

Modalità di valutazione

Punti 3 risposta esatta

Punti 2 risposta parzialmente esatta o incompleta

Punti 0 risposta sbagliata

Domanda n .1

I sistemi di valutazione del personale , secondo la dottrina, si articolano in sistemi di valutazione delle prestazioni, sistemi di valutazione delle posizioni, sistemi di valutazione del potenziale.

Descrivere sinteticamente l'oggetto e la finalità principale di ciascun sistema

Domanda n . 2

Ogni organizzazione e' dotata di sistemi operativi finalizzati a garantire l'integrazione , il coordinamento e lo sviluppo della stessa.

Indicare almeno due di detti sistemi

Domanda n .3

Descrivere sinteticamente gli elementi costitutivi di un sistema informativo aziendale

Domanda 4

Descrivere sinteticamente la struttura di un piano esecutivo di gestione

Domanda 5

L'azienda – ente locale per l'erogazione dei servizi può avvalersi di forme di gestione diverse dalla gestione diretta

Indicare almeno 3 forme di gestione possibili

Domanda 6

Il modello di governance pubblico si caratterizza per un sistema di relazioni tra numerosi attori e soggetti che operano all'interno ed all'esterno del sistema aziendale.

Indicare almeno due delle categorie principali ed elencare le prerogative che esercitano nel sistema aziendale

Individuare almeno due categorie di stakeholder e per ciascuna di esse indicare alcune prerogative ed interessi

Domanda n .7

La programmazione normalmente e' classificata in programmazione strategica, di medio e breve periodo.

Per ciascuna tipologia indicare un documento di programmazione tipico dell'azienda ente locale

Domanda n. 8

Descrivere sinteticamente gli elementi costitutivi di un atto amministrativo

Domanda n . 9

L'azienda ente locale e' dotata di un complesso sistema di regole , che in base alle finalità tipiche può articolarsi in diverse categorie:

Descrivere almeno due categorie di tale sistema e per ciascuna di esse individuare un regolamento tipo.

Domanda n 10

La rendicontazione sociale rappresenta per l'azienda ente locale una modalità innovativa di rendere conto dell'attività e dei risultati alla comunità ed ai portatori di interesse.

Indicare almeno due documenti tipici di rendicontazione sociale

Domanda n 11

Un'azienda ente locale ed un'azienda privata sono caratterizzate da elementi costitutivi e fondanti comuni che le rendono simili . l'azienda ente locale , però , e' caratterizzata da elementi di specificità che la differenziano dall'azienda privata

Elencare alcuni di questi tratti comuni ed alcune specificità

Domanda n 12

La funzione del controllo di gestione

Domanda 13

Definizione di indicatore di risultato ed individuazione di alcune tipologie di indicatori

Domanda 14

Descrivere sinteticamente la struttura di un bilancio annuale di previsione dell'azienda-ente locale

Domanda 15

Un'azienda ente locale opera in un ambiente che ne condiziona lo sviluppo e l'evoluzione e che dalla stessa ne è influenzato .

Quali sono le dimensioni dell'ambiente più rilevanti ai fini dello sviluppo aziendale ?

Domanda 16

L'organizzazione di un azienda –ente locale è composta da più sottosistemi, alcuni tangibili , altri intangibili, altri tipici di un azienda pubblica

Elencare almeno 1 sottosistema per tipologia

Domanda 17

Negli ultimi dieci anni il sistema delle autonomie locali ha conosciuto significativi cambiamenti sul versante istituzionale e gestionale. Descrivere sinteticamente almeno due di dette innovazioni

Domanda 18

Che cos'è un processo decisionale inclusivo ?

Domanda 19

Individuare e descrivere gli elementi costitutivi e rilevanti di un servizio

Domanda 20

Descrivere sinteticamente alcune dimensioni della qualità del servizio

Domanda 21

Elencare le tipologie di firma elettronica previste dal dpr 137 del 7/4/2003

Domanda 22

Che cosa si intende per servizi di e- government

Risposte

Alla domanda 1

Valutazione delle prestazioni

Oggetto : la prestazione erogata da una persona in un arco temporale predefinito. Di norma si valutano i risultati ottenuti in relazione ad obiettivi assegnati ed i comportamenti organizzativi in relazione a determinate capacità competenze

Finalità: valutare l'andamento della prestazione in funzione dell'erogazione differenziale della retribuzione di risultato o degli incentivi monetari e dell'adozione di azioni di miglioramento della prestazione

Valutazione della posizione

Oggetto : il contenuto della posizione organizzativa ricoperta da una persona , rappresentato attraverso alcune categorie chiavi quali: la responsabilità (tecnica, giuridica, economica, organizzativa) , la professionalità (conoscenze, esperienze, capacità richieste) , la complessità direzionale (complessità, variabilità ed articolazione delle attività , delle relazioni e delle decisioni) , la strategicità in relazione al programma strategico dell'azienda

Finalità : stabilire il valore organizzativo della posizione al fine di ottenere una graduatoria di importanza della stessa in relazione ad altre posizioni organizzative omogenee (valorizzazione organizzativa) e per poter determinare il corrispondente valore della retribuzione di posizione (valorizzazione economica)

Valutazione del potenziale

Oggetto : il grado di sviluppo professionale in relazione ad alcune categorie descrittive , quali : la continuità nel tempo di prestazioni positive o eccellenti, le competenze possedute, la qualificazione del contenuto del lavoro svolto

Finalità:

con riferimento al passato. Valutare il livello di sviluppo professionale raggiunto in funzione della gestione degli aumenti retributivi stabili

con riferimento al futuro. Identificare il potenziale dell'individuo in funzione di una sua valorizzazione in un percorso di carriera verticale

alla domanda 2

sistema di programmazione , controllo e valutazione

sistema informativo

sistema di comunicazione

alla domanda 3

patrimonio di dati e informazioni

insieme di procedure per il trattamento dei dati e delle informazioni

persone e strutture che gestiscono il sistema

insieme di mezzi e strumenti necessari per il trattamento , trasferimento archiviazione dei dati e delle informazioni

alla domanda 4

il piano esecutivo di gestione è strutturato per centri di responsabilità ed è di norma articolato nelle seguenti sezioni:

obiettivi ed indicatori di risultato

risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate per la realizzazione degli obiettivi

risorse finanziarie in entrata il cui accertamento è attribuito alla diretta responsabilità del dirigente

alla domanda 5

istituzione

fondazione

fondazione di partecipazione

azienda speciale

società per azioni o a responsabilità limitata a prevalente capitale pubblico
società per azioni senza vincolo della proprietà pubblica prevalente
associazione tra comuni per la gestione di servizi
consorzio tra comuni
concessione a terzi

alla domanda 6

cittadini
organi di tutela e rappresentanza istituzionale dei cittadini
organi di governo dell'azienda
management
stakeholder
customer
stockholder
organi di controllo e valutazione
organi di controllo esterni

alla domanda 7

programmazione strategica
piano strategico
programma di mandato del sindaco
atti di programmazione settoriale (piano di revisione dell'organizzazione, PRG)

programmazione di medio periodo

bilancio pluriennale con relativa relazione previsionale e programmatica, piano triennale degli investimenti e delle opere pubbliche
programmi settoriali (piano energetico, piano della sicurezza, piano di miglioramento dello stato dell'ambiente, piano di zona socio-assistenziale

programmazione a breve

bilancio annuale di previsione e piano annuale degli investimenti e delle opere pubbliche
piano esecutivo di gestione e piano dettagliato degli obiettivi

alla domanda 8

l'atto è composto da 7 parti
l'intestazione
il preambolo
la motivazione
il dispositivo
il luogo
la data
la sottoscrizione

alla domanda 9

regole generali:
statuto

regole istituzionali

regolamento del consiglio comunale
regolamento delle circoscrizioni

regole interne

regolamento di organizzazione
regolamento di contabilità
contratti collettivi di lavoro decentrati

regole attuative di politiche pubbliche
regolamento urbanistico-edilizio
regolamento di polizia urbana
regolamento dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti e della tariffa
regolamenti in materia di commercio
regolamento per l'applicazione delle tasse per l'occupazione del suolo pubblico e per il rilascio di concessioni su suolo pubblico

regole del rapporto con il mercato e la comunità
regolamento di accesso agli atti
regolamento per la disciplina dei referendum
regolamento per l'istituzione del difensore civico
regolamento sull'attività ed il procedimento amministrativo
regolamento dei contratti

domanda 10
bilancio di mandato
bilancio sociale
bilancio ambientale
bilancio di genere
bilancio sociale allargato

domanda 11
elementi comuni
scopo
agire in un ambiente o contesto di riferimento
produrre risultati
acquisire, impiegare e cedere risorse
utilizzare metodi e sistemi di combinazione delle risorse
avere una direzione di movimento governata dalla strategia, dalla programmazione e dal controllo
perseguire l'unitarietà dell'organizzazione rispetto ai fini, alle condizioni di produzione, alle attività ed ai processi
perseguire l'equilibrio tra fini e risorse
specificità
finalità di soddisfacimento dei bisogni della comunità
bilanciare le istanze di legalità dell'azione amministrativa, la tutela degli interessi della comunità e la ricerca del consenso
attività di produzione di servizi ma anche attività di regolazione
assenza del meccanismo dello scambio regolato dal prezzo che dà valore al servizio
collocazione in un'area composta da un insieme di istituti, dotati di autonomia relativa, ma anche collegati da una rete di relazioni

alla domanda 12
il controllo di gestione è strettamente interrelato con la programmazione, svolge la funzione di supportare i ruoli direzionali dell'ente per monitorare l'andamento delle attività, il grado di raggiungimento degli obiettivi, l'andamento della gestione in termini di costi sostenuti nella realizzazione degli obiettivi o di determinati servizi

alla domanda 13
l'indicatore di risultato è una modalità di rappresentazione quantitativa di un obiettivo. Costituisce una convenzione, stabilita nel processo di negoziazione dell'obiettivo, che serve ad orientare le azioni delle persone verso una situazione nella quale l'obiettivo si intende raggiunto.

Tipologie

Indicatori fisico-tecnici finalizzati a misurare il volume di attività o la quantità di prodotti/servizi

Indicatori temporali finalizzati a monitorare l'andamento della gestione di un programma o progetto secondo il tempo e le fasi

Indicatori descrittivi finalizzati a misurare se una data attività è stata fatta

Indicatori finanziari finalizzati a misurare le performance della gestione finanziaria

Indicatori di efficienza finalizzati a misurare il rapporto tra risorse impiegate e risultati ottenuti

Indicatori di efficacia finalizzati a misurare l'efficacia di un'azione o di un servizio in relazione al grado di soddisfazione della domanda o del bisogno

Indicatori di qualità del servizio finalizzati a misurare

Alla domanda 14

Il bilancio annuale è articolato in :

uscite, chiamate spese

entrate che hanno lo scopo di finanziare le spese

Le spese sono classificate in

spese correnti

spese in conto capitale

spese per rimborso prestiti

spese per servizi per conto terzi

Queste tipologie, dette titoli, sono ulteriormente articolate in funzioni, servizi, ed interventi

Le entrate sono classificate in

entrate correnti

entrate in conto capitale

entrate da servizi per conto terzi

Queste tipologie, dette titoli, sono ulteriormente articolate in categorie e risorse

domanda 15

l'ambiente istituzionale, caratterizzato dall'evoluzione del sistema istituzionale europeo, nazionale, regionale;

l'ambiente economico che evidenzia le tendenze di fondo dell'economia internazionale e nazionale;

l'ambiente sociale che evidenzia l'evoluzione del quadro dei bisogni e del sistema di welfare;

l'ambiente locale che considera le specificità economiche, istituzionali e sociali che richiedono politiche ad hoc;

risposta domanda 16

sottosistemi tangibili

la strategia

la struttura

i sistemi operativi o di integrazione

i processi

i sistemi delle politiche del personale

sottosistemi intangibili

la cultura organizzativa

il clima

le competenze delle persone

la leadership

sottosistemi tipici

il quadro delle regole

la sovrastruttura amministrativa

domanda 17

innovazioni istituzionali

- meccanismi di rappresentanza e funzioni di governo (sindaco, giunta, consiglio)
- ampliamento delle competenze e funzioni

- rapporti tra i diversi livelli di governo (sussidiarietà verticale ed orizzontale, autonomia, nuove forme di collaborazione)
- meccanismi di tutela. Garanzia e promozione degli interessi dei cittadini

innovazioni nella gestione

- separazione tra funzioni di indirizzo e gestione
- potenziamento degli strumenti di programmazione e controllo
- relativa autonomia finanziaria
- modifica dei sistemi di controllo
- ricerca forme ottimali di gestione dei servizi
- privatizzazione del rapporto di lavoro ed introduzione di politiche del personale

risposta alla domanda 18

il processo decisionale inclusivo è la conseguenza della modifica di ruolo dell'azienda ente locale che comporta lo spostamento del proprio raggio di azione dalla produzione diretta di servizi alla produzione di politiche

il processo decisionale inclusivo e' una modalità avanzata di decisione che cerca di includere un certo numero di soggetti interessati alla risoluzione di un problema nel processo che porta all'adozione della decisione medesima.

Esempi tipici sono :

le conferenze di servizio

gli accordi di programma

i programmi di qualificazione urbana

i programmi di sostenibilità ambientale gestiti tramite agenda 21

la progettazione partecipata

alcuni programmi UE

risposta alla domanda 19

-il servizio può essere inteso come scambio di attività tra un soggetto (cliente) che esprime bisogni , attese ed un altro soggetto che fornisce risposte

- è il risultato di una relazione bidirezionale , basata non sempre e non solo su uno scambio economico ma anche informativo ed emotivo

- per l'organizzazione il servizio deve dare risposte ai bisogni ed ai desideri del cliente e produce benefici tangibili ed intangibili

- per il cliente diventa un'esperienza

- è caratterizzato da un metodo di erogazione che presuppone :

- 1) la preparazione del cliente al rapporto con il front office
- 2) l'interazione con il cliente
- 3) la gestione del post servizio

- il processo di erogazione inoltre implica:

- la rilevazione dei bisogni/desideri del cliente
- la definizione del target di valore del servizio (rapporto offerta , prezzo)
- la definizione ed allocazione delle risorse
- la progettazione quali-quantitativa del sistema di erogazione (prestazioni, procedure, front-line, back-office, supporti, struttura organizzativa, ambiente
- l'erogazione dei prodotti e dei servizi
- la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente e la gestione del post servizio

Il sistema di erogazione di un servizio si articola in

- 1) pacchetto dei servizi (servizio primario e servizi satellitari)
- 2) processo di erogazione (pre servizio, interazione tra cliente e back office, post-servizio)
- 3) elementi del sistema di erogazione (sottosistema dei clienti in qualità di informatori e coattori, il sottosistema delle persone interne addette al back office ed al front office, il sottosistema delle

risorse strumentali costituito dalla tecnologia, dai processi, da elementi di comunicazione , da elementi estetici ed etici

risposta alla domanda 20

- qualità prevista che ha l'obiettivo di individuare i clienti e di individuare le aspettative del cliente verso il servizio in termini di benefici attesi
- qualità progettata che ha l'obiettivo di convertire i fattori di qualità (ciò che è importante per il cliente) in indicazioni operative
- la qualità prodotta che presuppone un sistema di misurazione e monitoraggio del processo e dei risultati con riferimento alle specifiche della qualità progettata
- la qualità percepita dal cliente che presuppone la capacità dell'organizzazione di raccogliere, interpretare le valutazioni del cliente sul servizio
- la qualità paragonata che raffronta la qualità dei servizi della propria azienda con quella di altre aziende

risposta alla domanda 21

firma elettronica

firma elettronica avanzata

firma elettronica qualificata

firma digitale

risposta alla domanda 22

i servizi di e-government sono servizi erogati in via telematica (utilizzando la tecnologia web) dalla p.a. e possono comprendere :

servizi informativi

servizi intermedi che consentono all'utente di scaricare la modulistica online o di attivare online la procedura

servizi che consentono all'utente di gestire online l'intera procedura che porta all'erogazione del servizio vero e proprio