

**DOMANDE CONCORSO PUBBLICO A COMPLESSIVI 564 POSTI –  
AREA FUNZIONARI – DI CUI 14 RISERVATI ALLA PROVINCIA  
AUTONOMA DI BOLZANO – PRESSO L'AGENZIA DELLE DOGANE E  
DEI MONOPOLI - PROVA SCRITTA - BUSTA 1**

---

- 1) **Ai sensi dell'art. 25 della legge n. 241/1990, la richiesta di accesso agli atti si intende respinta decorsi inutilmente:**
- A 45 giorni dalla presentazione
  - B 30 giorni dalla presentazione
  - C 60 giorni dalla presentazione
- 
- 2) **Qualora sia opportuno effettuare un esame contestuale degli interessi pubblici coinvolti in un procedimento amministrativo, ovvero in più procedimenti amministrativi connessi, riguardanti medesime attività o risultati, l'amministrazione procedente può avvalersi dello strumento previsto dall'art. 14 della legge n. 241/1990. Di quale strumento si tratta?**
- A L'accordo tra Pubbliche Amministrazioni
  - B La conferenza di servizi
  - C L'attività consultiva
- 
- 3) **A norma dell'art. 2, comma 1, della legge n. 241/1990, ove il procedimento consegua obbligatoriamente ad un'istanza, ovvero debba essere iniziato d'ufficio, le pubbliche amministrazioni hanno il dovere di:**
- A Concluderlo entro 90 giorni
  - B Concluderlo mediante l'adozione di un provvedimento espresso
  - C Concluderlo entro 60 giorni, previa adozione di provvedimenti istruttori
- 
- 4) **Ai sensi dell'art. 2-ter, comma 4, lett. b), del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), cosa si intende per "diffusione"?**
- A Dare conoscenza dei dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione
  - B Dare conoscenza dei dati a soggetti determinati, che non siano l'interessato, in qualunque forma
  - C Dare conoscenza dei dati, in qualunque forma, a soggetti determinati dalla legge
- 
- 5) **Ai sensi dell'art. 139, comma 4, del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) in caso di violazione delle regole deontologiche adottate dal Consiglio nazionale dell'Ordine dei giornalisti, in materia di trattamento di dati sensibili, il Garante può:**
- A Vietarne il trattamento
  - B Irrogare una sanzione disciplinare
  - C Richiedere all'ordine la sospensione del giornalista dall'albo
- 
- 6) **Ai sensi dell'art. 4 del regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), chi è il "responsabile del trattamento"?**
- A La persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento
  - B La persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali
  - C La persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o un altro organismo che riceve comunicazione di dati personali, che si tratti o meno di terzi
- 
- 7) **L'art. 3, comma 1, della legge 7 giugno 2000, n. 150, stabilisce che i messaggi di utilità sociale ovvero pubblico interesse siano determinati:**
- A Dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali
  - B Dall'amministrazione che ha competenza sulla materia oggetto del messaggio di utilità sociale
  - C Dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri

- 
- 8) **Ai sensi dell'art. 7 della legge 7 giugno 2000, n. 150, l'organo di vertice dell'amministrazione pubblica:**
- A Può essere coadiuvato da un portavoce anche esterno all'amministrazione al quale è attribuita un'indennità
  - B Può essere coadiuvato da un portavoce anche esterno all'amministrazione al quale non è attribuita alcuna indennità
  - C Può essere coadiuvato da un portavoce solo se questi è un dipendente dell'amministrazione
- 
- 9) **La comunicazione condiziona i comportamenti sociali, secondo il pensiero di Paul Watzlawick?**
- A Sì
  - B No
  - C Dipende dal grado di recettività del destinatario
- 
- 10) **La metacomunicazione produce significati condivisi e collettivi?**
- A No, perché resta carente della portata comunicativa
  - B Sì, se si fa uso dei mezzi corretti
  - C Dipende solo dal contesto
- 
- 11) **L'art. 21 della Costituzione ricomprende anche il diritto di cronaca?**
- A Sì, ma soltanto se la cronaca è effettuata da un iscritto all'Ordine dei giornalisti
  - B No, la notizia di cronaca deve essere priva di commenti e valutazioni
  - C Sì, rientra nel diritto di manifestazione del pensiero
- 
- 12) **Secondo il modello di Shannon e Weaver, si può attribuire alla comunicazione un carattere di tipo matematico?**
- A No, perché si confonderebbe con la statistica
  - B No, perché la semantica dell'informazione comunicativa non ha rilevanza nella matematica
  - C Sì, ma specificamente nei significati tecnici
- 
- 13) **Il giornalista risponde delle notizie diffamatorie che diffonde?**
- A No
  - B Sì, ma solo nei confronti dei personaggi politici
  - C Sì
- 
- 14) **Secondo il pensiero di Roman Jakobson, la funzione espressiva riveste importanza nella comunicazione del messaggio ai fini della persuasione?**
- A Dipende dalla recettività del destinatario
  - B E' irrilevante
  - C Sì, perché contribuisce a persuadere il destinatario
- 
- 15) **Secondo John Thompson, i nuovi media hanno differenziato la tipologia di comunicazione in base alle differenti forme simboliche?**
- A No, perché il messaggio è sempre lo stesso
  - B Sì, soprattutto in relazione alla distanziamento spazio-temporale
  - C No, perché dipende dal destinatario del messaggio
- 
- 16) **Perché si usa la dicitura "comunicazione di massa"?**
- A Perché è comunicazione paritetica
  - B Perché è rivolta a destinatari singolarmente individuabili
  - C Perché ogni destinatario può decodificare il messaggio come meglio crede
-

- 17) **Il suo responsabile ha affidato, a lei e ai suoi colleghi, l'incarico di elaborare un importante progetto di marketing. Tuttavia, poiché un suo collega sta ritardando la consegna della parte di progetto a lui affidata, tutto il gruppo di lavoro è bloccato e non può portare avanti le proprie attività. La scadenza è ormai imminente e il responsabile ha urgente bisogno di ricevere quanto richiesto. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Dice al suo collega che un ritardo del genere non può essere ammissibile. Poi, informa il responsabile della situazione, sottolineando che, se il progetto non dovesse essere consegnato in tempo, la colpa è esclusivamente del suo collega che ha rallentato tutto il gruppo di lavoro e non ha consentito agli altri di poter proseguire con le attività.
  - B Chiede al collega le ragioni per le quali sta ritardando la consegna della parte di progetto a lui affidata e lo sollecita a concludere il prima possibile. Poi, decide, per il momento, di non dire nulla al responsabile, nella speranza che il collega riesca a terminare in tempo e consenta a tutti di completare le altre attività, entro la scadenza stabilita.
  - C Parla con il collega per comprendere le ragioni del ritardo e cerca di capire come poterlo aiutare. Poi, informa il responsabile della situazione, proponendo soluzioni alternative per completare il progetto in tempo, come, ad esempio redistribuire alcune attività. Infine, condivide con i suoi colleghi la nuova pianificazione concordata.
- 
- 18) **Nel corso di una riunione del gruppo di lavoro dell'ufficio di Comunicazione Istituzionale, di cui lei fa parte, a fronte di una criticità particolarmente complessa, un suo collega propone una soluzione che lei considera inadeguata e non pertinente. La problematica è particolarmente delicata e potrebbe compromettere l'immagine istituzionale dell'Agenzia. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Cerca di spiegare il suo punto di vista, facendo notare al collega che la sua proposta potrebbe essere poco efficace e potenzialmente rischiosa per l'immagine dell'Agenzia. Poi, insiste affinché tutti i presenti esprimano la propria opinione al riguardo, nel tentativo di creare un'alleanza con i colleghi che la pensano come lei.
  - B Con calma e rispetto, esprime le sue perplessità, spiegando al collega perché ritiene la soluzione, da lui proposta, inadeguata e quali rischi comporterebbe per l'immagine dell'Agenzia. Poi, propone delle alternative valide, allo scopo di trovare una soluzione che possa essere efficace e condivisa da tutti.
  - C Senza dare troppe spiegazioni a riguardo, dice al collega che la proposta, da lui avanzata, non è assolutamente pertinente con la problematica emersa. Poi, dal momento che non ha intenzione di perdere tempo, esorta i colleghi a non prendere in considerazione questa soluzione e a proseguire con la riunione.
- 
- 19) **Lei si sta occupando di un progetto molto importante, mirato alla promozione delle attività istituzionali. Tuttavia, il suo responsabile le ha fornito un feedback molto critico a riguardo. Nello specifico, egli ha evidenziato la necessità di rivedere e migliorare diverse parti del progetto, per fare in modo che soddisfi pienamente le aspettative e raggiunga gli obiettivi prefissati. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Dice al responsabile che le critiche, che lui ha espresso, le sembrano davvero eccessive. Poi, dal momento che non è convinto che tutte le sue osservazioni siano pertinenti rispetto agli obiettivi del progetto, cerca di apportare solo qualche modifica, sulla base di ciò che lei ritiene più opportuno.
  - B Comprende le motivazioni che hanno indotto il responsabile a darle questo feedback. Quindi, gli comunica che proverà a rivedere il progetto, sulla base delle criticità segnalate. Poi, apporta alcune modifiche, cercando, in questo modo, di riuscire a rispondere alle aspettative del suo responsabile.
  - C Ringrazia il responsabile per il suo feedback, assicurandogli che analizzerà attentamente le criticità evidenziate e si impegnerà a revisionare il progetto, sulla base delle indicazioni ricevute. Poi, condivide con lui le modifiche apportate, per essere certo di aver compreso tutte le sue richieste.
- 
- 20) **Un nuovo collega, assunto da poco tempo, le ha chiesto supporto per predisporre il budget di un piano di marketing che gli è stato assegnato. Tuttavia, lei si rende conto che, se desse la sua disponibilità al collega, rischierebbe di poter dedicare molto meno tempo ad un incarico urgente e prioritario su cui sta attualmente lavorando. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Dal momento che è consapevole del fatto che i suoi impegni non le permettono di essere di aiuto al collega, gli dice di non avere proprio tempo per poterlo supportare. Dunque, gli suggerisce di provare a chiedere aiuto a qualche altro collega, e, se non dovesse trovare nessuno disponibile, potrà rivolgersi direttamente al responsabile.
  - B Ritiene che, se aiutasse il collega, sottrarrebbe tempo prezioso al proprio incarico e non riuscirebbe comunque ad essergli d'aiuto. Cerca, quindi, di ritagliarsi giusto il tempo necessario per fornirgli almeno una panoramica generale su come impostare il budget, rimandando, se le sarà possibile, eventuali approfondimenti ad un secondo momento.
  - C Spiega al collega che, in questo momento, è oberato di lavoro, a causa di un incarico urgente che deve essere portato a termine. Poi, si mostra comunque disponibile a fissare un incontro, non appena possibile, per fornirgli tutto il supporto necessario. Intanto, gli dà dei suggerimenti utili per cominciare a predisporre autonomamente il budget.
-

- 21) **L'Agenzia ha deciso di avviare una campagna di sensibilizzazione e formazione rivolta agli operatori del settore della logistica e dei trasporti per promuovere l'importanza del rispetto delle normative doganali. Dal momento che lei è la persona più competente in materia, le è stato affidato il compito di pianificare e gestire questa iniziativa. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Chiede ai colleghi di sviluppare una campagna promozionale sui canali digital/social, e all'area formazione di predisporre dei moduli e-learning standard, fornendo indicazioni generali sui temi da trattare, ma lasciando ampia autonomia operativa al personale coinvolto. Poi, chiede a tutti di aggiornarla sull'andamento delle attività.
  - B Elabora un piano di azione con attività, scadenze e budget, sviluppando contenuti formativi e materiali di comunicazione mirati per i diversi canali - eventi, webinar, pubblicazioni, campagne digital/social. Poi, assegna le attività ai colleghi che se ne occupano, chiedendo loro di essere aggiornato sul riscontro della campagna in questione, in modo da fare eventuali modifiche, se necessario.
  - C Dal momento che non ritiene assolutamente necessario prevedere attività di formazione particolarmente strutturate o vere e proprie campagne di comunicazione, reputa che sia più che sufficiente realizzare alcuni materiali informativi di base, da distribuire all'occorrenza, come opuscoli e brevi video esplicativi sulla normativa.
- 
- 22) **Il suo responsabile ha riscontrato un calo significativo degli accessi al sito istituzionale. Lei, in quanto funzionario, esperto in comunicazione, è stato incaricato di individuare le cause del problema e proporre soluzioni adeguate per invertire la tendenza, dal momento che le precedenti iniziative non hanno prodotto i risultati sperati. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Dopo aver analizzato in maniera generale le statistiche relative al sito istituzionale, decide di implementare subito qualche modifica basandosi sulla sua esperienza, senza chiedere altri feedback. Infatti, ritiene importante agire in qualche modo, il prima possibile, piuttosto che attendere di avere tutti i dati a disposizione.
  - B Decide di esaminare, in autonomia, solo i dati più evidenti, come il numero totale di visite. Poi, chiede il supporto di alcuni colleghi, particolarmente competenti in materia, per elaborare un piano d'azione, augurandosi che la strategia da loro suggerita garantisca la risoluzione del problema.
  - C Propone di effettuare un'analisi approfondita dei dati relativi al traffico web, focalizzandosi sugli elementi rilevanti, come le pagine con il maggior calo di visite, per identificare le tendenze e i comportamenti degli utenti. Poi, una volta raccolte tutte le informazioni, elabora una strategia specifica, mirata a risolvere il problema.
- 
- 23) **Durante una riunione di lavoro, il suo responsabile le ha fatto presente che è necessario migliorare la comunicazione istituzionale, interna ed esterna, rendendola più efficace e coinvolgente. Nello specifico, egli le chiede di proporre delle idee innovative, che siano in grado di soddisfare le richieste da lui avanzate. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Partecipa attivamente alla discussione, condividendo alcune osservazioni basate sulla sua esperienza. Poi, propone delle idee per migliorare la comunicazione, come l'utilizzo più strategico dei social media e l'organizzazione di eventi divulgativi e lascia che sia il responsabile a dirle come preferisce attuare le strategie da lei avanzate.
  - B Ascolta con attenzione le richieste avanzate dal responsabile, ma preferisce non esporsi troppo in questa fase della discussione. Infatti, ritiene che sia compito del suo responsabile prendere decisioni strategiche sulla comunicazione. Dunque, si limita, a fare qualche osservazione, attendendo di ricevere delle direttive specifiche a riguardo.
  - C Suggerisce nuove iniziative, come una newsletter interna e delle sessioni formative per il personale coinvolto, e una campagna di sensibilizzazione sui servizi istituzionali. Poi, propone un piano d'azione dettagliato e si mette a disposizione per creare e guidare un gruppo di lavoro, che possa realizzare queste proposte, assicurando il monitoraggio di tutte le attività.
- 
- 24) **Durante una riunione di lavoro, emerge la necessità di organizzare un evento per promuovere l'immagine istituzionale dell'Agenzia. Nessuno dei suoi colleghi sembra volersi fare avanti per prendere in mano la situazione. Lei ha già diversi impegni, ma crede che questo progetto potrebbe essere un'ottima opportunità per mettere in luce le sue competenze. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Poiché lei ha già molti impegni e non vuole rischiare di sovraccaricarsi di lavoro, rimane in silenzio, sperando che qualcuno si offra volontario. Nel frattempo, decide che, se nessuno dovesse dare la propria disponibilità, valuterà di proporsi almeno per la gestione di qualche attività legata all'organizzazione dell'evento.
  - B Esprime il suo interesse per l'organizzazione dell'evento, ma fa presente che è già piuttosto oberato di lavoro. Dunque, si mostra disponibile ad affiancare il collega che deciderà di farsi carico di questa iniziativa, così da poter comunque dare il suo contributo, senza però dover gestire tutto in prima persona.
  - C Si propone volontario per gestire l'organizzazione dell'evento. Nonostante i suoi numerosi impegni, ritiene che questa sia un'opportunità da cogliere per dimostrare le sue capacità, essendo certo del fatto che, con una buona pianificazione, riuscirà a gestire tutto in modo efficace e ad ottenere un buon risultato.
-

- 25) In una riunione ordinaria, mirata a valutare lo stato di avanzamento delle attività programmate, è emerso che, i colleghi dell'ufficio nel quale lavora, stanno incontrando alcune difficoltà nel portare avanti un progetto molto prestigioso. Lei è consapevole che, grazie alla sua esperienza, potrebbe dare un contributo importante, ma il progetto non rientra nelle attività a lei assegnate. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Dal momento che sono i suoi colleghi ad essere stati incaricati della gestione del progetto, preferisce non intervenire, nonostante abbia esperienza in materia, perché ritiene che sia una loro responsabilità trovare una soluzione efficace. Inoltre, lei non vuole rischiare di togliere tempo prezioso alle sue attività, e quindi, decide di concentrarsi solo sul suo lavoro.
  - B Attende la fine della riunione e, poi, decide di confrontarsi in privato con il responsabile del progetto. Gli fa presente che, se lui lo ritenesse necessario, lei potrebbe dare alcune indicazioni ai colleghi per aiutarli nella gestione del progetto. Poi, resta in attesa del riscontro del responsabile, anche in merito alle modalità con le quali fornire il suo contributo.
  - C Chiede al suo responsabile di poter intervenire nella riunione, per condividere alcune idee su come portare avanti il progetto. Dunque, si mostra disponibile per affiancare i suoi colleghi, compatibilmente con le sue attività, per mettere a disposizione la sua esperienza, poiché è convinto che la collaborazione di tutti possa portare ad un risultato molto più efficace.
- 

- 26) **Fatto: "I Funzionari dell'Ufficio delle Dogane di Cagliari, durante un'operazione congiunta con i militari della Guardia di Finanza, hanno sequestrato conchiglie e ciottoli di mare. Il materiale è stato rinvenuto nel bagaglio di una turista straniera. La Legge Regionale n. 16 del 28 luglio 2017, all'articolo 40, comma 2, sanziona l'esportazione, la detenzione, anche di piccole quantità, di sabbia, ciottoli, sassi o conchiglie provenienti dal litorale o dal mare, in assenza di regolare autorizzazione o concessione rilasciata dalle Autorità competenti".**  
Traendo spunto dagli elementi sopraesposti, predisponga il candidato una campagna di sensibilizzazione contenente messaggi di utilità sociale da diffondere attraverso uno o più canali istituzionali (sito internet, social network, spot radiofonici o televisivi)