

- 1.a) Indicate le differenze e similitudini tra bilancio preventivo e rendiconto.
- 2.a) Descrivete cos'è lo Statuto comunale.
- 3.a) Illustrate composizione, ruolo e funzioni della Giunta comunale.
- 4.a) Illustrate ruolo e funzioni del Sindaco.
- 5.a) Descrivete le principali differenze tra i vari organi di governo del Comune.
- 6.a) Descrivete dettagliatamente il Consiglio comunale.
- 7.a) Descrivete ruolo e funzione del difensore civico.
- 8.a) Illustrate cosa si intende per partecipazione popolare e come si realizza.
- 9.a) Descrivete le deliberazioni.
- 10.a) Descrivete le determinazioni.
- 11.a) Descrivete le ordinanze contingibili e urgenti.
- 12.a) Descrivete le competenze del Sindaco come ufficiale di governo.
- 13.a) Descrivete ineleggibilità, incandidabilità e incompatibilità di Sindaco e Consiglieri comunali.
- 14.a) Descrivete il sistema di elezione di Sindaco e Consiglio comunale.
- 15.a) Descrivete nomina, ruolo e funzioni del Segretario comunale.
- 16.a) Descrivete le aziende speciali e le istituzioni.
- 17.a) Descrivete lo scioglimento e la sospensione del Consiglio comunale.
- 18.a) Spiegate cosa si intende per controllo strategico, di regolarità amministrativa e contabile.
- 19.a) Descrivete le società partecipate.
- 20.a) Descrivete l'organo di revisione economico-finanziaria.
- 21.a) Descrivete i controlli esterni, in particolare da parte della Corte dei Conti.
- 22.a) Descrivete il documento unico di programmazione.

- 23.a) Indicate i principi dell'ordinamento finanziario e contabile.
- 24.a) Descrivete i principi e la struttura del bilancio di previsione.
- 25.a) Descrivete il regolamento di contabilità e il servizio economico-finanziario.
- 26.a) Parlate delle variazioni al bilancio di previsione.
- 27.a) Illustrate le fasi di gestione delle entrate del bilancio.
- 28.a) Illustrate le fasi di gestione della spesa del bilancio.
- 29.a) Spiegate cos'è un impegno di spesa e le regole da rispettare per la sua assunzione.
- 30.a) Spiegate cos'è il disavanzo di Amministrazione.
- 31.a) Descrivete le associazioni di Enti locali.
- 32.a) Descrivete funzioni, funzionamento e responsabilità del collegio dei Revisori.
- 33.a) Parlate dei regolamenti comunali.
- 34.a) Descrivete il rendiconto della gestione.
- 35.a) Descrivete cos'è la tesoreria.
- 36.a) Descrivete il piano esecutivo di gestione.
- 37.a) Delineate il conferimento di incarico, le funzioni e responsabilità dei dirigenti.

- 1.b) Ai sensi dell'art. 1 L. 150/2000, indicate quali sono le finalità delle attività di informazione e di comunicazione.
- 2.b) Ai sensi dell'art. 2 L. 150/2000, esponete attraverso quali mezzi si esplicano le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- 3.b) Indicate le strutture attraverso cui si realizzano le attività di informazione di un Comune ai sensi della L. 150/2000.
- 4.b) Indicate le strutture attraverso cui si realizzano le attività di comunicazione di un Comune ai sensi della L. 150/2000.
- 5.b) Illustrare quali sono i canali, le strutture e gli strumenti di informazione e comunicazione a disposizione di un Comune.
- 6.b) Spiegate cosa si intende per *comunicazione pubblica*.
- 7.b) Spiegate cosa si intende per *comunicazione pubblica istituzionale*.
- 8.b) Spiegate cosa si intende per *comunicazione politica*.
- 9.b) Spiegate cosa si intende per *comunicazione di utilità sociale*.
- 10.b) Descrivete funzione, composizione e attività dell'U.R.P.
- 11.b) Descrivete funzione, composizione e attività dell'Ufficio Stampa.
- 12.b) Descrivete funzione, composizione e attività del Portavoce.
- 13.b) Illustrate cos'è il piano di comunicazione di un Ente Locale.
- 14.b) Spiegate significato, contenuti e finalità della comunicazione interna e organizzativa.
- 15.b) Illustrate significato, strumenti e finalità della comunicazione esterna.

- 16.b) Nel predisporre una campagna di comunicazione, quali sono i criteri attraverso cui è possibile classificare i destinatari.
- 17.b) Raccontate come è evoluta la normativa italiana in materia di informazione e comunicazione dagli anni '80 ad oggi.
- 18.b) Illustrate differenze e similitudini fra concetti e attività di informazione e di comunicazione.
- 19.b) Fate un esempio di comunicazione politica, un esempio di comunicazione di solidarietà sociale e un esempio di comunicazione pubblica istituzionale.
- 20.b) Ai sensi della L. 150/2000, illustrate cosa spetta determinare alla Presidenza del Consiglio dei Ministri riguardo ai messaggi di utilità sociale.
- 21.b) Ai sensi della L. 150/2000, spiegate come è composto e individuato il personale da adibire alle attività di informazione e comunicazione all'interno delle Pubbliche Amministrazioni.
- 22.b) Illustrate le normative che hanno introdotto prima la facoltà e poi l'obbligo di istituzione dell'U.R.P. in Italia.
- 23.b) Illustrate attraverso quali strumenti e modalità l'U.R.P. garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione.
- 24.b) Illustrate attraverso quali strumenti e modalità l'U.R.P. agevola il cittadino nell'utilizzazione dei servizi offerti.
- 25.b) Illustrate attraverso quali strumenti e modalità l'U.R.P. promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordina le reti civiche.
- 26.b) Illustrate attraverso quali strumenti e modalità l'U.R.P. verifica la qualità e il gradimento da parte degli utenti dei servizi offerti.
- 27.b) Illustrate attraverso quali strumenti e modalità l'U.R.P. garantisce la reciproca informazione con altre strutture interne ed esterne all'Amministrazione di appartenenza.
- 28.b) Descrivete quali sono le caratteristiche che tradizionalmente differenziano i beni dai servizi.
- 29.b) Fornite una o più classificazioni dei servizi.
- 30.b) Spiegate e fate un esempio concreto di servizio globale.
- 31.b) Illustrate le leve di marketing utilizzabili in riferimento ai servizi.

- 32.b) Illustrate le dimensioni della qualità nei servizi pubblici.
- 33.b) Illustrate gli strumenti a disposizione di un Comune per misurare il livello di qualità e di gradimento dei servizi offerti.
- 34.b) Spiegate cosa si intende per *customer satisfaction*.
- 35.b) Nel predisporre una indagine di *customer satisfaction*, quali sono i criteri attraverso cui è possibile classificare i destinatari.
- 36.b) All'interno di un Comune, spiegate cosa si intende per pubblico di riferimento.
- 37.b) Spiegate che utilizzo può fare il Comune dei risultati di una indagine di *customer satisfaction*.

- 1.c) Siete il Responsabile del procedimento amministrativo presso il Comune. Un utente si lamenta con voi perché avete utilizzato dati personali che lo riguardano senza il suo consenso. Come rispondete?
- 2.c) Un utente si lamenta con voi perché non è stato informato per iscritto circa le finalità e le modalità di trattamento dei dati personali che lo riguardano nell'ambito di un procedimento amministrativo di cui siete il Responsabile. Come rispondete?
- 3.c) Un cittadino vi chiede di parlare con uno dei soggetti che all'interno del Comune effettuano il trattamento di dati personali che lo riguardano. Come rispondete e a chi eventualmente lo indirizzate?
- 4.c) Un cittadino vi chiede di spiegargli in modo semplice e chiaro quali sono e come esercitare i suoi diritti in qualità di persona a cui si riferiscono i dati personali contenuti in una pratica amministrativa. Cosa gli rispondete?
- 5.c) Un cittadino vi chiede di spiegargli in modo semplice e chiaro cosa deve contenere e come deve avvenire l'informativa sulla privacy. Cosa gli rispondete?
- 6.c) Un vostro amico si lamenta con voi perché a suo parere il Comune ha effettuato un trattamento di dati personali che lo riguardano in violazione della normativa e causandogli un danno. Cosa gli suggerite di fare?
- 7.c) Siete il Responsabile per il deposito alla casa comunale degli atti notificati. L'Agenzia delle Entrate vi chiede di trasmetterle i dati relativi alla consegna di un atto che è stato ritirato da un contribuente presso di voi. Cosa fate?
- 8.c) Il vostro ufficio rilascia i contrassegni auto per invalidi. La Polizia Municipale di un altro Comune vi chiede di trasmetterle copia della documentazione medica da voi acquisita al momento del rilascio di un determinato contrassegno. Come vi comportate e perché?
- 9.c) In uno sportello aperto al pubblico, descrivete quali misure di sicurezza minime e ulteriori per la protezione dei dati personali e della privacy sono attuabili.

- 10.c) Siete il Responsabile del procedimento amministrativo presso il Comune. Nel rispondere favorevolmente a una richiesta di accesso ai documenti amministrativi, spiegate quali misure e accorgimenti utilizzate per la tutela di dati personali contenuti nei documenti ammessi all'accesso.
- 11.c) Un utente vi chiede quali sono le modalità attraverso cui può presentare un'istanza al Comune.
- 12.c) Un cittadino sprovvisto della casella P.E.C. chiede quali altre modalità informatiche ha a disposizione per presentare al Comune una dichiarazione sostitutiva di certificazione.
- 13.c) Un cittadino sprovvisto della firma digitale chiede quali altre modalità informatiche ha a disposizione per presentare al Comune una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.
- 14.c) Siete l'ufficiale di anagrafe. Il collega di un altro Ente vi chiede di trasmettergli i dati anagrafici di una persona residente presso il vostro Comune. Cosa fate?
- 15.c) Un cittadino si presenta al vostro sportello chiedendo la copia cartacea di un documento informatico firmato digitalmente che è stato prodotto dal vostro Ente. Come vi comportate?
- 16.c) Un cittadino telefona e vi chiede se potete inviare alla sua casella P.E.C. la copia informatica di un documento informatico firmato digitalmente che è stato prodotto dal vostro Ente. Come vi comportate?
- 17.c) Un cittadino telefona e vi chiede se potete inviare alla sua casella P.E.C. la copia informatica di un documento cartaceo con firma autografa prodotto dal vostro Ente. Come vi comportate?
- 18.c) Quali strumenti può adottare un Comune per favorire l'utilizzo le tecnologie informatiche da parte dei cittadini?
- 19.c) Illustrate le modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.

- 20.c) Un cittadino vi chiede di spiegargli in modo chiaro e semplice quali tecnologie informatiche ha a disposizione per esercitare il diritto di accesso.
- 21.c) Un cittadino di nazionalità algerina chiede al Comune un sussidio per i propri figli. Può autocertificare il proprio stato di famiglia?
- 22.c) Un cittadino si presenta allo sportello per autenticare la propria firma sull'istanza rivolta a un Ente pubblico di previdenza al fine di delegare il figlio a riscuotere la propria pensione. È ammissibile?
- 23.c) Un cittadino deve presentare una S.C.I.A., ma per motivi di salute è impedito alla sottoscrizione e/o dichiarazione. Come si procede in tali casi?
- 24.c) Un cittadino si rivolge allo sportello per presentare una dichiarazione di residenza esibendo come documento di riconoscimento la tessera sanitaria. Come si deve comportare l'impiegato allo sportello?
- 25.c) Un cittadino invia tramite fax all'Amministrazione comunale una dichiarazione, allegando copia del documento d'identità scaduto. Può essere avviato tale procedimento?
- 26.c) Il proprietario di un'abitazione, si rivolge all'ufficio anagrafe comunicando che il rapporto di locazione con il proprio inquilino è cessato e chiedendo quindi al Comune di avviare il procedimento di verifica anagrafica. Quali sono gli adempimenti necessari in base alla L. 241/1990?
- 27.c) Un cittadino riceve un preavviso di diniego riguardo ad un'istanza da lui presentata. A questo punto, si presenta allo sportello e chiede spiegazioni. Cosa gli dite?
- 28.c) Un cittadino ritiene che i lavori edili iniziati nel fondo adiacente alla sua proprietà gli arrechino danno e richiede all'Amministrazione comunale di poter visionare tutti gli atti relativi al permesso di costruire. È ammissibile tale richiesta? Quali sono i presupposti e quale la procedura?
- 29.c) Per avviare un'attività commerciale il negoziante trasmette una S.C.I.A. Descrivete il procedimento che l'Amministrazione deve seguire in caso di accertata carenza dei requisiti.

- 30.c) Un cittadino presenta un'istanza all'Amministrazione comunale, ma quest'ultima rimane inerte. A questo punto si presenta allo sportello e vi chiede in tono acceso un appuntamento con il Sindaco. Come vi comportate e che soluzioni gli proponete?
- 31.c) Un dipendente allo sportello consegna un'autorizzazione edilizia a un cittadino. Quest'ultimo, il giorno successivo, recapita al Responsabile del procedimento un orologio di marca come ringraziamento per la cortesia dimostrata. È possibile accettare questo regalo e perché?
- 32.c) Il responsabile dello Sportello Unico dell'Edilizia presso un Comune riceve una S.C.I.A. per l'apertura di un'attività commerciale del tutto identica a quella della propria sorella e collocata nelle immediate vicinanze. Può svolgere le proprie funzioni in riferimento al procedimento descritto?
- 33.c) Un dipendente del Comune al di fuori dell'orario di lavoro pubblica su un social network commenti offensivi nei confronti della propria Amministrazione. È ammissibile tale comportamento?
- 34.c) Il responsabile dell'Ufficio Ragioneria del Comune, fa svolgere lavori di ristrutturazione della propria abitazione alla ditta che sta costruendo la biblioteca comunale. Chiede quindi all'impresa uno sconto per la realizzazione dei propri lavori assicurando il puntuale pagamento delle fatture alla scadenza delle stesse. È lecito tutto ciò?
- 35.c) In base alla normativa in materia di trasparenza, un cittadino chiede di essere messo a conoscenza del nominativo completo (e non solo delle iniziali, già pubblicate sul sito web) di tutti i soggetti che hanno usufruito, come lui, del contributo comunale per l'acquisto dei libri di testo. Può essere soddisfatta tale richiesta?
- 36.c) Un cittadino chiede di visionare la documentazione relativa al rendiconto 2015. È sufficiente indicare al soggetto il link esatto all'interno del sito web tramite il quale può accedere a tutte le informazioni o è necessario fornire all'interessato una copia cartacea della documentazione?
- 37.c) Un cittadino allo sportello si lamenta perché sul sito web del Comune ha trovato il compenso dei dirigenti, ma non quello del Sindaco. Cosa gli rispondete?