BUSTA 2

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 chiesto di partecipare alla gestione delle procedure di selezione per l'assunzione di nuovi dipendenti nell'area amministrativa. Tuttavia, la valutazione delle candidature, gestita dai suoi colleghi, si è rivelata particolarmente complessa, causando notevoli ritardi che potrebbero mettere a rischio il rispetto delle scadenze prefissate. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Contatta i colleghi coinvolti per verificare le loro disponibilità e organizzare una riunione, allo scopo di analizzare le cause dei ritardi e definire una strategia condivisa. Poi, durante l'incontro, cerca di ottimizzare il processo di valutazione insieme ai colleghi, stabilendo le priorità e fissando delle scadenze chiare, per recuperare il tempo perso, senza compromettere la qualità e i tempi della selezione.</p>	<p>Informa subito i colleghi coinvolti delle criticità emerse e li sollecita a proporre soluzioni per cercare di snellire le procedure di valutazione. Poi, effettua un'attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività, mettendosi a disposizione per offrire loro supporto in caso di necessità e augurandosi che questa strategia sia sufficiente a consentire il raggiungimento dell'obiettivo nei tempi previsti.</p>	<p>Dal momento che lei ritiene che la gestione di simili problematiche esula dalle sue attività di competenza, decide di richiedere l'intervento diretto del Dirigente, confidando nella sua capacità di riuscire ad individuare le cause alla base dei ritardi e ad introdurre le misure correttive necessarie per risolvere le problematiche emerse, rispettando in questo modo le tempistiche stabilite.</p>
<p>COMUNICAZIONE</p>	<p>Lei è stato incaricato di sviluppare una nuova procedura amministrativa in collaborazione con un collega noto per la sua scarsa preparazione e il suo atteggiamento poco professionale. Durante il lavoro, il collega in questione, si assenta frequentemente e, quando è presente, fornisce contributi superficiali e poco pertinenti. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Attende un momento opportuno per parlare con il collega e, poi, durante l'incontro, si confronta con lui in modo tranquillo, per comprendere le ragioni del suo comportamento. In seguito, gli fa presente che è importante che ognuno contribuisca in egual misura all'attività assegnata, così da distribuire meglio i carichi di lavoro, mettendosi a disposizione per supportarlo in caso di necessità.</p>	<p>Per cercare di far fronte a questa situazione, invita il collega a collaborare in misura maggiore, ricordandogli che anche il suo contributo è fondamentale per il buon esito del progetto. Tuttavia, poiché ritiene che il collega sia poco affidabile e professionale e non crede che sia opportuno insistere ulteriormente, continua a gestire quasi tutto il lavoro autonomamente.</p>	<p>Poiché è consapevole della scarsa motivazione del collega, ritiene che sarebbe inutile provare a confrontarsi con lui per cercare di fargli comprendere che il suo atteggiamento è poco professionale. Quindi, davanti all'ennesimo comportamento inefficiente del collega, riferisce tutta la situazione direttamente al Dirigente, chiedendogli di affiancarle una risorsa più motivata e collaborativa.</p>

<p>COLLABORAZIONE</p>	<p>Lei sta coordinando la predisposizione di un importante bando per l'assegnazione di contributi alle imprese locali. Il progetto richiede la collaborazione di diversi settori, quali: sviluppo economico, ragioneria e ufficio legale. Tuttavia, durante una riunione operativa emerge un forte contrasto tra il responsabile dello sviluppo economico e quello della ragioneria riguardo ai criteri di ammissibilità delle spese. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Propone di sospendere brevemente la riunione e organizza due incontri separati con i responsabili per comprendere nel dettaglio le rispettive posizioni. Successivamente, convoca un nuovo incontro in cui presenta una proposta di mediazione basata sugli elementi emersi, evidenziando i punti di convergenza e suggerendo soluzioni tecniche condivise da entrambi.</p>	<p>Chiede ai due responsabili di mettere per iscritto le loro posizioni e le relative motivazioni tecniche, fissando una scadenza ravvicinata. Una volta ricevuti i documenti, li trasmette al suo Dirigente chiedendo un suo parere risolutivo sulla questione. Quindi, convoca una nuova riunione per comunicare agli interessati, la decisione presa dal Dirigente.</p>	<p>Decide di proseguire la riunione cercando di minimizzare il conflitto e optando per una soluzione intermedia improvvisata, senza approfondire le ragioni del disaccordo. Inserisce nel verbale che le decisioni sono state prese all'unanimità e procede con la stesura del bando, confidando che le criticità si possano risolvere durante la fase di valutazione.</p>
<p>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO</p>	<p>Lei è responsabile dell'ufficio tributi del Comune. Negli ultimi mesi, a seguito dell'introduzione di un nuovo software gestionale, si sono verificati numerosi errori negli avvisi di pagamento IMU inviati ai cittadini. Molti contribuenti si presentano agli sportelli arrabbiati, segnalando importi errati. Inoltre, i suoi colleghi sono in difficoltà nella gestione del programma e le code agli sportelli sono aumentate. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Contatta il fornitore del software affinché risolva i problemi del sistema. Poi contemporaneamente, invia una comunicazione a tutti i contribuenti interessati spiegando la situazione e attivando un canale e-mail dedicato per le segnalazioni. Quindi, propone aperture straordinarie dell'ufficio con personale aggiuntivo, per smaltire il lavoro arretrato.</p>	<p>Contatta il fornitore del software per segnalare i problemi riscontrati e richiede assistenza tecnica. Quindi, invia una comunicazione ai cittadini coinvolti, per scusarsi e chiede al personale di gestire manualmente le pratiche più urgenti. Infine, organizza alcuni incontri formativi per i dipendenti sull'utilizzo del nuovo sistema.</p>	<p>Continua a utilizzare il software confidando che con il tempo i colleghi si abitueranno al nuovo sistema. Successivamente, risponde alle lamentele dei cittadini spiegando che si tratta di problemi temporanei dovuti all'aggiornamento tecnologico e che dovranno pazientare finché la situazione non si normalizzerà, confidando nella loro comprensione.</p>

<p>INIZIATIVA</p>	<p>Lei è entrato a far parte da poco tempo dell'Ufficio Amministrativo. Durante l'analisi di alcuni documenti contabili, ha rilevato che la procedura attualmente utilizzata per l'elaborazione dei dati di programmazione economico-finanziaria presenta delle inefficienze che potrebbero essere superate attraverso una diversa organizzazione del lavoro. Lei è consapevole del fatto che nessuno le ha chiesto di occuparsi di questo aspetto specifico. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Predisporre un documento nel quale illustra sia le inefficienze rilevate che le possibili soluzioni migliorative, supportando la sua analisi con dati ed esempi concreti. Poi, chiede un incontro al Dirigente per esporgli la situazione e proporgli delle modalità alternative di organizzazione del lavoro che potrebbero rendere più efficiente il processo di elaborazione dei dati. Infine, si rende disponibile a collaborare all'eventuale introduzione delle soluzioni proposte.</p>	<p>Decide di parlare delle inefficienze riscontrate con alcuni colleghi più esperti, per capire se le sue valutazioni siano condivise anche da loro. Poi decide che, se loro dovessero condividere il contenuto delle sue osservazioni, redigerà un documento contenente le principali problematiche riscontrate e lo condividerà con il Dirigente, augurandosi che il suo lavoro sia ben accolto e rendendosi disponibile a fornire maggiori dettagli qualora fossero necessari.</p>	<p>Poiché lei è appena arrivato nell'ufficio, reputa che non sia opportuno mettere in discussione modalità di lavoro già consolidate nel tempo. Dunque, per il momento, continua a svolgere l'attività che le è stata assegnata, attenendosi strettamente alle procedure attualmente in uso, nella convinzione che potrà fornire il suo contributo in tal senso, solo quando riuscirà ad affermare la sua professionalità all'interno dell'ufficio.</p>
<p>ORIENTAMENTO AL RISULTATO</p>	<p>Questa mattina lei si è recato presto in ufficio perché deve concludere e consegnare un documento amministrativo molto complesso e di grande importanza. Tuttavia, dopo pochi minuti dal suo arrivo, il Dirigente la contatta e le chiede urgentemente di dare supporto ad un collega per risolvere una situazione particolarmente complessa relativa ad una gara d'appalto. Come si comporterebbe in questa situazione?</p>	<p>Chiede al Dirigente quanto sia urgente la problematica segnalata, facendogli presente che, al momento, lei è concentrato sulla consegna di un documento molto importante. Poi, sulla base delle indicazioni ricevute, pianifica l'organizzazione delle attività e, intanto, contatta il collega per rassicurarlo sul fatto che interverrà il prima possibile per supportarlo.</p>	<p>Dal momento che la richiesta le è stata fatta direttamente dal Dirigente, ritiene che sia necessario interrompere la redazione del documento e considera prioritario fornire supporto al collega. Poi, programma di rimettersi al lavoro sulla conclusione del documento il prima possibile, augurandosi che le resti tempo a sufficienza per completarlo e consegnarlo entro i tempi previsti.</p>	<p>Riferisce direttamente al Dirigente che, al momento, lei è molto impegnato, poiché deve completare e consegnare un documento importante e particolarmente complesso. Dunque, gli comunica che non ha la possibilità di fornire supporto al collega e gli suggerisce di rivolgersi a qualcun altro che sia competente in materia e che abbia più tempo a disposizione di lei.</p>