida sugli aspetti sostanziali della comunicazione e procedo se non sembra compromettere la comprensione complessiva.

-
- 17) Devi organizzare un'attività con molti dati, scadenze e passaggi amministrativi. Come gestisci il lavoro?**
- A) Imposto un metodo di lavoro strutturato e verifico progressivamente l'esattezza delle informazioni, così da ridurre il rischio di errori nelle diverse fasi.
 - B) Ordino le attività per priorità e scadenza, effettuando controlli sui passaggi principali e una verifica finale prima della consegna.
 - C) Procedo seguendo l'esperienza maturata in attività analoghe, concentrando i controlli sugli aspetti che considero più delicati o maggiormente esposti all'errore.

-
- 18) Durante la verifica finale di una pratica rilevi che una data riportata nella documentazione non coincide con quella registrata nel sistema informativo. Come reagisci?**
- A) Verifico l'origine dell'incongruenza, valuto se possa incidere sulla pratica e correggo o segnalo l'elemento prima di proseguire con le fasi successive.
 - B) Controllo se la data incida sugli aspetti principali del procedimento e intervengo se la discordanza appare rilevante.
 - C) Prendo nota della differenza e proseguo, riservandomi di approfondire l'aspetto qualora diventi necessario.

Affidabilità

-
- 19) Nel corso della settimana emergono diverse richieste da gestire in tempi contenuti e con priorità differenti. Come ti organizzi?**
- A) Analizzo le attività da svolgere, definisco le priorità e organizzo il lavoro in modo da garantire il rispetto delle scadenze e la qualità dei risultati attesi.
 - B) Affronto le attività dando priorità alle scadenze più ravvicinate e chiedo supporto se emergono difficoltà che potrebbero incidere sul completamento del lavoro.
 - C) Inserisco l'attività tra le attività operative della giornata e procedo concentrandomi sugli elementi indispensabili per rispettare la tempistica assegnata.

-
- 20) Nel riesaminare un'attività già svolta, individui un elemento che potrebbe influire anche sulle attività seguite da altri colleghi. Come ti comporti?**
- A) Riconosco l'errore, informo le persone coinvolte e collaboro alla correzione, assumendomi la responsabilità del mio operato.
 - B) Approfondisco l'impatto dell'elemento individuato e condivido le informazioni con i colleghi interessati, valutando insieme le azioni più opportune da intraprendere.
 - C) Verifico se l'errore può essere corretto all'interno della mia attività senza coinvolgere altri, intervenendo direttamente.

-
- 21) Nel gestire un'attività puoi scegliere tra diverse modalità operative, tutte coerenti con le indicazioni previste. Come agisci?**
- A) Utilizzo il margine di autonomia in modo responsabile, scegliendo la soluzione più coerente con le regole e l'interesse del servizio.
 - B) Mi confronto con le prassi già adottate dall'ufficio e scelgo la modalità che risulta più allineata al contesto.
 - C) Prendo in considerazione le diverse opzioni disponibili e mi oriento verso quella che appare maggiormente in linea con le modalità abitualmente adottate.

Collaborazione

-
- 22) Nel corso di un'attività che coinvolge più persone emergono alcune criticità che richiedono un coordinamento tra i componenti del gruppo. Come ti comporti?**
- A) Condivido le informazioni utili e mi attivo per favorire il raggiungimento del risultato comune del gruppo.
 - B) Svolgo con attenzione la parte di attività che mi è stata assegnata e resto disponibile a fornire supporto ai colleghi se emergono esigenze specifiche.
 - C) Mi concentro sulle attività di mia competenza per garantire che almeno la mia parte venga completata nei tempi previsti.

-
- 23) Durante una riunione emergono approcci differenti rispetto alle modalità con cui affrontare una criticità. Come ti comporti?**
- A) Mi confronto con i colleghi, condivido informazioni utili e contribuisco a individuare modalità di lavoro che favoriscano il raggiungimento dell'obiettivo comune.
 - B) Espongo la mia posizione in modo chiaro e mi confronto con le proposte degli altri, affrontando prudentemente la criticità attraverso un'analisi preliminare.
 - C) Espongo il mio punto di vista e mi adeguo alla decisione che emerge dal confronto all'interno del gruppo.

-
- 24) Un nuovo componente del gruppo deve inserirsi in un'attività già avviata e mostra difficoltà a comprendere passaggi, interlocutori e priorità. Come ti comporti?**
- A) Condivido il contesto dell'attività, chiarisco i passaggi più rilevanti, segnalo le priorità e facilito il suo inserimento affinché possa contribuire efficacemente al lavoro comune.
 - B) Fornisco le informazioni necessarie per comprendere il contesto dell'attività e resto disponibile a chiarire eventuali dubbi che dovessero emergere.
 - C) Ritengo che possa acquisire progressivamente familiarità con il lavoro attraverso l'esperienza diretta, intervenendo soprattutto se formula richieste specifiche.

Comunicazione

-
- 25) Devi spiegare a un cittadino lo stato di una pratica che ha subito alcuni passaggi tecnici non semplici da comprendere. Come procedi?**
- A) Organizzo le informazioni in modo chiaro, adatto il linguaggio all'interlocutore, spiego i passaggi principali e verifico che abbia compreso.
 - B) Illustro gli elementi principali della pratica e rispondo alle domande di chiarimento poste dal cittadino.
 - C) Fornisco le informazioni principali sullo stato della pratica, limitandomi agli aspetti essenziali e agli aggiornamenti già disponibili.

-
- 26) Ricevi da un ufficio interno una richiesta formulata in modo generico, ma collegata a una pratica che richiede una risposta precisa. Come ti comporti?**
- A) Chiedo chiarimenti mirati, verifico di aver compreso l'esigenza effettiva e fornisco una risposta coerente con il bisogno informativo dell'ufficio.
 - B) Rispondo agli aspetti che risultano più chiari e segnalo la disponibilità a integrare la risposta attraverso un approfondimento successivo.
 - C) Interpreto la richiesta sulla base delle informazioni disponibili e fornisco una prima risposta, rinviando eventuali precisazioni a un momento successivo.

-
- 27) Devi presentare l'avanzamento di un'attività a interlocutori appartenenti a ruoli e ambiti organizzativi differenti. Come procedi?**
- A) Seleziono le informazioni rilevanti, adatto il linguaggio ai diversi interlocutori e presento lo stato dell'attività evidenziando risultati, criticità e passaggi successivi.
 - B) Presento le informazioni principali sull'attività, mantenendo un livello di dettaglio comprensibile e lasciando spazio a eventuali domande di approfondimento.
 - C) Riporto lo stato dell'attività e i dati disponibili, così che ciascun interlocutore possa individuare gli aspetti più rilevanti per il proprio ruolo.



PROVA NON ESTRATTA

**PROVINCIA PISTOIA
ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO**

Traccia 2

DOMANDE APERTE

- 1) A seguito dell'introduzione del PIAO (art. 6 del D.L. n. 80/2021), la programmazione della pubblica amministrazione ha subito una forte razionalizzazione. Il candidato descriva i principali obiettivi del PIAO e gli strumenti programmatici che lo compongono.
- 2) L'art. 182 del TUEL (d.lgs. 267/2000) disciplina le fasi della gestione della spesa negli enti locali. Il candidato descriva le fasi del procedimento di spesa evidenziando gli atti tipici che vengono adottati in questa procedura ed il ruolo del responsabile del Servizio Finanziario.
- 3) La Provincia manifesta la propria volontà attraverso diverse tipologie di atti amministrativi e normativi. Il candidato descriva le caratteristiche e l'organo competente all'adozione dei seguenti provvedimenti: le Deliberazioni, i Decreti e le Determinazioni dirigenziali. Specifica, inoltre, le condizioni per la loro esecutività.

INFORMATICA - la risposta esatta è riportata in grassetto

-
- 4) **Che cos'è un "file"?**
A) Un componente del computer
B) Un programma antivirus
C) Un insieme di dati memorizzati
D) Un tipo di stampante
-
- 5) **Quale funzione svolge un antivirus?**
A) Aumenta la velocità del computer
B) Elimina e previene software dannosi
C) Comprime i file
D) Aggiorna automaticamente Windows
-
- 6) **Qual è lo scopo principale di un backup?**
A) Rendere il computer più veloce
B) Proteggere il monitor
C) Conservare una copia dei dati per il recupero
D) Eliminare i file inutili
-
- 7) **Quale tra queste password è generalmente la più sicura?**
A) mario123
B) password
C) 12345678
D) T9#Lm28!Qa

8) In Microsoft Excel una formula deve iniziare con:

- A) #
- B) @
- C) =
- D) \$

INGLESE - la risposta esatta è riportata in grassetto

9) How to be a good colleague

Tip 2: Keep calm when things go wrong.

When things go wrong, keep a cool [1]. Try not to be too harsh with someone who temporarily loses their [2]. They may be having trouble at [3] or maybe a project they're working on isn't going to plan.

To stay calm and collected, pretend your [4](or parents) are in the room with you or that you're in the middle of the street in a busy shopping district. How would you act then? This simple [5] will prevent you from getting heated and losing your cool.

[1]Head shower paper

[2] trip **composure** butterfly

[3] garage garden **home**

[4] fingers windows **children**

[5] **technique** book mother

PSICOATTITUDINALI

(Nel test Psicoattitudinale

le risposte in A) attribuiscono 1,5 punti

le risposte in B) attribuiscono 1 punto

le risposte in C) attribuiscono 0,25 punti)

Soluzione dei problemi

10) Durante la verifica di una pratica già in fase avanzata, ricevi una comunicazione da un altro ufficio che segnala la presenza di informazioni aggiuntive non considerate nelle fasi precedenti. Gli elementi emersi non sembrano compromettere il procedimento, ma potrebbero richiedere alcune valutazioni ulteriori. Come agisci?

- A) Analizzo le nuove informazioni confrontandole con gli elementi già acquisiti, verifico quali aspetti possano incidere sull'istruttoria e aggiorno le valutazioni tenendo conto del quadro complessivo della pratica.
- B) Considero le informazioni ricevute concentrandomi sugli aspetti più direttamente collegati alla fase in corso del procedimento e, se necessario, condivido le mie considerazioni con il responsabile dell'istruttoria.
- C) Valuto preliminarmente se gli elementi segnalati possano determinare effetti significativi sull'andamento della pratica e approfondisco ulteriormente qualora emergano aspetti che richiedano verifiche specifiche.

11) Nel corso della verifica di una pratica rilevi che due uffici hanno fornito indicazioni operative differenti rispetto alla stessa situazione. Come ti comporti?

- A) Approfondisco le motivazioni alla base delle due indicazioni, verifico quale interpretazione sia coerente con il procedimento e ricostruisco gli elementi utili a supportare la decisione finale.
- B) Analizzo le indicazioni ricevute e mi confronto con uno degli uffici coinvolti per comprendere meglio gli aspetti che hanno portato a formulare quella specifica interpretazione.
- C) Valuto quale delle due indicazioni risulti più applicabile al caso concreto e procedo sulla base degli elementi che appaiono maggiormente funzionali alla conclusione dell'attività.

12) Durante la gestione di una pratica emerge un vincolo operativo non considerato nella fase iniziale che richiede di rivedere alcune attività già pianificate. Come agisci?

- A) Analizzo l'impatto del vincolo sulle attività già pianificate, individuo le possibili alternative operative e ridefinisco la gestione della pratica tenendo conto degli obiettivi del procedimento.
- B) Valuto quali attività risultino direttamente interessate dal vincolo emerso e adatto progressivamente la pianificazione, confrontandomi con il responsabile qualora sia necessario.
- C) Esamino gli effetti del vincolo sulle attività immediatamente coinvolte e intervengo principalmente sugli aspetti che richiedono modifiche urgenti.

Orientamento all'apprendimento

13) Nel tuo ufficio viene introdotta una nuova modalità di gestione delle pratiche che modifica alcune attività abitualmente svolte. Dopo una prima fase di utilizzo emergono dubbi e difficoltà applicative tra i colleghi. Come ti comporti?

- A) Cerco di comprendere approfonditamente il nuovo metodo di lavoro, confronto le mie esperienze con quelle dei colleghi e individuo modalità che mi consentano di utilizzare le nuove procedure.
- B) Mi concentro sugli aspetti della nuova modalità che incidono direttamente sulle attività di cui mi occupo e approfondisco gradualmente gli altri elementi man mano che diventano necessari.
- C) Continuo a utilizzare prevalentemente le modalità operative che conosco meglio e acquisisco familiarità con i nuovi strumenti soprattutto attraverso l'esperienza quotidiana.

14) Al termine di un'attività particolarmente complessa ricevi osservazioni da parte di colleghi e responsabile su alcuni aspetti che avrebbero potuto essere gestiti diversamente. Come reagisci?

- A) Analizzo i riscontri ricevuti, cerco di comprendere quali comportamenti abbiano prodotto i risultati osservati e cerco di individuare aree di miglioramento.
- B) Valuto le osservazioni ricevute in relazione all'attività svolta e considero l'opportunità di modificare alcune modalità operative nei casi analoghi.
- C) Prendo atto dei commenti ricevuti e li utilizzo come elemento di riflessione generale, riservandomi di valutare eventuali cambiamenti nelle attività future.

-
- 15) Ti viene affidata una pratica che riguarda un ambito amministrativo che conosci solo parzialmente e sul quale hai poca esperienza diretta. Come agisci?**
- A) Mi attivo per acquisire rapidamente le informazioni necessarie, consultando fonti, documentazione e colleghi esperti, così da comprendere il contesto e rafforzare le mie competenze.
 - B) Raccolgo le informazioni indispensabili per gestire correttamente la pratica e approfondisco in un secondo momento gli aspetti meno urgenti.
 - C) Mi concentro principalmente sugli elementi necessari e indispensabili a completare l'attività assegnata, rinviando eventuali approfondimenti a momenti successivi.

Accuratezza

-
- 16) Durante la predisposizione di un provvedimento ti accorgi che alcune informazioni provengono da documenti elaborati in momenti diversi e potrebbero non essere perfettamente allineate. Come procedi?**
- A) Verifico la coerenza delle informazioni presenti nelle diverse fonti e utilizzo i dati maggiormente affidabili per completare il documento.
 - B) Controllo gli elementi principali che incidono sul contenuto del provvedimento e approfondisco ulteriormente gli aspetti che presentano evidenti incongruenze.
 - C) Valuto se le differenze rilevate abbiano un impatto concreto sul documento e procedo utilizzando le informazioni che appaiono complessivamente più attendibili.

-
- 17) Devi gestire contemporaneamente numerose pratiche con scadenze ravvicinate e contenuti differenti. Come organizzi il lavoro?**
- A) Definisco un metodo di lavoro strutturato basato su priorità e urgenze e controllo sistematicamente la completezza delle attività per ridurre il rischio di errori.
 - B) Organizzo le attività secondo priorità, effettuando controlli nelle fasi principali del procedimento per ridurre il rischio di errori.
 - C) Mi concentro sulle attività più urgenti e verifico con maggiore attenzione gli aspetti che ritengo più rilevanti per ciascuna pratica.

-
- 18) Dopo aver concluso un'attività rilevi un'imprecisione che non sembra incidere direttamente sull'esito del procedimento. Come agisci?**
- A) Analizzo l'origine dell'imprecisione, verifico se possa produrre effetti indiretti e intervengo per correggerla qualora possa influire sulla qualità complessiva del lavoro svolto.
 - B) Valuto l'effettiva rilevanza dell'imprecisione e procedo alla correzione se ritengo che possa generare successive criticità.
 - C) Prendo nota dell'elemento rilevato e considero l'opportunità di intervenire nel momento in cui la pratica dovesse essere esaminata.

Affidabilità

-
- 19) Ti viene affidato il presidio di un'attività che richiede continuità operativa per diverse settimane e coinvolge più soggetti interni. Come ti comporti?**
- A) Organizzo il lavoro in modo da garantire il rispetto degli impegni assunti e mantengo aggiornati gli interlocutori coinvolti.
 - B) Gestisco le attività secondo la pianificazione concordata e verifico periodicamente che tempi e risultati siano coerenti con le aspettative degli interlocutori.
 - C) Mi concentro sul completamento delle attività assegnate e verifico l'andamento complessivo in corrispondenza delle scadenze più rilevanti.

20) Nel corso di un procedimento emerge un errore riconducibile anche ad alcune attività da te svolte. Come reagisci?

- A) Analizzo le cause dell'errore, condivido tempestivamente le informazioni utili alla sua gestione e collaboro alla definizione delle azioni necessarie per risolverlo.
- B) Verifico l'effettiva portata dell'errore e contribuisco alle attività di correzione per quanto riguarda gli aspetti di mia competenza.
- C) Approfondisco innanzitutto il mio contributo alla situazione e valuto dopo quali ulteriori azioni possano essere utili per la gestione complessiva del problema.

21) Una procedura lascia spazio a differenti modalità operative tutte formalmente corrette. Come agisci?

- A) Valuto le possibili alternative tenendo conto degli obiettivi del procedimento, degli effetti organizzativi e delle esigenze degli interlocutori coinvolti.
- B) Scelgo la modalità che appare maggiormente coerente con le prassi normalmente adottate nell'ufficio e con la procedura se presente.
- C) Mi oriento verso la modalità che ritengo più immediata da applicare nel caso specifico, valutando eventuali adeguamenti solo se si rendono necessari.

Collaborazione

22) Per completare un procedimento è necessario coordinare attività svolte da più uffici con priorità differenti. Come ti comporti?

- A) Favorisco la circolazione delle informazioni e contribuisco a mantenere allineati i diversi soggetti coinvolti, facilitando il coordinamento delle attività necessarie.
- B) Mantengo rapporti costanti con gli uffici coinvolti per verificare lo stato delle attività che incidono sul procedimento.
- C) Mi confronto con gli uffici principalmente nei momenti in cui emerge la necessità di assumere decisioni o acquisire informazioni specifiche.

23) Nel gruppo di lavoro emergono opinioni differenti sulle modalità con cui affrontare una criticità organizzativa. Come reagisci?

- A) Ascolto i diversi punti di vista e contribuisco alla ricerca di una soluzione condivisa.
- B) Espongo il mio punto di vista e considero con attenzione le osservazioni formulate dagli altri partecipanti.
- C) Mi concentro sulla proposta che ritengo maggiormente praticabile e valuto in un secondo momento gli altri contributi emersi durante il confronto.

24) Un nuovo collega viene inserito in un'attività già avviata che coinvolge procedure articolate e numerosi interlocutori. Come ti comporti?

- A) Condivido informazioni utili sul contesto operativo, chiarisco gli aspetti più rilevanti delle attività in corso e cerco di favorire il suo inserimento nel gruppo di lavoro.
- B) Fornisco le informazioni necessarie al collega per consentirgli di svolgere correttamente le attività assegnate e resto disponibile per eventuali chiarimenti.
- C) Ritengo che possa acquisire progressivamente familiarità con attività e procedure attraverso l'esperienza diretta, intervenendo principalmente in caso di richieste specifiche.

Comunicazione

25) Devi fornire aggiornamenti sullo stato di una pratica a un cittadino che ha già richiesto informazioni in più occasioni. Come agisci?

- A) Ricostruisco in modo chiaro lo stato del procedimento, spiego i passaggi ancora necessari e verifico che le informazioni fornite siano state correttamente comprese.
- B) Comunico tutti gli aggiornamenti disponibili, spiegando i passaggi e rispondo alle richieste di chiarimento formulate dal cittadino.
- C) Mi concentro sugli elementi principali dello stato della pratica, rispondendo gradualmente agli eventuali approfondimenti e/o richieste dell'interessato.

26) Durante una riunione devi illustrare una criticità che coinvolge più uffici e diversi livelli organizzativi. Come procedi?

- A) Presento il problema evidenziando fatti, impatti e possibili opzioni di intervento, adattando il livello di dettaglio agli interlocutori presenti.
- B) Descrivo la situazione e i principali elementi che hanno determinato la criticità, rispondendo agli eventuali approfondimenti richiesti.
- C) Espongo gli aspetti che considero più rilevanti ai fini della discussione, lasciando agli interlocutori la possibilità o meno di approfondire ulteriormente i dettagli.

27) Ricevi richieste di informazioni sul medesimo procedimento da parte di interlocutori con esigenze e livelli di conoscenza differenti. Come ti comporti?

- A) Adatto il linguaggio e le modalità comunicative alle caratteristiche dei diversi interlocutori, mantenendo coerenza e completezza delle informazioni.
- B) Fornisco informazioni complete e dettagliate che siano comprensibili utilizzando un linguaggio uniforme.
- C) Comunico gli elementi principali del procedimento utilizzando le stesse modalità informative per tutti gli interlocutori, approfondendo ulteriormente solo se richiesto.



PROVINCIA PISTOIA
ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO

PROVA NON ESTRATTA

Traccia 3

DOMANDE APERTE

1) Il candidato delinea il quadro logico e cronologico che lega tra loro i principali documenti di programmazione economico-finanziaria e gestionale di una Provincia evidenziando come gli obiettivi strategici dell'ente si trasformino in azioni concrete e misurabili.

2) La gestione delle entrate di una Provincia si articola in fasi sequenziali volte a reperire le risorse necessarie al finanziamento dei servizi. Il candidato illustri le fasi del procedimento di entrata ai sensi dell'art. 178 del TUEL, soffermandosi in particolare sui requisiti formali e sostanziali richiesti per la validità della fase dell'accertamento.

3) A seguito della riforma attuata dalla Legge n. 56/2014 (Legge Delrio), l'assetto e le competenze delle Province hanno subito un profondo riordino. Il candidato illustri le principali funzioni fondamentali attualmente attribuite alla Provincia, evidenziando il ruolo dell'ente.

INFORMATICA - la risposta esatta è riportata in grassetto

4. Che cos'è il "cloud computing"?

- A) Un programma di videoscrittura
- B) Un sistema di archiviazione e servizi via Internet**
- C) Un tipo di monitor
- D) Un antivirus

5. Qual è il principale vantaggio della Posta Elettronica Certificata (PEC)?

- A) È gratuita per tutti
- B) Ha valore legale equiparabile a una raccomandata con ricevuta di ritorno**
- C) Permette di navigare in Internet
- D) Consente di modificare documenti PDF

6. Quale operazione è consigliata prima di aprire un allegato ricevuto da un mittente sconosciuto?

- A) Aprirlo immediatamente
- B) Disattivare l'antivirus
- C) Verificare l'affidabilità del mittente ed effettuare una scansione antivirus**
- D) Stamparlo

7. Che cosa si intende per "phishing"?

- A) Una tecnica di compressione dei file
- B) Un sistema di archiviazione online
- C) Un tentativo fraudolento di ottenere dati personali tramite e-mail, SMS o siti falsi**
- D) Un aggiornamento di Windows

8. Quale combinazione di tasti consente normalmente di copiare un testo selezionato in Windows?

- A) Ctrl + X
- B) Ctrl + C**
- C) Ctrl + V
- D) Ctrl + Z

INGLESE - la risposta esatta è riportata in grassetto

9) How to be a good colleague

Tip 3: Do your own job well.

People who don't do their job [1] or miss important [2] contribute to a poor working environment, as do people who take credit for other people's work. Make sure you're not [3] of this yourself.

Tip 4: Don't gossip.

It's important to immediately put a [4] to nasty gossip, which can be a form of workplace bullying. Don't talk behind people's backs. If someone tries to gossip with you, the worst thing you can do is [5] the conversation.

[1]. **Correctly** sad red

[2]. cats **deadlines** legs

[3]. hungry drunk **guilty**

[4]. cake noise **stop**

[5]. **continue** swim run

PSICOATTITUDINALI

(Nel test Psicoattitudinale

le risposte in A) attribuiscono 1,5 punti

le risposte in B) attribuiscono 1 punto

le risposte in C) attribuiscono 0,25 punti)

Soluzione dei problemi

10) Nel corso della gestione di una pratica emerge una situazione non prevista dalle indicazioni inizialmente disponibili che richiede una rivalutazione delle attività previste. Come agisci?

- A) Analizzo gli effetti della situazione emersa sulle attività già pianificate, verifico le possibili alternative operative e ridefinisco le modalità di gestione della pratica tenendo conto degli obiettivi del procedimento.
- B) Valuto gli aspetti della pratica maggiormente interessati dalla situazione emersa e adatto progressivamente le attività previste, confrontandomi se necessario con il responsabile.
- C) Esamino preliminarmente l'impatto dell'eccezione sulle attività immediatamente previste e intervengo principalmente sugli aspetti che richiedono modifiche urgenti.

-
- 11) Durante l'analisi di una richiesta ti accorgi che alcune informazioni necessarie per completare la valutazione non sono immediatamente disponibili. Come ti comporti?**
- A) Analizzo le informazioni disponibili, verifico quali elementi siano necessari per completare la valutazione e mi attivo per acquisire tempestivamente quelli mancanti, limitando gli effetti sui tempi dell'attività.
 - B) Valuto quali aspetti possano essere esaminati con gli elementi disponibili e procedo all'acquisizione delle informazioni mancanti prima di completare la valutazione.
 - C) Mi concentro sulle attività che possono essere svolte immediatamente e verifico successivamente se sia possibile acquisire gli elementi necessari per proseguire.

-
- 12) Nel corso di un procedimento sopraggiunge un vincolo organizzativo che rende necessario modificare parte della pianificazione inizialmente prevista. Come agisci?**
- A) Valuto gli effetti del nuovo vincolo sulle attività programmate, ridefinisco le priorità e organizzo il lavoro in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi principali del procedimento.
 - B) Analizzo le attività coinvolte dal vincolo emerso e adatto progressivamente la pianificazione, tenendo conto delle nuove esigenze organizzative.
 - C) Mi concentro sugli aspetti direttamente interessati dal vincolo e valuto successivamente se siano necessarie ulteriori modifiche alla pianificazione.

Orientamento all'apprendimento

-
- 13) Viene introdotto un aggiornamento normativo che interessa alcune attività del tuo ufficio e richiede l'adozione di modalità operative parzialmente diverse da quelle abituali. Come ti comporti?**
- A) Approfondisco le novità introdotte, ne analizzo le implicazioni operative e mi attivo per comprendere come applicarle efficacemente nelle attività di mia competenza.
 - B) Mi informo sugli aspetti che incidono direttamente sul mio lavoro e approfondisco progressivamente gli altri elementi man mano che si rendono necessari.
 - C) Prendo visione delle modifiche introdotte e mi concentro principalmente sugli aspetti indispensabili per svolgere le attività più immediate.

-
- 14) Nel tuo ufficio viene reso disponibile un nuovo strumento digitale destinato a supportare la gestione delle attività quotidiane. Come reagisci?**
- A) Approfondisco le funzionalità del nuovo strumento e cerco di comprenderne le potenzialità per migliorare l'efficacia e l'organizzazione delle attività.
 - B) Acquisisco familiarità con le funzionalità che incidono maggiormente sulle attività di mia competenza e approfondisco gradualmente gli altri aspetti.
 - C) Utilizzo inizialmente le funzionalità essenziali e approfondisco gli aspetti più avanzati solo quando si rendono necessari.

-
- 15) Nel confrontarti con colleghi di altri uffici scopri modalità operative che consentono di gestire alcune attività in modo più efficace. Come ti comporti?**
- A) Valuto con attenzione le modalità osservate, ne approfondisco i vantaggi e verifico se possano essere utilmente integrate nelle attività che svolgo.
 - B) Prendo in considerazione le modalità proposte e ne valuto l'applicabilità nelle situazioni che incontro più frequentemente.
 - C) Continuo a utilizzare prevalentemente le modalità che conosco meglio, riservandomi di valutare eventuali cambiamenti in futuro.

Accuratezza

-
- 16) Durante la verifica finale di un documento rilevi che alcuni dati riportati negli allegati richiedono un controllo aggiuntivo prima della trasmissione. Come procedi?**
- A) Verifico con attenzione gli elementi che richiedono approfondimento e completo tutte le verifiche necessarie prima della trasmissione del documento.
 - B) Controllo gli aspetti che appaiono maggiormente rilevanti e procedo con eventuali ulteriori verifiche qualora emergano elementi di attenzione.
 - C) Valuto l'incidenza degli aspetti da verificare e procedo se non sembrano emergere criticità significative.
-
- 17) Nel predisporre una comunicazione ufficiale utilizzi informazioni provenienti da fonti differenti che presentano alcuni elementi non perfettamente allineati. Come agisci?**
- A) Verifico la coerenza delle informazioni disponibili, chiarisco eventuali differenze e utilizzo i dati più affidabili prima di completare la comunicazione.
 - B) Controllo gli elementi che incidono maggiormente sul contenuto della comunicazione e approfondisco gli aspetti che presentano differenze evidenti.
 - C) Valuto se le differenze rilevate abbiano effetti concreti sul contenuto della comunicazione e procedo utilizzando le informazioni disponibili.
-
- 18) Prima di concludere un'attività ti accorgi che uno degli allegati contiene informazioni che richiedono una verifica ulteriore. Come reagisci?**
- A) Approfondisco l'elemento individuato e verifico che la documentazione sia completa e coerente prima di concludere l'attività.
 - B) Controllo l'aspetto segnalato ed effettuo ulteriori verifiche qualora emergano elementi che lo rendano necessario.
 - C) Prendo nota dell'elemento rilevato e valuto successivamente se siano necessari ulteriori approfondimenti.

Affidabilità

-
- 19) Ti viene affidata un'attività che richiede monitoraggio costante e aggiornamenti periodici per un periodo prolungato. Come ti comporti?**
- A) Organizzo il lavoro in modo da garantire continuità alle attività previste, monitoro regolarmente l'avanzamento e rispetto gli impegni assunti.
 - B) Seguo le attività pianificate e verifico periodicamente che l'andamento sia coerente con gli obiettivi stabiliti.
 - C) Mi concentro principalmente sul completamento delle attività assegnate e verifico l'andamento complessivo nelle fasi principali.
-
- 20) Nel corso di un'attività emerge una criticità che potrebbe incidere sul rispetto degli impegni già assunti. Come agisci?**
- A) Valuto tempestivamente gli effetti della criticità, individuo possibili soluzioni e mi attivo per limitare gli impatti sulle attività programmate.
 - B) Analizzo le conseguenze della criticità e adatto progressivamente l'organizzazione del lavoro alle nuove esigenze.
 - C) Mi concentro sugli aspetti immediatamente coinvolti dalla criticità e verifico successivamente eventuali effetti sulle altre attività.

-
- 21) Parte delle attività di cui sei responsabile dipendono dal contributo di altri soggetti coinvolti nel procedimento. Come ti organizzi?**
- A) Monitoro costantemente l'avanzamento delle attività coinvolte e mantengo un confronto regolare con i soggetti interessati per garantire il rispetto degli impegni.
 - B) Verifico periodicamente lo stato delle attività che incidono sul procedimento e intervengo quando emergono esigenze di coordinamento.
 - C) Mi concentro principalmente sulle attività di mia competenza e verifico l'andamento complessivo in prossimità delle scadenze principali.

Collaborazione

-
- 22) Per completare un'attività è necessario coordinare contributi provenienti da persone che operano in ambiti diversi. Come ti comporti?**
- A) Favorisco il confronto tra i soggetti coinvolti e contribuisco alla condivisione delle informazioni necessarie per raggiungere l'obiettivo comune.
 - B) Mantengo contatti regolari con le persone coinvolte e verifico periodicamente lo stato delle attività condivise.
 - C) Mi confronto con gli altri principalmente quando emergono esigenze specifiche o informazioni necessarie al completamento dell'attività.

-
- 23) Durante un confronto emergono posizioni differenti rispetto alla soluzione di un problema. Come reagisci?**
- A) Ascolto i diversi punti di vista e contribuisco a individuare una soluzione che tenga conto degli elementi più rilevanti emersi dal confronto.
 - B) Espongo il mio punto di vista e considero con attenzione le osservazioni formulate dagli altri partecipanti.
 - C) Mi concentro principalmente sulla soluzione che ritengo più efficace e valuto successivamente le altre proposte.

-
- 24) Un collega ti chiede supporto per comprendere un'attività che non conosce bene. Come ti comporti?**
- A) Condivido informazioni e indicazioni utili, aiutandolo a comprendere il contesto e gli
 - B) Fornisco le informazioni necessarie per svolgere correttamente l'attività e resto disponibile per eventuali chiarimenti.
 - C) Indico gli elementi essenziali e lascio che acquisisca progressivamente familiarità con l'attività attraverso l'esperienza.

Comunicazione

-
- 25) Devi spiegare una procedura articolata a un interlocutore che ha una conoscenza limitata dell'argomento. Come procedi?**
- A) Organizzo le informazioni in modo chiaro, utilizzo un linguaggio adeguato e verifico che i contenuti siano stati compresi.
 - B) Espongo le informazioni principali e rispondo agli eventuali chiarimenti richiesti dall'interlocutore.
 - C) Comunico gli aspetti essenziali dell'argomento e approfondisco ulteriormente solo se richiesto.

-
- 26) Durante una riunione devi presentare un aggiornamento che coinvolge persone con ruoli differenti. Come agisci?**

- A) Adatto il livello di dettaglio alle esigenze dei partecipanti e metto in evidenza gli aspetti maggiormente rilevanti per ciascun interlocutore.
 - B) Presento gli elementi principali dell'aggiornamento e chiarisco eventuali dubbi che emergono durante il confronto.
 - C) Espongo le informazioni disponibili lasciando ai partecipanti la possibilità di approfondire gli aspetti di loro interesse.
-

27) Ricevi richieste di chiarimento da più interlocutori sullo stesso tema. Come ti comporti?

- A) Adatto il linguaggio e il livello di approfondimento alle esigenze dei diversi interlocutori, mantenendo coerenza nelle informazioni fornite.
- B) Fornisco informazioni complete e comprensibili, rispondendo alle richieste di chiarimento che emergono.
- C) Comunico le informazioni principali disponibili, fornendo ulteriori chiarimenti solo quando vengono esplicitamente richiesti.