
Esercitazioni per la prova scritta

Materiale didattico TiConsiglio, esercitazione non ufficiale.

La prova scritta si articola in **due sezioni**, ciascuna con una **soglia autonoma di 21/30**:

- **Sezione A – Completamento testi (cloze):** brani con parti mancanti da completare.
- **Sezione B – Scenari situazionali (SJT):** situazioni professionali in cui scegliere la condotta più efficace.

Istruzioni. Prova a rispondere a tutti gli esercizi **prima** di consultare le soluzioni: le risposte corrette e le spiegazioni si trovano nella Parte 2, in fondo al documento.

Parte 1 – Esercizi

Sezione A – Completamento testi (cloze)

Brano 1

L'assicurazione generale obbligatoria per l'invalidità, la vecchiaia e i superstiti si fonda sul principio __ (1) __, in forza del quale i contributi versati dai lavoratori attivi finanziano le prestazioni erogate ai pensionati del medesimo periodo. Il diritto alla pensione di vecchiaia matura al raggiungimento congiunto del requisito anagrafico e di quello __ (2) __ minimo, mentre la pensione anticipata prescinde dall'età purché sia raggiunta un'anzianità contributiva più elevata. Le prestazioni previdenziali, a differenza di quelle __ (3) __, presuppongono sempre il versamento di contributi e non sono condizionate allo stato di bisogno del beneficiario.

Vuoto (1)

- a) della ripartizione
- b) della capitalizzazione individuale
- c) della mutualità volontaria
- d) della sussidiarietà orizzontale

Vuoto (2)

- a) reddituale
- b) contributivo
- c) assistenziale
- d) figurativo

Vuoto (3)

- a) retributive
- b) integrative
- c) assistenziali
- d) accessorie

Brano 2

L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta da criteri di economicità, di efficacia, di imparzialità, di pubblicità e di ___ **(1)** ___, secondo l'articolo 1 della legge 241 del 1990. Il responsabile del procedimento, ove non individuato espressamente, coincide con il ___ **(2)** ___ dell'unità organizzativa competente. Il provvedimento adottato in violazione di legge, viziato da eccesso di potere o da incompetenza è ___ **(3)** ___, mentre il difetto assoluto di attribuzione ne determina la nullità.

Vuoto (1)

- a) trasparenza
- b) gerarchia
- c) sussidiarietà
- d) onerosità

Vuoto (2)

- a) Ministro
- b) dirigente
- c) segretario
- d) funzionario più anziano

Vuoto (3)

- a) nullo
- b) annullabile
- c) inesistente
- d) irregolare

Brano 3

Nel ciclo di gestione della performance, la fase di ___ (1) ___ precede l'azione e definisce obiettivi, indicatori e valori attesi (target), mentre il controllo di gestione ne verifica lo stato di avanzamento in corso d'anno. Il controllo che misura la capacità di raggiungere gli obiettivi rispetto alle risorse impiegate attiene all'___ (2) ___, da tenere distinta dall'efficacia, che riguarda invece il grado di raggiungimento del risultato. A differenza del controllo strategico, il controllo di gestione ha carattere prevalentemente ___ (3) ___ e supporta le decisioni operative dei dirigenti.

Vuoto (1)

- a) rendicontazione
- b) programmazione
- c) certificazione
- d) liquidazione

Vuoto (2)

- a) efficienza
- b) trasparenza
- c) equità
- d) economicità

Vuoto (3)

- a) pluriennale
- b) infrannuale
- c) facoltativo
- d) esterno

Brano 4

Il rapporto di lavoro subordinato si caratterizza per la __ (1) __, cioè per l'assoggettamento del lavoratore al potere direttivo, organizzativo e disciplinare del datore di lavoro, secondo la nozione dell'articolo 2094 del codice civile. Il contratto a tempo determinato, disciplinato dal d.lgs. 81 del 2015, non può superare la durata massima complessiva di __ (2) __ mesi e, oltre i dodici mesi, richiede l'indicazione di specifiche causali giustificative. Il licenziamento intimato senza giusta causa o giustificato motivo è __ (3) __, con conseguenze reintegratorie o indennitarie a seconda del regime applicabile al rapporto.

Vuoto (1)

- a) subordinazione
- b) parasubordinazione
- c) autonomia gestionale
- d) coordinazione paritaria

Vuoto (2)

- a) diciotto
- b) ventiquattro
- c) trentasei
- d) dodici

Vuoto (3)

- a) inesistente
- b) annullabile
- c) illegittimo
- d) irrilevante

Brano 5

La NASpI è l'indennità mensile di disoccupazione erogata dall'INPS ai lavoratori subordinati che abbiano perduto involontariamente l'occupazione; presuppone almeno tredici settimane di ___ **(1)** ___ nei quattro anni precedenti la cessazione. La sua durata è pari alla metà delle settimane contributive del quadriennio e l'importo è soggetto a un meccanismo di riduzione progressiva, il cosiddetto ___ **(2)** ___, a partire da una certa mensilità. La Cassa integrazione guadagni, invece, è uno strumento di sostegno al reddito che interviene in caso di ___ **(3)** ___ dell'attività lavorativa, mantenendo in essere il rapporto di lavoro.

Vuoto (1)

- a) contribuzione
- b) retribuzione lorda
- c) anzianità anagrafica
- d) iscrizione sindacale

Vuoto (2)

- a) cumulo
- b) décalage
- c) conguaglio
- d) massimale

Vuoto (3)

- a) cessazione definitiva
- b) sospensione o riduzione
- c) trasferimento all'estero
- d) cessione del contratto

Brano 6

La legge 190 del 2012 ha introdotto un sistema organico di prevenzione della corruzione, imperniato sul Piano triennale e sulla figura del Responsabile della prevenzione della corruzione e della ___ (1) ___, nominato di norma tra i dirigenti di ruolo. Il d.lgs. 33 del 2013 ha riordinato gli obblighi di pubblicazione e ha configurato la trasparenza come accessibilità totale dei dati, garantita anche attraverso l'accesso civico ___ (2) ___, introdotto dal d.lgs. 97 del 2016, consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, senza necessità di ___ (3) ___.

Vuoto (1)

- a) trasparenza
- b) legalità
- c) sicurezza
- d) digitalizzazione

Vuoto (2)

- a) documentale
- b) generalizzato
- c) difensivo
- d) procedimentale

Vuoto (3)

- a) motivazione
- b) identificazione
- c) pagamento
- d) assistenza legale

Brano 7

Il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) individua nel ___ (1) ___ il soggetto che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali. Tra i principi applicabili al trattamento, quello di ___ (2) ___ impone di raccogliere i dati per finalità determinate, esplicite e legittime, senza successivi trattamenti incompatibili. Sul piano della sicurezza informatica, il Codice dell'amministrazione digitale (d.lgs. 82 del 2005) attribuisce al documento informatico sottoscritto con firma elettronica ___ (3) ___ l'efficacia probatoria della scrittura privata ai sensi dell'articolo 2702 del codice civile.

Vuoto (1)

- a) titolare del trattamento
- b) responsabile del trattamento
- c) interessato
- d) incaricato

Vuoto (2)

- a) minimizzazione
- b) limitazione della finalità
- c) esattezza
- d) responsabilizzazione

Vuoto (3)

- a) semplice
- b) avanzata, qualificata o digitale
- c) biometrica
- d) temporanea

Brano 8

In many public offices, employees are now required ___ (1) ___ online training courses on data protection and cybersecurity. The head of department pointed out that all confidential documents ___ (2) ___ be stored on encrypted servers, not on personal devices. Since the new procedure was introduced last year, the number of security incidents ___ (3) ___ significantly, and staff feel more confident when handling sensitive information.

Vuoto (1)

- a) to complete
- b) completing
- c) complete
- d) completed

Vuoto (2)

- a) should
- b) would
- c) might
- d) could

Vuoto (3)

- a) has dropped
- b) drops
- c) is dropping
- d) will drop

Brano 9

Il d.lgs. 165 del 2001 sancisce il principio di ___ (1) ___ tra gli organi di indirizzo politico, cui spetta la definizione degli obiettivi e dei programmi, e la dirigenza, cui compete l'adozione degli atti di gestione amministrativa, finanziaria e tecnica. Gli atti di gestione del rapporto di lavoro dei dipendenti pubblici contrattualizzati sono assunti con la capacità e i poteri del ___ (2) ___, secondo un modello di privatizzazione del pubblico impiego. La responsabilità dirigenziale, distinta da quella disciplinare, consegue al mancato raggiungimento degli obiettivi o all'inosservanza delle ___ (3) ___ impartite dall'organo di indirizzo.

Vuoto (1)

- a) separazione
- b) gerarchia
- c) sussidiarietà
- d) coincidenza

Vuoto (2)

- a) datore di lavoro privato
- b) pubblico ufficiale
- c) organo di controllo
- d) responsabile del procedimento

Vuoto (3)

- a) sanzioni
- b) direttive
- c) sentenze
- d) circolari facoltative

Sezione B – Scenari situazionali (SJT)

Scenario 01 – Gestione imprevisti

Sei responsabile di un piccolo team che gestisce l'istruttoria delle domande di prestazione. A metà mattina un aggiornamento del gestionale blocca l'invio delle pratiche: la coda cresce e allo sportello si accumulano utenti. Un collega propone di lavorare le pratiche a mano su carta per non fermarsi. Cosa fai per primo?

- A.** Autorizzi subito la lavorazione cartacea di tutte le pratiche per smaltire la coda.
- B.** Segnali immediatamente il blocco all'assistenza tecnica e informi gli utenti dei tempi, definendo intanto quali pratiche sono urgenti o in scadenza.
- C.** Aspetti che il sistema torni da solo, evitando di allarmare gli utenti.
- D.** Convochi una riunione di team per decidere collegialmente come procedere.

Scenario 02 – Relazione con l'utenza

Un utente anziano, visibilmente in difficoltà, ti chiede allo sportello un chiarimento su una pratica che però è di competenza di un altro ufficio, in un'altra sede. È quasi l'orario di chiusura. Come ti comporti?

- A. Gli spieghi che non è di tua competenza e gli indichi genericamente l'ufficio corretto.
- B. Verifichi tu il riferimento corretto (ufficio, orari, eventuale contatto) e glielo fornisci in modo chiaro, accertandoti che abbia capito come procedere.
- C. Poiché sta per chiudere, lo inviti a tornare un altro giorno nell'ufficio giusto.
- D. Provi comunque a gestire tu la pratica, pur non essendone competente, per non rimandarlo.

Scenario 03 – Priorità e scadenze

Il tuo responsabile ti affida due compiti con la stessa scadenza, domani: un report richiesto dalla direzione e la chiusura di un lotto di pratiche con termine di legge in scadenza. Non riesci a completarli entrambi da solo entro i tempi. Qual è l'approccio migliore?

- A. Dai priorità al report perché lo ha chiesto la direzione.
- B. Fai da solo quanto riesci di entrambi e vedi come va, senza dire nulla.
- C. Segnali subito al responsabile il conflitto di scadenze, proponi di dare priorità alle pratiche con termine di legge e chiedi supporto o una nuova scadenza per il report.
- D. Dai priorità alle pratiche e rinvii il report, informando il responsabile solo dopo.

Scenario 04 – Integrità e conflitto d'interessi

Stai istruendo una pratica e ti accorgi che il richiedente è un tuo parente stretto. La pratica sembra regolare e sei sotto pressione per i tempi. Cosa fai?

- A. Ti astieni e segnali la situazione al responsabile, chiedendo che la pratica sia assegnata a un altro collega.
- B. Procedi comunque, dato che la pratica è regolare e non c'è alcun favoritismo.
- C. La lavori più rapidamente per toglierla di mezzo prima che qualcuno noti il legame.
- D. Chiedi a un collega di firmarla al posto tuo, ma la istruisci tu.

Scenario 05 – Riservatezza dei dati

Un collega di un altro ufficio ti chiede via chat di dargli i dati anagrafici e reddituali di un utente, dicendo che gli servono "per una verifica veloce" ma senza spiegare in base a quale pratica. Come rispondi?

- A. Glieli mandi: è un collega e ti fidi.
- B. Chiedi qual è la finalità e il procedimento a cui i dati servono; se non è legittimato a trattarli, non li fornisci e lo indirizzi al canale corretto.
- C. Glieli mandi ma solo l'anagrafica, non il reddito.
- D. Fai uno screenshot del fascicolo e glielo giri, così vede tutto lui.

Scenario 06 – Errore proprio

Ti accorgi che una settimana fa hai liquidato una prestazione applicando un parametro sbagliato, con un importo erogato superiore al dovuto. Nessuno se n'è ancora accorto. Cosa fai?

- A. Segnali subito l'errore al responsabile e avvii la procedura di rettifica/recupero prevista.
- B. Non dici nulla: correggere ora attirerebbe attenzione su di te.
- C. Correggi in silenzio il parametro per le pratiche future, lasciando stare quella già liquidata.
- D. Aspetti di vedere se qualcuno lo nota, pronto a intervenire solo in quel caso.

Scenario 07 – Lavoro di squadra

In un progetto interno, un collega del tuo gruppo è chiaramente in ritardo sulla sua parte e questo rischia di far slittare l'intera consegna. Non è tuo subordinato. Come agisci?

- A. Lo segnali direttamente al capo progetto, così è un problema suo.
- B. Ne parli prima con lui per capire le difficoltà e vedere se puoi aiutare o ridistribuire; se il rischio resta, lo portate insieme al capo progetto.
- C. Fai anche la sua parte di nascosto per salvare la consegna.
- D. Non fai nulla: non è compito tuo controllare gli altri.

Scenario 08 – Utente aggressivo

Un utente allo sportello alza la voce e ti accusa di aver bloccato apposta la sua pratica, disturbando gli altri presenti. Tu sai che la pratica è ferma per un documento mancante che spetta a lui. Come gestisci?

- A. Mantieni la calma, abbassi i toni, spieghi con chiarezza qual è il documento mancante e come fornirlo, offrendoti di verificare insieme.
- B. Ribatti con fermezza che la colpa è sua e che senza il documento non si procede.
- C. Per farlo smettere, gli dici che proverai a "sbloccare" la pratica anche senza il documento.
- D. Chiami subito la sicurezza e interrompi il colloquio.

Scenario 09 – Iniziativa e miglioramento

Noti che una fase dell'istruttoria richiede un controllo manuale ripetitivo che genera spesso errori e rallentamenti. Hai un'idea per semplificarla. Cosa fai?

- A. Cambi da solo il tuo modo di lavorare secondo la tua idea, senza dirlo, per essere più veloce.
- B. Formalizzi la proposta con dati sul problema e possibili benefici, e la presenti al responsabile per una valutazione condivisa.
- C. Lasci perdere: non spetta a te cambiare le procedure.
- D. Ti lamenti della procedura con i colleghi, ma non proponi nulla a chi può decidere.

Scenario 10 – Istruzione ambigua

Il responsabile ti chiede via mail di "chiudere in fretta le pratiche arretrate". Tra queste ce ne sono alcune con documentazione incompleta che, a rigore, non potresti approvare. Come procedi?

- A. Le approvi tutte per rispettare la richiesta di velocità del responsabile.
- B. Chiedi al responsabile un chiarimento, evidenziando che alcune pratiche sono incomplete e non approvabili così come sono, e proponi come trattarle.
- C. Chiudi solo quelle complete e ignori le altre senza dire nulla.
- D. Rifiuti l'incarico perché la richiesta ti sembra scorretta.

Scenario 11 – Carico e stress

Da settimane il tuo carico di lavoro è insostenibile per un picco di domande e un collega assente. Inizi ad accumulare ritardi e stanchezza. Qual è l'approccio più maturo?

- A. Stringi i denti e continui da solo, sperando che il picco passi.
- B. Fai il punto sui carichi con dati concreti e lo porti al responsabile, proponendo priorità o un supporto temporaneo.
- C. Per stare nei tempi, inizi a saltare alcuni controlli sulle pratiche.
- D. Rallenti volontariamente senza dirlo, tanto la colpa è dell'organico ridotto.

Scenario 12 – Pressione impropria

Un conoscente ti scrive in privato chiedendoti di "dare un'occhiata" alla sua domanda per farla passare prima delle altre, dato che vi conoscete. Come rispondi?

- A. Spieghi con cortesia che le pratiche seguono un ordine e criteri prestabiliti e che non puoi darle corsie preferenziali, indicandogli i canali ufficiali per informazioni.
- B. Gli dici che vedrai cosa puoi fare, per non deluderlo.
- C. Sposti discretamente la sua pratica in cima alla coda: è solo un piccolo favore.
- D. Ignori il messaggio senza rispondere.

Parte 2 – Soluzioni e spiegazioni

Sezione A – Soluzioni

Brano 1

Vuoto (1): risposta corretta = **a) della ripartizione**

Il sistema previdenziale pubblico italiano è a ripartizione (pay-as-you-go): i contributi degli attivi pagano le pensioni correnti, non un montante individuale capitalizzato.

Vuoto (2): risposta corretta = **b) contributivo**

La pensione di vecchiaia richiede il requisito anagrafico più un'anzianità contributiva minima. Il requisito è contributivo, non reddituale.

Vuoto (3): risposta corretta = **c) assistenziali**

Le prestazioni assistenziali (es. assegno sociale) prescindono dai contributi e dipendono dallo stato di bisogno; quelle previdenziali no. È l'opposizione segnalata da «a differenza di».

Brano 2

Vuoto (1): risposta corretta = **a) trasparenza**

L'art. 1 L.241/1990 elenca economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza come criteri dell'azione amministrativa.

Vuoto (2): risposta corretta = **b) dirigente**

In assenza di diversa individuazione, la responsabilità del procedimento fa capo al dirigente preposto all'unità organizzativa competente (art. 5 L.241/1990).

Vuoto (3): risposta corretta = **b) annullabile**

Violazione di legge, eccesso di potere e incompetenza (relativa) sono i tre vizi di legittimità che rendono il provvedimento annullabile (art. 21-octies L.241/1990). La nullità è riservata ai casi dell'art. 21-septies, tra cui il difetto assoluto di attribuzione.

Brano 3

Vuoto (1): risposta corretta = **b) programmazione**

La programmazione (o pianificazione) definisce ex ante obiettivi e target; la rendicontazione è la fase ex post. Il testo indica una fase che «precede l'azione».

Vuoto (2): risposta corretta = **a) efficienza**

L'efficienza è il rapporto tra risultati e risorse impiegate; l'efficacia è il grado di raggiungimento dell'obiettivo. Il brano le contrappone esplicitamente.

Vuoto (3): risposta corretta = **b) infrannuale**

Il controllo di gestione opera in corso d'anno (infrannuale) a supporto operativo; il controllo strategico ha orizzonte pluriennale. È l'opposizione segnalata da «a differenza del controllo strategico».

Brano 4

Vuoto (1): risposta corretta = **a) subordinazione**

L'articolo 2094 c.c. definisce prestatore di lavoro subordinato chi si obbliga a collaborare alle dipendenze e sotto la direzione dell'imprenditore: l'elemento qualificante è la subordinazione.

Vuoto (2): risposta corretta = **b) ventiquattro**

Il d.lgs. 81/2015 fissa in ventiquattro mesi la durata massima complessiva del contratto a termine tra stesso datore e lavoratore per mansioni di pari livello, salvo diversa previsione dei contratti collettivi.

Vuoto (3): risposta corretta = **c) illegittimo**

Il licenziamento privo di giusta causa o giustificato motivo è illegittimo; le tutele (reintegra o indennità) variano secondo il regime, dalla L. 300/1970 al d.lgs. 23/2015 (tutele crescenti).

Brano 5

Vuoto (1): risposta corretta = **a) contribuzione**

Per la NASpI (d.lgs. 22/2015) occorre far valere almeno tredici settimane di contribuzione nei quattro anni precedenti la disoccupazione, oltre allo stato di disoccupazione involontaria.

Vuoto (2): risposta corretta = **b) décalage**

L'importo della NASpI si riduce progressivamente (décalage) del 3% al mese a partire, di regola, dal sesto mese di fruizione.

Vuoto (3): risposta corretta = **b) sospensione o riduzione**

La CIG (ordinaria e straordinaria) integra il reddito quando l'attività è sospesa o ridotta per cause temporanee, senza interruzione del rapporto di lavoro.

Brano 6

Vuoto (1): risposta corretta = **a) trasparenza**

La figura è il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), le cui funzioni sono state unificate dal d.lgs. 97/2016.

Vuoto (2): risposta corretta = **b) generalizzato**

Il d.lgs. 97/2016 ha introdotto l'accesso civico generalizzato (FOIA all'italiana), distinto dall'accesso civico semplice sui dati a pubblicazione obbligatoria.

Vuoto (3): risposta corretta = **a) motivazione**

L'accesso civico generalizzato non richiede la dimostrazione di un interesse né alcuna motivazione della richiesta, a differenza dell'accesso documentale della L. 241/1990.

Brano 7

Vuoto (1): risposta corretta = **a) titolare del trattamento**

Il GDPR (art. 4, n. 7) definisce titolare del trattamento chi determina finalità e mezzi; il responsabile (art. 4, n. 8) tratta invece per conto del titolare.

Vuoto (2): risposta corretta = **b) limitazione della finalità**

Il principio di limitazione della finalità (art. 5, par. 1, lett. b, GDPR) impone finalità determinate, esplicite e legittime; la minimizzazione riguarda invece la quantità di dati.

Vuoto (3): risposta corretta = **b) avanzata, qualificata o digitale**

Ai sensi del CAD (art. 20), il documento firmato con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale soddisfa la forma scritta e ha l'efficacia dell'art. 2702 c.c.

Brano 8

Vuoto (1): risposta corretta = **a) to complete**

Dopo «to be required» si usa l'infinito con «to»: «required to complete». Le altre forme sono grammaticalmente errate in questa costruzione.

Vuoto (2): risposta corretta = **a) should**

Il contesto esprime un obbligo/raccomandazione procedurale: «documents should be stored». «Would/might/could» non renderebbero il senso di prescrizione.

Vuoto (3): risposta corretta = **a) has dropped**

Con «since» + azione iniziata nel passato e con effetti nel presente si usa il present perfect: «has dropped». Il present simple o il futuro non si accordano con «since».

Brano 9

Vuoto (1): risposta corretta = **a) separazione**

Il d.lgs. 165/2001 (artt. 4 e 14) fonda la distinzione/separazione tra funzioni di indirizzo politico e funzioni di gestione dirigenziale.

Vuoto (2): risposta corretta = **a) datore di lavoro privato**

Con la privatizzazione (art. 5, c. 2, d.lgs. 165/2001) le determinazioni sull'organizzazione degli uffici e la gestione dei rapporti di lavoro sono assunte con i poteri del privato datore di lavoro.

Vuoto (3): risposta corretta = **b) direttive**

La responsabilità dirigenziale scatta per mancato raggiungimento degli obiettivi o inosservanza delle direttive dell'organo di indirizzo (art. 21 d.lgs. 165/2001).

Sezione B – Soluzioni

Scenario 01 – Gestione imprevisti

Migliore: B · Peggioro: A

Migliore: B. Attiva chi può risolvere il guasto, governa l'impatto sull'utenza con trasparenza e introduce un criterio di priorità sulle scadenze. Agisce sul problema e sulle sue conseguenze senza creare nuovi rischi.

Peggioro: A. Il ripiego cartaceo generalizzato moltiplica errori e disallineamenti da reinserire, e non risolve il guasto: sposta il problema più avanti aggravandolo. C ignora il problema; D è tardiva mentre la coda cresce.

Scenario 02 – Relazione con l'utenza

Migliore: B · Peggioro: C

Migliore: B. Coniuga orientamento all'utente e correttezza istituzionale: non invade competenze altrui (come D) ma non si limita a scaricare l'utente (come A e C). Farsi carico dell'indirizzamento è il livello di servizio atteso.

Peggioro: C. Usa l'orario come scusa per non aiutare una persona fragile: segnale relazionale opposto a quello che la PA deve dare. D è ben intenzionata ma espone a errori e responsabilità.

Scenario 03 – Priorità e scadenze

Migliore: C · Peggioro: B

Migliore: C. Rende visibile il conflitto prima che produca un danno, propone un criterio corretto (il termine di legge non è rinviabile, il report interno sì) e cerca una soluzione condivisa. La riallocazione spetta a chi ha la visione d'insieme.

Peggioro: B. Il silenzio trasforma un problema gestibile in un doppio fallimento a scadenza scaduta. D coglie la priorità giusta ma decide da solo e informa tardi.

Scenario 04 – Integrità e conflitto d'interessi

Migliore: A · Peggior: C

Migliore: A. L'obbligo di astensione in caso di conflitto d'interessi (anche solo potenziale) è previsto dalla normativa anticorruzione e dal codice di comportamento: si segnala e ci si astiene, a prescindere dalla regolarità sostanziale.

Peggior: C. Accelerare per nascondere il legame è esattamente la condotta che le regole vogliono impedire. D è un'astensione solo apparente: chi istruisce resta in conflitto. B ignora che il conflitto va gestito comunque.

Scenario 05 – Riservatezza dei dati

Migliore: B · Peggior: D

Migliore: B. I dati personali si trattano solo per finalità legittime e da chi è autorizzato (principio di minimizzazione e liceità del trattamento). Verificare la finalità prima di condividere è l'unico comportamento corretto.

Peggior: D. Condividere l'intero fascicolo senza verifica è la violazione più grave. A e C condividono comunque dati senza accertare la legittimità: sbagliate, anche la versione "ridotta".

Scenario 06 – Errore proprio

Migliore: A · Peggior: B

Migliore: A. Trasparenza e tempestività limitano il danno (il recupero è più semplice prima) e sono ciò che l'amministrazione si aspetta. Ammettere un errore proprio è indice di affidabilità, non di debolezza.

Peggior: B. Occultare un errore con danno erariale è la scelta peggiore sul piano della responsabilità. C sistema il futuro ma ignora il danno già prodotto; D è attesa passiva che fa crescere il danno.

Scenario 07 – Lavoro di squadra

Migliore: B · Peggior: D

Migliore: B. Affronta prima la questione alla fonte, con rispetto e spirito collaborativo, e tiene aperta l'escalation se serve. È l'equilibrio tra farsi carico del risultato comune e non scavalcare né sostituirsi.

Peggior: D. L'indifferenza mette a rischio l'obiettivo condiviso. A salta il confronto diretto; C nasconde il problema e crea dipendenza, impedendo che emerga e si risolva davvero.

Scenario 08 – Utente aggressivo

Migliore: A · Peggior: C

Migliore: A. De-escalation più informazione utile: gestire l'emotività senza rinunciare alla correttezza sostanziale. Trasforma un conflitto in una soluzione operativa.

Peggior: C. Promettere una scorciatoia illegittima per placare l'utente crea un problema più grande (e un precedente). B ha ragione nel merito ma nel modo peggiora lo scontro; D è sproporzionata come prima mossa.

Scenario 09 – Iniziativa e miglioramento

Migliore: B · Peggior: D

Migliore: B. Il miglioramento continuo è un valore, ma passa da una proposta argomentata a chi ha la responsabilità della procedura, non da un cambiamento unilaterale. Dati alla mano rende la proposta credibile.

Peggior: D. Lamentarsi senza proporre a chi decide alimenta malumore senza risolvere nulla. A introduce difformità non autorizzate e rischi; C rinuncia a un contributo utile.

Scenario 10 – Istruzione ambigua

Migliore: B · Peggior: A

Migliore: B. Un'istruzione ambigua o potenzialmente illegittima va chiarita, non eseguita alla lettera né ignorata. Segnalare il vincolo di legge e proporre una via d'uscita protegge te, il responsabile e l'ente.

Peggior: A. "Fare in fretta" non autorizza ad approvare pratiche irregolari: la responsabilità dell'atto resta tua. C risolve a metà ma lascia scoperte le pratiche critiche senza confronto; D è una reazione sproporzionata.

Scenario 11 – Carico e stress

Migliore: B · Peggior: C

Migliore: B. Rendere visibile un sovraccarico strutturale, con dati e proposte, è responsabile e permette a chi gestisce le risorse di intervenire. Non è un segno di debolezza ma di lucidità organizzativa.

Peggior: C. Sacrificare i controlli di qualità per la velocità trasferisce il problema sugli utenti e sull'ente, con rischi ben peggiori del ritardo. A si logora senza risolvere; D è passivo-aggressivo e poco trasparente.

Scenario 12 – Pressione impropria

Migliore: A · Peggiorre: C

Migliore: A. *Imparzialità e parità di trattamento sono principi costituzionali dell'azione amministrativa (art. 97 Cost.). Rifiutare con chiarezza e cortesia, indicando i canali corretti, è la risposta giusta.*

Peggiorre: C. *Anche un "piccolo favore" è una violazione dell'imparzialità e un potenziale illecito. B apre a un'aspettativa impropria; D evita lo scontro ma non chiarisce il limite, lasciando ambiguità.*