

CONCORSO PUBBLICO CONCORSO PUBBLICO PER L'ASSUNZIONE DI N. 1 FIGURA DI SPECIALISTA DI SERVIZI DI FRONT A TEMPO INDETERMINATO E PIENO - categoria D - C.C.N.L. Comparto Funzioni Locali - con riserva a favore dei soggetti in possesso dei requisiti di cui agli artt. 1014 e 678 del D.Lgs. n. 66/2010 (riserva militare)

PRIMA PROVA SCRITTA - PROVA A

1. Il candidato elenchi tre indicatori di performance di un servizio di customer care, specificandone la formula e descrivendone l'utilità ai fini della valutazione della qualità del servizio.
2. Il candidato illustri i passaggi salienti della modalità di esercizio del diritto di accesso documentale normato dalla L. 241/1990.
3. Il candidato, secondo quanto indicato nel regolamento privacy 2016/679 GDPR, definisca le figure di 'titolare del trattamento' e 'responsabile del trattamento'.
4. Quali sono i fattori determinanti la qualità di un servizio di front office?
5. Il candidato illustri il concetto di multicanalità dello sportello al cittadino.



Davide Guzzardo

Anna Maria

Roberta Beniamini

Rosario Goffi

CONCORSO PUBBLICO CONCORSO PUBBLICO PER L'ASSUNZIONE DI N. 1 FIGURA DI SPECIALISTA DI SERVIZI DI FRONT A TEMPO INDETERMINATO E PIENO - categoria D - C.C.N.L. Comparto Funzioni Locali - con riserva a favore dei soggetti in possesso dei requisiti di cui agli artt. 1014 e 678 del D.Lgs. n. 66/2010 (riserva militare)

PRIMA PROVA SCRITTA - PROVA B

1. Affidabilità, garanzia, valori, empatia, capacità di reazione. Il candidato dia un ordine di priorità agli elencati elementi di qualità di un servizio di customer care, specificando la motivazione della scelta.
2. Il candidato indichi cosa si intende per 'interessato' e 'controinteressato' in un procedimento di accesso documentale secondo la L. 241/1990.
3. Quali sono, secondo il Regolamento Europeo sulla Privacy 2016/679, i principali diritti degli interessati?
4. Quali sono i principi per l'erogazione di un servizio pubblico di front office?
5. Quali sono i contenuti essenziali di una Carta dei servizi dello sportello al cittadino?



Anna Maria
Daniela Granello
Rosaria
Roberto Borsari

CONCORSO PUBBLICO CONCORSO PUBBLICO PER L'ASSUNZIONE DI N. 1 FIGURA DI SPECIALISTA DI SERVIZI DI FRONT A TEMPO INDETERMINATO E PIENO - categoria D - C.C.N.L. Comparto Funzioni Locali - con riserva a favore dei soggetti in possesso di i requisiti di cui agli artt. 1014 e 678 del D.Lgs. n. 66/2010 (riserva i are)

PRIMA PROVA SCRITTA - PROVA C

1. Il candidato elenchi le principali fasi di analisi e mappatura dei processi e ne descriva una a scelta.
2. Il candidato illustri le principali differenze tra accesso documentale e accesso civico generalizzato.
3. Il candidato illustri le tipologie di identità digitale che conosce.
4. Il candidato illustri la differenza tra progetto e processo.
5. Il candidato illustri il concetto di customer satisfaction e gli strumenti per attuarla su un servizio di front office.



Nicola Spadolini

Simone J. Rossetti

Dani Emzuela

Robt. Brancini

CONCORSO PUBBLICO CONCORSO PUBBLICO PER L'ASSUNZIONE DI N. 1 FIGURA DI SPECIALISTA DI SERVIZI DI FRONT A TEMPO INDETERMINATO E PIENO - categoria D - C.C.N.L. Comparto Funzioni Locali - con riserva a favore dei soggetti in possesso dei requisiti di cui agli artt. 1014 e 678 del D.Lgs. n. 66/2010 (riserva militare)

SECONDA PROVA SCRITTA - PROVA A

STESURA ELABORATO TECNICO DI PROGETTO

Un Comune di medie dimensioni ha 30 sportelli al pubblico, afferenti ai diversi settori dell'Ente.

Ogni sportello ha orari differenti, modalità di accesso differenti, location differenti.

Nel 2020 uno degli obiettivi esecutivi dell'ente, trasversale a tutti i settori che hanno sportelli al pubblico, è la realizzazione di uno sportello polifunzionale multicanale, per raggiungere i seguenti risultati:

1. Raggruppare in un unico sportello di front (sportello polifunzionale) i 30 sportelli al pubblico.
2. Sviluppare il portale digitale dei servizi on line.
3. Migliorare la qualità dei servizi.
4. Migliorare la relazione con il cittadino.
5. Digitalizzare le istanze, le attività e i procedimenti amministrativi.
6. Aumentare la trasparenza dei procedimenti amministrativi.
7. Omogeneizzare orari di apertura al pubblico.
8. Efficientare l'uso delle risorse umane di front office e back office.

Il candidato predisponga un piano di progetto dettagliato secondo i dettami del project management, per la realizzazione dello sportello polifunzionale multicanale, finalizzato al perseguimento di tutti i risultati sopraelencati, con particolare focus sul risultato n. 3.



Domenico Fel

Roberto Breviani

Roberto Breviani

Daniela Ciarrolo

Alto

CONCORSO PUBBLICO CONCORSO PUBBLICO PER L'ASSUNZIONE DI N. 1 FIGURA DI SPECIALISTA DI SERVIZI DI FRONT A TEMPO INDETERMINATO E PIENO - categoria D - C.C.N.L. Comparto Funzioni Locali - con riserva a favore dei soggetti in possesso dei requisiti di cui agli artt. 1014 e 678 del D.Lgs. n. 66/2010 (riserva militare)

SECONDA PROVA SCRITTA - PROVA B

STESURA ELABORATO TECNICO DI PROGETTO

Un Comune di medie dimensioni ha 30 sportelli al pubblico, afferenti ai diversi settori dell'Ente.

Ogni sportello ha orari differenti, modalità di accesso differenti, location differenti.

Nel 2020 uno degli obiettivi esecutivi dell'ente, trasversale a tutti i settori che hanno sportelli al pubblico, è la realizzazione di uno sportello polifunzionale multicanale, per raggiungere i seguenti risultati:

1. Raggruppare in un unico sportello di front (sportello polifunzionale) i 30 sportelli al pubblico.
2. Sviluppare il portale digitale dei servizi on line.
3. Migliorare la qualità dei servizi.
4. Migliorare la relazione con il cittadino.
5. Digitalizzare le istanze, le attività e i procedimenti amministrativi.
6. Aumentare la trasparenza dei procedimenti amministrativi.
7. Omogeneizzare orari di apertura al pubblico.
8. Efficientare l'uso delle risorse umane di front office e back office.

Il candidato predisponga un piano di progetto dettagliato secondo i dettami del project management, per la realizzazione dello sportello polifunzionale multicanale, finalizzato al perseguimento di tutti i risultati sopraelencati, con particolare focus sul risultato n. 4.



Amministratore Delegato
Dario Granello
Roberto Bazzani

CONCORSO PUBBLICO CONCORSO PUBBLICO PER L'ASSUNZIONE DI N. 1 FIGURA DI SPECIALISTA DI SERVIZI DI FRONT A TEMPO INDETERMINATO E PIENO - categoria D - C.C.N.L. Comparto Funzioni Locali - con riserva a favore dei soggetti in possesso dei requisiti di cui agli artt. 1014 e 678 del D.Lgs. n. 66/2010 (riserva militare)

SECONDA PROVA SCRITTA - PROVA C

STESURA ELABORATO TECNICO DI PROGETTO

Un Comune di medie dimensioni ha 30 sportelli al pubblico, afferenti ai diversi settori dell'Ente.

Ogni sportello ha orari differenti, modalità di accesso differenti, location differenti.

Nel 2020 uno degli obiettivi esecutivi dell'ente, trasversale a tutti i settori che hanno sportelli al pubblico, è la realizzazione di uno sportello polifunzionale multicanale, per raggiungere i seguenti risultati:

1. Raggruppare in un unico sportello di front (sportello polifunzionale) i 30 sportelli al pubblico.
2. Sviluppare il portale digitale dei servizi on line.
3. Migliorare la qualità dei servizi.
4. Migliorare la relazione con il cittadino.
5. Digitalizzare le istanze, le attività e i procedimenti amministrativi.
6. Aumentare la trasparenza dei procedimenti amministrativi.
7. Omogeneizzare orari di apertura al pubblico.
8. Efficientare l'uso delle risorse umane di front office e back office.

Il candidato predisponga un piano di progetto dettagliato secondo i dettami del project management, per la realizzazione dello sportello polifunzionale multicanale, finalizzato al perseguimento di tutti i risultati sopraelencati, con particolare focus sul risultato n. 8.



Dani Gmavello

Roberto Brevicchio

Roberto Brevicchio