

CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI COMPLESSIVE 55 UNITÀ DI PERSONALE DIRIGENZIALE A TEMPO PIENO E INDETERMINATO, DA INQUADRARE NEL RUOLO DEI DIRIGENTI DEL COMUNE DI NAPOLI IN ESECUZIONE DELLA DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N. 200 DEL 31/05/2022 AVENTE AD OGGETTO "PIANO TRIENNALE DEI FABBISOGNI DI PERSONALE 2022/2024" E S.M.I.

Profilo: Dirigente di Area Comunicazione

N.	Domande prova orale - Codice Concorso COM/DIR
1	La normativa sulla comunicazione pubblica. Dalla Legge 241/1990 al Decreto legislativo 29/1993 fino alla Legge 150/2000: i cardini della normativa e le ipotesi di riforma elaborate dal Gruppo di lavoro ministeriale.
2	Individuazione e funzioni del Responsabile del procedimento (RUP). Differenze con il responsabile del provvedimento.
3	Natura, presupposti e limiti della proroga tecnica nei contratti pubblici.
4	La nullità, l'annullamento e la revoca del provvedimento amministrativo.
5	Il diritto di accesso documentale e il diritto di accesso civico: disciplina e differenze.
6	La conferenza dei servizi. Varie tipologie e modalità di svolgimento.
7	La risoluzione e il recesso: ambito di applicazione e differenze.
8	Avvio del procedimento. Comunicazione. Soggetti destinatari e contenuto.
9	Indicare gli aspetti di maggior rilievo per un'efficace e corretta valutazione di una posizione organizzativa.
10	Obiettivi strategici e ciclo del performance. Collegamento e ambito di azione dei dirigenti.
11	Le competenze della Giunta comunale in materia di personale dipendente.
12	Servizi pubblici: modalità di gestione e affidamento.

N.	Domande prova orale - Codice Concorso COM/DIR
13	Distinzione tra appalti e concessioni di servizi.
14	Riconoscimento dei debiti fuori bilancio.
15	I principi dell'azione amministrativa e in particolare il rapporto tra il principio di legalità e la discrezionalità amministrativa.
16	Le competenze della comunicazione e delle nuove professioni digitali alla luce dei percorsi dell'opengovernment, dell'inclusione digitale, della partecipazione civica e del gender gap.
17	Cos'è la comunicazione? Lo schema comunicativo generale, il modello di Lasswell e la centralità del ricevente.
18	Quali sono i principi della bullet theory e come sono stati superati dalla crescita sociale e dagli sviluppi delle tecnologie digitali.
19	Quali sono i mutamenti del flusso comunicativo generati dall'uso sistematico e professionale dei socialmedia. Il tempo reale e gli effetti erga omnes.
20	Le competenze della comunicazione e delle nuove professioni digitali alla luce dei percorsi dell'open government, della partecipazione civica e dell'accountability.
21	La comunicazione interna: definizione, ambiti e strumenti. Le linee strategiche e le azioni di miglioramento.
22	La trasparenza come forma di controllo civico sugli abusi e soprattutto sulla qualità dei servizi. I principi generali del dlgs 97120 16 (il cd "Foia Italiano").
23	I principi del dialogo collaborativo in materia di trasparenza totale e gli orientamenti della giurisprudenza.
24	Cos'è la citizen satisfaction e come si rileva nelle pubbliche amministrazioni. Ruolo delle carte dei servizi.
25	Sviluppi dell'Intelligenza Artificiale, potenzialità e sperimentazioni. In che modo il Metaverso può entrare nello scenario comunicativo della PA.
26	La pianificazione e la strategia comunicativa in rapporto alla programmazione unificata prevista dal PIAO.
27	Le tecniche dell'ascolto: approccio - gestione dialogo - gestione della non competenza - ascolto finalizzato -recall
28	La qualità del customer service: tempistica e tracciabilità, accompagnamento, presa in carico e personalizzazione.

N.	Domande prova orale - Codice Concorso COM/DIR
29	Lo standard di servizio e il suo molo nella qualità della prestazione pubblica.
30	PNRR, SPID, app IO, anagrafe digitale e processi di semplificazione in atto
31	Pandemia, crisi socio-economica, crisi energetica: redigere un piano di comunicazione di crisi.
32	Il team building nella comunicazione: lavoro comune di giornalisti, comunicatori, esperti digitali.
33	Il back office della comunicazione. Gestire i rapporti con uffici trasparenza, privacy , performance, legale, responsabile transizione digitale e IT.
34	Gestire i rapporti con il vertice politico e con la struttura amministrativa, fra autonomia di azione e integrazione funzionale.
35	Il "come comunicare" al cittadino, fra strumenti analogici, sito web, profili pagine e gruppi social, prodotti multimediali per i social, app.
36	Il "cosa comunicare" al cittadino: dalla la possibilità di interagire (chiedere-valutare informare-proporre) al miglior uso dei servizi pubblici.
37	Cosa considerare e chi coinvolgere per redigere una Social media strategy e una Social media policy.
38	Cosa considerare e chi coinvolgere nel progettare un efficace sistema di gestione dei reclami per l'URP e di rilevazione della citizen satisfaction.
39	Cosa considerare e chi coinvolgere nel redigere la carta dei servizi aziendale.
40	Come realizzare un piano di comunicazione interna efficace: gli strumenti fra intranet e meeting dedicati.
41	Come impostare i rapporti con gli stakeholder, gli influencer e gli opinion leader.
42	Comunicazione social: come gestire fake news, hate speech e richieste massive.
43	Gestire le diverse tipologie di utente: con difficoltà espressive/confuso, informato/ciarliero, polemico/aggressivo, emotivamente coinvolto/disperato.
44	Come gestire e valorizzare una diretta-evento on line.

N.	Domande prova orale - Codice Concorso COM/DIR
45	In che modo i social media possono facilitare la gestione dell'accesso civico generalizzato.
46	È il responsabile di un team di lavoro composto da 10 persone. Al fine di individuare i nuovi obiettivi della sua area le è stato chiesto, per la prima volta, di stilare il piano annuale delle attività e degli obiettivi da presentare al Consiglio di Amministrazione. Ha una scadenza di due settimane e i suoi collaboratori non hanno gradito questa novità, poiché hanno già diverse attività importanti da finalizzare. Sembra, inoltre, che non ne colgano il vantaggio. Come gestirebbe questa situazione?
47	Da diversi anni, è il responsabile di un gruppo di lavoro di 8 persone, che hanno sempre svolto con diligenza i compiti a loro assegnati. Recentemente, è stato introdotto un cambiamento nelle procedure di organizzazione del lavoro e lei si accorge che il rendimento prodotto del suo gruppo sta subendo un calo. Sembra, inoltre, che i suoi collaboratori prossimi alla pensione stiano subendo questo cambiamento. Come gestirebbe questa situazione?
48	È il nuovo responsabile di un gruppo di lavoro composto da 12 persone che, da qualche mese, lavorano in modalità smart working. Alla fine del mese, ciascun collaboratore deve presentare una relazione contenente le diverse attività realizzate nei 30 giorni e lei deve approvarle. L'ultimo mese 3 collaboratori non hanno adeguatamente descritto le attività svolte e si rifiutano di fare integrazioni alla relazione, sostenendo che toglierebbe del tempo al loro lavoro. Come gestirebbe questa situazione?
49	È il responsabile di un team di lavoro composto da 5 collaboratori. Ultimamente, il clima del team è molto teso, in quanto due dei suoi collaboratori non si scambiano le informazioni in modo efficace, a causa di un'incomprensione nella gestione di un progetto. Questo sta comportando delle difficoltà nel portare avanti il lavoro, con ritardi che coinvolgono l'intero team. Lei non ha avuto modo di seguire precedentemente l'accaduto, poiché impegnato all'estero su un importante progetto. Come gestirebbe questa situazione?
50	È il nuovo responsabile di un team di lavoro composto da 7 collaboratori. Il Sindaco si aspetta molto dal suo lavoro, perché è in atto una riorganizzazione degli uffici. Il team non è mai stato molto affiatato e ha sempre fatto affidamento sul precedente responsabile, che fungeva da mediatore e aveva uno stile molto direttivo. Lei ha intenzione di cambiare le cose per farli lavorare in modo più efficace e in autonomia, ma non sa se tutto il team riconosce la sua leadership. Come gestirebbe questa situazione?
51	È il nuovo responsabile di un team di 10 collaboratori in un Ente che l'ha appena assunta. Uno dei suoi collaboratori, in particolare, riconosciuto come molto brillante e come un punto di riferimento per il team, non sembra riconoscere la sua leadership, probabilmente perché si aspettava di essere scelto al suo posto, in un avanzamento di carriera che non gli è stato concesso. Questa persona tende perciò a bypassare le sue direttive, creando molta confusione nell'intero team. Come gestirebbe questa situazione?
52	Da diverso tempo, è il responsabile di un team di 15 persone. A seguito di una recente indagine di clima, realizzata internamente, è emerso che i suoi collaboratori non hanno dato una valutazione positiva rispetto al suo operato. In particolare, hanno condiviso che non si sentono valorizzati nel loro lavoro. Questo dato la sorprende, poiché non ha mai ricevuto lamentele da parte dei suoi collaboratori e, inoltre, la produttività del gruppo risulta ad ottimi livelli. Come gestirebbe questa situazione?
53	È il responsabile di un team di 8 persone. Ha assegnato un progetto a due dei suoi collaboratori che, lavorando insieme, devono raggiungere l'obiettivo assegnato. Dopo una settimana, non ha ancora ottenuto un riscontro e parlando individualmente con ciascuno di loro, si rende conto che ognuno ha individuato modalità differenti per portare avanti il progetto e non vuole scendere a compromessi con l'altro. Lei riconosce la validità delle idee di entrambi, ma il tempo incalza. Come gestirebbe questa situazione?

N.	Domande prova orale - Codice Concorso COM/DIR
54	È il nuovo responsabile di un team di 15 persone. Il Comune ha deciso di creare un ambiente in cloud in maniera tale da dare l'opportunità ai dipendenti di lavorare anche in smart working. Nel momento in cui tale possibilità viene presentata al suo gruppo, si rende conto che mancano le competenze digitali idonee per riuscire a sfruttare al meglio questa opportunità. Inoltre, alcuni dei suoi collaboratori sono prossimi alla pensione e non vogliono cambiare la modalità di lavoro. Come gestirebbe questa situazione?
55	Da diverso tempo è il responsabile di un team di 10 persone. Nell'ultimo periodo è emerso che i suoi collaboratori, che nell'ultimo anno hanno lavorato prevalentemente con modalità smart working, non sentono adeguatamente valorizzate le loro competenze. Tuttavia, apprezzano il lavoro in smart working e non desiderano tornare in presenza. Da una recente riunione, inoltre, è emerso che alcuni di loro si sentono un po' "dimenticati" e lasciati a se stessi. Come gestirebbe questa situazione?
56	È il responsabile di un nuovo gruppo interfunzionale di lavoro, composto da 10 persone, che è stato creato per la realizzazione di un progetto sperimentale. Dopo sei mesi, il Direttore generale esprime dubbi sulla validità del progetto, nonostante il buon lavoro svolto e avanza l'ipotesi di sciogliere il gruppo. Lei e il suo team siete certi della bontà del progetto, che ritenete possa fornire elementi indispensabili per il rinnovamento dei processi e dei servizi. Come gestirebbe questa situazione?
57	È il nuovo responsabile di un team di 5 collaboratori. Ha deciso di adottare con il suo gruppo uno stile di leadership amichevole e partecipativo, con l'intento di rendere il clima informale e favorevole ad una migliore performance e ad una comunicazione più efficace. Le sembra di aver ottenuto un ottimo risultato, ma le viene fatto presente che la produttività del suo team ha subito un calo, rispetto al precedente responsabile. Come gestirebbe questa situazione?
58	È il responsabile di un team di 4 persone che ha diversi rapporti con tutte le altre aree. In particolare, i suoi collaboratori devono inviare il 2 di ogni mese report dettagliati sulle attività che coinvolgono le altre aree. Nell'ultimo mese, a causa di importanti scadenze, questo passaggio di informazioni non è avvenuto e in una riunione inter-area sono emerse lamentele circa l'operato dei suoi collaboratori. Lei sa che i suoi collaboratori sono molto affidabili. Come gestirebbe questa situazione?
59	È il responsabile di un team di lavoro e un collaboratore prossimo alla pensione sta evitando di effettuare il passaggio di consegne ad un collega più giovane. In particolare, nel corso di un colloquio individuale con quest'ultimo, lei apprende che questo aspetto sta rendendo il lavoro molto stressante, perché al nuovo collaboratore mancano elementi essenziali per svolgere le attività in modo puntuale. La produttività del suo team sta rischiando di risentirne. Come gestirebbe questa situazione?
60	Da diverso tempo, è il responsabile di un team di 15 persone che svolge con efficacia il proprio lavoro, ottenendo sempre degli ottimi risultati. Ultimamente, però, la maggior parte dei suoi collaboratori sostiene che l'azienda non considera adeguatamente il potenziale delle persone, dando per scontato la realizzazione di buone performance. Per questo, le fanno presente che si sentono "scontenti" poiché non vedono riconosciuta la loro professionalità. Come gestirebbe questa situazione?
61	Il Piano della prevenzione della corruzione: gestione del rischio e mappatura dei processi.
62	La responsabilità disciplinare e il relativo procedimento.
63	Obiettivi del codice di comportamento dell'amministrazione e. Responsabilità derivanti dalla violazione dello stesso.
64	La trasparenza quale misura di prevenzione della corruzione.
65	La responsabilità amministrativa: danno erariale diretto ed indiretto.
66	Premessa la distinzione tra le funzioni gestionali e quelle di indirizzo politico - amministrativo, il candidato descriva le funzioni e le responsabilità della dirigenza degli enti locali.

N.	Domande prova orale - Codice Concorso COM/DIR
67	La responsabilità amministrativa: obbligo di denuncia di danno e onere di segnalazione. Responsabilità per omessa o ritardata denuncia.
68	Trattamento dati personali: ruolo e responsabilità del dirigente.
69	Il dovere di imparzialità e il conflitto di interessi del dipendente pubblico.
70	I controlli interni negli enti locali.
71	Il PIAO.
72	Il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.
73	La responsabilità amministrativa del dirigente.
74	Misure di prevenzione della corruzione.
75	Diritto di accesso e tutela della privacy.
76	<p>Il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato dal Consiglio dei ministri lo scorso 1° dicembre, sottolinea il ruolo del dirigente chiamato alla misurazione della performance dei dipendenti anche sulla base del raggiungimento dei risultati e del loro comportamento organizzativo e nei cui confronti dovrà favorire le occasioni di formazione e le opportunità di crescita professionale.</p> <p>Indicare alcune delle piattaforme di comunicazione da poter utilizzare in questo procedimento di cambiamento e descriverne i flussi principali</p>
77	<p>Il Comune intende avviare una Campagna di Comunicazione per ripristinare la fiducia dei Cittadini in modo che iscrivano i propri figli a scuola: obiettivo principale la riduzione della Dispersione Scolastica.</p> <p>Quali strategie possiamo individuare per un approccio duraturo nel tempo e che crei nuove sinergie territoriali, anche utilizzando Soluzioni Innovative.</p>
78	<p>Servizi a valore aggiunto: quali potrebbero essere i principali da poter avviare verso specifiche categorie e con quali strumenti già disponibili.</p> <p>Motivare le scelte e descrivere un piano di costi da affrontare nel primo anno di messa in esercizio</p>
79	Descrivere quali misure per la semplificazione degli aspetti che riguardano l'autonomia di disabili, anziani e fasce deboli, nelle procedure che riguardano aspetti come l'ottenimento, il rinnovo di . permessi
80	<p>Il Ministro Paolo Zangrillo: "La prima grande sfida che la PA deve affrontare è la trasformazione digitale; un processo che prevede profondi cambiamenti nelle strutture, nelle procedure e nei servizi. La sfida più grande sarà quella di coinvolgere le persone nella trasformazione digitale e far comprendere l'importanza del cambiamento, perché si dovranno ripensare i processi, i mestieri, le abitudini di lavoro. Dobbiamo accompagnare le persone, sia dipendenti che cittadini, in questo processo di trasformazione".</p> <p>Immaginiamo un modello ed una campagna in cui si descrivono gli Assett principali, gli elementi strutturali e gli aspetti operativi</p>
81	<p>L'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, fornisce informazioni sulla struttura e le attività dell'Ente, l'ubicazione degli uffici e gli orari di apertura al pubblico, i riferimenti e le competenze dei vari servizi.</p> <p>Pensiamo ad alcuni di questi aspetti e proviamo ad immaginare come attivarne la trasformazione Digitale, con particolare attenzione ai costi</p>
82	<p>Notizie, Newsletter, TV e Radio Quali canali di comunicazione potremmo aggiungere e quali tecnologie ci consentono oggi una integrazione di informazioni verso i Cittadini.</p> <p>Descrivere lo scenario e la gestione con esempi</p>
83	<p>SPID, CTE. Autenticazione Debole e Forte, Username e Password, PIN Come posso comunicare ai Cittadini la giusta tipologia di strumenti per consentire loro l'accesso ai Servizi maggiormente sentiti.</p> <p>Fornire indicazioni organizzative, le scelte dei Servizi e le fasi delle principali attività da avviare per un progetto innovativo.</p>

N.	Domande prova orale - Codice Concorso COM/DIR
84	<p>Occorre migliorare il sistema di rete dell'Ente in modo che sia possibile soddisfare l'utenza anche con servizi avanzati quali Audio e Video in diretta: Quali sono le condizioni per realizzare una comunicazione multimediale di rete?</p> <p>Se si intende fornire connessione Wi-Fi agli Utenti che accedono all'Ente ed ai suoi Servizi On-Line, si deve considerare la sua dimensione e come garantire tale Servizio, nel rispetto delle politiche di sicurezza.</p> <p>Fornire le principali indicazioni di come poter realizzare questo obiettivo</p>
85	<p>I Servizi Innovativi del nostro Ente hanno chiesto un nostro coinvolgimento per poter diffondere in modo più deciso le funzionalità di alcune applicazioni informatiche che sono strategiche per il funzionamento degli uffici.</p> <p>Parliamo di P.E.O. e di P.E.C. istituzionali; in questo modo la gestione delle informazioni risulterà più semplice e manutibile, mentre quella dei dati, rispettosa dei dettami della nonna, potrà essere governata con la diffusione delle principali Applicazioni di Protocollo, Flussi Documentali, Gestione Documentale, Conservazione Sostitutiva.</p> <p>Immaginiamo un Modello Organizzativo che andrà diffuso, in modo da rendere consistente e sempre a norma il sistema che deve servire tutti gli Uffici, nella loro complessità e completezza, utilizzando anche altre soluzioni che integrano quanto richiesto.</p>
86	<p>Tutela della Privacy nelle attività di Videosorveglianza: quali modalità e stili per avviare la comunicazione inerente la Valutazione di Impatto (Data Protection Impact Assessment) tutte le volte in cui si sfruttino nuove tecnologie.</p>
87	<p>La P.A. sta vivendo un momento di reale scoperta della Sicurezza Informatica.</p> <p>La questione non sono le norme, già esistenti, non è il tema, già noto, bensì è la necessità di formare una nuova consapevolezza. Descrivere come avviare un Piano di Intervento in questo ambito.</p>
88	<p>I nuovi servizi digitali previsti dalla misura 1.4.1 del PNRR denominata "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici": fornire alcune Indicazioni e strumenti molto pratici per capirli, progettarli e valutarli.</p>
89	<p>La materia della protezione dei dati personali va coordinata con esigenze specifiche: la richiesta continua di trasparenza dell'azione amministrativa e la tutela della privacy.</p> <p>Descrivere gli stili ed i contenuti principali di una campagna di comunicazione da organizzare all'utenza per la riorganizzazione di Servizi al Cittadino.</p>
90	<p>Per migliorare la qualità dei dati e delle informazioni presenti nei registri di Anagrafe del Comune, occorre avere nelle Banche Dati anagrafiche un errore inferiore almeno al 3%.</p> <p>Indicare gli Accordi e gli Asset principali utili a garantire un risultato pregevole e veritiero nel prossimo triennio utilizzando sinergie con Enti Territoriali parimenti competenti in ambito anagrafico.</p>
91	<p>How do you make sure you're following the global etiquette for conducting an effective conference call when you are involved in one?</p>
92	<p>A TV presenter from another country shares negative feedback about an event you have organized. How do you handle the bad publicity and how do you prevent it from going too far?</p>
93	<p>Someone has come up with ideas for an event. Some are good, and some are less useful. Of course, you don't want to offend the other person by rejecting their idea, but you have to say no to the things that you don't find useful. How do you go about this?</p>
94	<p>Someone you have to work with on a project is verbally abusive towards you. How do you deal with them?</p>
95	<p>If you get the position, how do you intend to engage with the public so that residents feel informed and understand how they can provide input and how it will contribute to the decisions being made?</p>

N.	Domande prova orale - Codice Concorso COM/DIR
96	What steps would you follow in drawing up the communication plan of a health prevention campaign targeting both personnel and citizens?
97	How would you organise collaboration with the press office if you got the position?
98	How would you handle citizens' complaints if you got the position?
99	Which issue would you start with when dealing with citizens' complaints?
100	10. Which issue would you start implementing when considering citizens' requests?
101	How would you coordinate communications with the municipal police relating to issues that can have a strong impact on the public (weather alerts, traffic conditions due to road closures, and during important events)?
102	How would you manage the advertising programme for an exhibition organized at the municipality building?
103	If you get the position, as the communications manager, what kind of guidance would you give to the Council's website staff to coordinate the website's content?
104	How would you conduct an advertising campaign to attract visitors' involvement in the website and interaction with the municipality's different social networks?
105	What steps would you follow in drawing up the communication plan for an event intended to attract international visibility and interaction with the municipality via the website?