

BUSTA 1

COMPETENZA	DOMANDA	RISPOSTA EFFICACE - 1 PUNTO	MEDIAMENTE EFFICACE - 0,5 PUNTI	RISPOSTA MENO EFFICACE - 0 PUNTI
<p>SOLUZIONE DEI PROBLEMI</p>	<p>Il Dirigente le ha richiesto una relazione dettagliata su un progetto complesso, che lei ha seguito in prima persona, entro la fine della giornata lavorativa. La preparazione di tale relazione richiede l'analisi e l'elaborazione di una grande quantità di dati provenienti da diverse fonti. Lei è consapevole di avere a disposizione un arco di tempo veramente ristretto. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Analizza attentamente la richiesta del Dirigente per identificare gli elementi principali, necessari per la relazione. Successivamente, definisce un piano d'azione per raccogliere e organizzare i dati più rilevanti in modo efficiente, impegnandosi a consegnare una relazione completa e ben strutturata entro la scadenza.</p>	<p>Cerca di raccogliere il maggior numero di dati pertinenti per la relazione, coinvolgendo anche colleghi competenti in materia, per accelerare la raccolta e l'analisi dei dati. Quindi, prepara una relazione, inserendo soltanto le informazioni che è stato possibile recuperare e, poi, comunica al Dirigente le problematiche riscontrate.</p>	<p>Informa immediatamente il Dirigente che il compito assegnato è troppo complesso e che richiede più tempo per essere svolto adeguatamente. Nel caso in cui il Dirigente insistesse, preparerà una relazione basata unicamente sui dati immediatamente disponibili, senza approfondire l'analisi o verificare l'accuratezza delle informazioni.</p>
<p>COMUNICAZIONE</p>	<p>Da qualche settimana, alcuni colleghi del gruppo di lavoro che le è stato chiesto di gestire, le hanno segnalato delle criticità relative all'operato di un nuovo collega, assunto da poco nell'ufficio. In particolare, sembra che il neoassunto faccia fatica a comprendere e ad applicare correttamente le procedure previste per la gestione delle pratiche amministrative, commettendo errori che rischiano di ripercuotersi anche sul lavoro degli altri. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Ascolta i colleghi e li ringrazia per averle segnalato questa criticità. Poi, organizza un incontro con il neoassunto per discutere della questione e per chiedergli quali siano le procedure sulle quali ha incontrato difficoltà. Dunque, gli fornisce spiegazioni per chiarire i suoi dubbi e ne verifica la comprensione. Infine, gli propone di affiancarlo, nei giorni seguenti, nella gestione delle pratiche.</p>	<p>Si confronta con i colleghi che le hanno segnalato la criticità, incoraggiandoli ad avere pazienza con il collega neoassunto, supportandolo nell'applicazione delle procedure. È infatti certo che, alla nuova risorsa, serva solo più tempo per familiarizzare con le modalità operative e che la situazione si risolverà da sola. Infine, dice loro che, se dovesse essere necessario, interverrà personalmente.</p>	<p>Convoca subito il neoassunto ad un incontro, durante il quale gli fa presente, con tono deciso, che i suoi errori nell'applicazione delle procedure stanno creando problemi a tutto l'ufficio. Dunque, gli chiede di impegnarsi maggiormente per comprendere e applicare correttamente le modalità operative previste, sottolineando che altrimenti sarà costretto a segnalare la situazione al vostro responsabile.</p>

<p>COLLABORAZIONE</p>	<p>Durante la predisposizione del bilancio preventivo, lei nota che alcuni dati forniti dal settore Lavori Pubblici sembrano incongruenti con le previsioni di spesa degli anni precedenti, per quanto riguarda gli stanziamenti relativi alla manutenzione straordinaria degli edifici comunali. Purtroppo, lei ha poco tempo a disposizione e il responsabile del settore Lavori Pubblici è in smart working e non risponde al telefono. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Invia immediatamente una mail dettagliata al responsabile del settore Lavori Pubblici, evidenziando le specifiche incongruenze riscontrate e richiedendo un confronto immediato in videoconferenza. Contemporaneamente, contatta i suoi colleghi diretti, collaborando con loro per acquisire informazioni preliminari utili a comprendere le ragioni delle variazioni nei dati.</p>	<p>Procede con la stesura del bilancio utilizzando una stima basata sui dati degli anni precedenti. Quindi, invia una nota al responsabile del settore Lavori Pubblici per informarlo della sua scelta, chiedendo una verifica dei dati quando sarà disponibile. Infine, predisporre una relazione dettagliata che giustifichi le scelte effettuate, da presentare al Dirigente.</p>	<p>Inserisce i dati ricevuti nel bilancio preventivo senza ulteriori verifiche, allegando una nota in cui specifica che i dati provengono dal settore Lavori Pubblici e che non è stato possibile effettuare le opportune verifiche per mancanza di tempo e irreperibilità del responsabile. Quindi, informa il Dirigente, che potrebbero esserci delle incongruenze nei dati.</p>
<p>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO</p>	<p>In qualità di funzionario amministrativo, lei riceve numerose segnalazioni dai cittadini riguardo i lunghi tempi di attesa per il rilascio della carta d'identità elettronica. Infatti, gli utenti lamentano che gli orari di apertura dell'ufficio sono limitati e le code allo sportello sono estenuanti. Inoltre, alcuni suoi colleghi, hanno espresso frustrazione per le continue lamentele degli utenti. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Chiede di condurre un sondaggio tra gli utenti per mappare le criticità, per poi sviluppare un piano d'azione strutturato. Quindi, propone al suo Dirigente l'estensione degli orari di apertura in via sperimentale, la creazione di corsie preferenziali per utenti fragili, e la riorganizzazione dei turni del personale con incentivi per le aperture straordinarie.</p>	<p>Organizza una riunione con il personale per discutere il problema e raccogliere i loro suggerimenti. Poi, affigge una comunicazione dettagliata ai cittadini spiegando le difficoltà dell'ufficio, prendendo in considerazione la possibilità di chiedere l'estensione degli orari di apertura in base alla disponibilità del personale attuale, almeno per un breve periodo.</p>	<p>Risponde alle segnalazioni spiegando che i tempi di attesa sono nella norma rispetto ad altri comuni della zona e che il personale sta già lavorando al massimo delle proprie possibilità. Quindi, suggerisci ai cittadini di pianificare con largo anticipo il rinnovo del documento, invitandoli ad avere pazienza e comprensione per le difficoltà del servizio pubblico.</p>

<p>INIZIATIVA</p>	<p>Il Dirigente le ha chiesto di predisporre un importante documento di programmazione economico-finanziaria dell'ente, che richiede un'analisi delle principali voci di spesa. Ad un certo punto però, è emerso che le mancano alcune informazioni essenziali, relative all'andamento della spesa di personale degli ultimi tre anni, fondamentali per completare l'analisi richiesta e predisporre una proiezione attendibile per il prossimo triennio. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Individua tutte le fonti dei dati mancanti e, poi, sulla base di questa analisi, propone al Dirigente di convocare una riunione con i referenti dell'Ufficio personale e dell'Ufficio finanziario, che possono supportarla nel reperire i dati che le sono necessari. Così facendo, non solo si propone di risolvere definitivamente la problematica riscontrata ma vuole anche definire, insieme ai colleghi, una modalità di raccolta e condivisione dei dati, così da evitare situazioni simili in futuro.</p>	<p>Invia una e-mail ai colleghi dell'Ufficio personale e dell'Ufficio finanziario per chiedere loro i dati mancanti e, contestualmente, informa il Dirigente della situazione. Poi, in attesa di ricevere le informazioni richieste, prosegue con l'elaborazione delle parti del documento per le quali dispone già dei dati necessari. Infine, decide che, se i colleghi non dovessero rispondere in tempi brevi, chiederà al Dirigente di intervenire personalmente per sollecitare ulteriormente l'invio dei dati.</p>	<p>Dal momento che ritiene che non sia una sua responsabilità reperire dei dati che avrebbero dovuto essere trasmessi dai colleghi degli altri uffici, preferisce segnalare la criticità riscontrata direttamente al Dirigente. Dunque, gli invia subito una e-mail, chiedendogli come poter risolvere la problematica e, poi, in attesa di ricevere un suo riscontro, ritiene opportuno sospendere temporaneamente la redazione del documento e tornare ad occuparsi di altre attività che le sono state affidate.</p>
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO</p>	<p>Il Dirigente l'ha convocata nel suo ufficio per comunicarle che si sta avvicinando un periodo in cui le attività lavorative aumentano significativamente. Lei è consapevole che, a questo aspetto, si aggiunge anche il fatto che il suo ufficio deve affrontare una serie di scadenze ravvicinate, ognuna delle quali richiede un livello elevato di dedizione e cura. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Considerata la complessità della situazione e tutte le attività a cui bisogna far fronte, decide di scegliere con cura le priorità, prevedendo di distribuire meglio i carichi di lavoro tra i suoi colleghi. Successivamente, convoca una riunione con tutto l'ufficio, riassegnando i compiti sulla base delle esigenze più urgenti e spronando i colleghi ad impegnarsi al massimo per gestire questa situazione temporanea.</p>	<p>Organizza un incontro con tutti i colleghi e, per gestire al meglio il carico di lavoro, li invita ad essere ancora più concentrati e a lavorare con impegno. Poi, lascia che siano loro a stabilire le priorità e ad organizzarsi autonomamente per far fronte a tutte le attività. Infine, ribadisce l'importanza di rispettare le scadenze stabilite, sottolineando che il Dirigente si aspetta che ogni attività sia gestita in modo impeccabile.</p>	<p>È consapevole che, anche se lei e i suoi colleghi vi impegnate al massimo delle vostre possibilità, il carico di lavoro a cui l'ufficio dovrà far fronte è eccessivo. Dunque, ritenendo che sia impossibile rispettare tutte le scadenze prefissate, decide di procedere con le attività, come se non ci fosse alcuna emergenza, accettando la possibilità di eventuali ritardi. Poi, se il Dirigente dovesse chiederle spiegazioni a riguardo, gli farà presente che non è stato possibile fare diversamente.</p>