

**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 3**

---

- 1) **L'art. 1 della legge n. 241/1990, nell'enunciare i principi generali dell'attività amministrativa, stabilisce che:**
- A L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta solamente da criteri di efficacia, di imparzialità e di trasparenza secondo le modalità previste dalla medesima legge n. 241/1990 e dalle altre disposizioni che disciplinano singoli procedimenti, nonché dai principi dell'ordinamento comunitario
  - B L'attività amministrativa persegue i soli fini determinati dalla legge
  - C L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta da criteri di economicità, di efficacia, di imparzialità, di pubblicità e di trasparenza secondo le modalità previste dalla medesima legge n. 241/1990 e dalle altre disposizioni che disciplinano singoli procedimenti, nonché dai principi dell'ordinamento comunitario
- 
- 2) **Ai sensi dell'art. 7 della legge n. 241/1990, ove non sussistano ragioni di impedimento derivanti da particolari esigenze di celerità del procedimento, l'avvio del procedimento stesso è comunicato:**
- A Ai soggetti nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti e a quelli che per legge devono intervenire, nonché a soggetti individuati o facilmente individuabili, diversi dai suoi diretti destinatari, ai quali possa derivare un pregiudizio
  - B Ai soggetti nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti e a quelli che per legge devono intervenire e a soggetti, anche non facilmente individuabili, diversi dai suoi diretti destinatari, ai quali possa derivare un grave pregiudizio economico
  - C Ai soli soggetti che per legge devono intervenire
- 
- 3) **Ai sensi dell'art. 22, comma 6, della legge n. 241/1990, il diritto di accesso è esercitabile:**
- A Sempre
  - B Entro 30 giorni dalla conoscenza del provvedimento di cui si chiede l'ostensione
  - C Fino a quando la pubblica amministrazione ha l'obbligo di detenere i documenti amministrativi ai quali si chiede di accedere
- 
- 4) **Ai sensi dell'art. 4 del regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), la violazione di sicurezza che comporta la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, può avvenire:**
- A Solo in modo illecito
  - B Accidentalmente o in modo illecito
  - C Solo accidentalmente
- 
- 5) **Ai sensi dell'art. 37, comma 1, lett. a), del regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) il titolare del trattamento e il responsabile del trattamento designano sistematicamente un responsabile della protezione dei dati ogniqualvolta:**
- A Il trattamento è effettuato da un'autorità pubblica o da un organismo pubblico, eccettuate le autorità giurisdizionali quando esercitano le loro funzioni giurisdizionali
  - B Il trattamento è effettuato da autorità pubbliche o da organismi di diritto privato
  - C Il trattamento è effettuato da un'autorità pubblica o da un organismo pubblico, comprese le autorità giurisdizionali quando esercitano le loro funzioni giurisdizionali
- 
- 6) **Ai sensi dell'art. 17, comma 1, del regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), l'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano:**
- A Entro 60 giorni
  - B Senza ingiustificato ritardo
  - C Entro 15 giorni
-

- 7) **Ai sensi dell'art. 9, comma 4, della legge 7 giugno 2000, n. 150, i coordinatori e i componenti dell'ufficio stampa, per tutta la durata dei relativi incarichi e salvo eventuali deroghe:**
- A Possono esercitare attività professionale nei settori radiotelevisivo, del giornalismo, della stampa e delle relazioni pubbliche
  - B Non possono esercitare attività professionale nei settori radiotelevisivo, del giornalismo, della stampa e delle relazioni pubbliche
  - C Devono lavorare part time presso la redazione di un giornale
- 
- 8) **Ai sensi dell'art. 1, comma 6, della legge 7 giugno 2000, n. 150, le attività di informazione e di comunicazione istituzionale di cui alla medesima legge:**
- A Sono soggette ai limiti imposti in materia di pubblicità, sponsorizzazioni ma non a quelli in materia di offerte al pubblico
  - B Sono soggette ai limiti imposti in materia di pubblicità, sponsorizzazioni e offerte al pubblico
  - C Non sono soggette ai limiti imposti in materia di pubblicità, sponsorizzazioni e offerte al pubblico
- 
- 9) **Secondo la "Teoria matematica della comunicazione" di Shannon e Weaver, cosa si intende per "fonte di rumore"?**
- A Qualsiasi interferenza che può causare una distorsione del messaggio durante la trasmissione
  - B L'assenza di attenzione da parte del destinatario del messaggio
  - C Letteralmente, una fonte di rumore
- 
- 10) **Secondo il quinto assioma della teoria della pragmatica della comunicazione umana, di Paul Watzlawick:**
- A L'interazione comunicativa può essere simmetrica o complementare
  - B L'interazione comunicativa può essere esclusivamente simmetrica
  - C L'interazione comunicativa può essere esclusivamente complementare
- 
- 11) **Secondo il pensiero di Marshall McLuhan:**
- A I Mass Media hanno un'influenza sui destinatari del messaggio a prescindere dal contenuto specifico che veicolano
  - B I Mass Media hanno un'influenza sui destinatari del messaggio solo se il contenuto che veicolano è considerato importante dal destinatario
  - C I Mass Media non hanno un'influenza sui destinatari del messaggio a prescindere dal contenuto specifico che veicolano
- 
- 12) **Secondo lo "Schema dell'interazione", di John Thompson, quale, tra le seguenti, è una forma di "quasi-interazione mediata"?**
- A Posta
  - B Televisione
  - C Telefono
- 
- 13) **Comunicazione e informazione sono perfettamente sovrapponibili?**
- A Sì, sono sinonimi
  - B Sì
  - C No, sono equivalenti ma diversi nella funzione
- 
- 14) **Chi ha elaborato la teoria dei Media caldi e Media freddi?**
- A Paul Watzlawick
  - B John Thompson
  - C Marshall McLuhan
- 
- 15) **I principi di essenzialità e continenza nella descrizione della notizia sono:**
- A Non necessari
  - B Assoluti
  - C Flessibili

- 
- 16) **Il giornalista, nel riportare notizie riguardanti persone di minore età, è tenuto a osservare cautele specifiche?**
- A No
  - B Sì, soltanto nel caso in cui il minore sia vittima di abusi
  - C Sì
- 
- 17) **Lei è il responsabile della gestione della pagina social istituzionale e ha notato che un utente ha appena pubblicato sulla bacheca del social media in questione, una lamentela pubblica, evidenziando il fatto che le informazioni, inserite all'interno della pagina, sono organizzate in maniera troppo confusionaria, rendendo le ricerche molto complesse. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Risponde all'utente, utilizzando un tono empatico e rassicurante, ringraziandolo per il suo feedback. Poi, assumendosi la responsabilità del problema segnalato, gli comunica che valuterà con molta attenzione le sue osservazioni e che lavorerà per migliorare l'organizzazione dei contenuti e rendere più fruibili le ricerche.
  - B Ritiene che l'utente abbia aspettative troppo alte in merito alla fruibilità delle informazioni presenti sulla pagina social. Quindi, risponde minimizzando il problema da lui sollevato, per evitare di scatenare un vero e proprio dibattito a riguardo, che rischierebbe di dare ancora più visibilità alla lamentela.
  - C Sebbene comprenda le motivazioni alla base del feedback negativo ricevuto dall'utente e riconosca la necessità di migliorare la gestione delle informazioni all'interno della pagina social, risponde in maniera educata e generica. Poi, se dovessero arrivare ulteriori segnalazioni, vedrà come risolvere il problema.
- 
- 18) **Durante lo sviluppo di un progetto finalizzato alla creazione di norme e procedure per il trasferimento digitale delle informazioni, si accorge che uno dei suoi colleghi non sta apportando un contributo significativo. Questa mancanza di partecipazione sta creando un carico di lavoro aggiuntivo e un rallentamento nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Si confronta con il collega per discutere apertamente della situazione e, dopo aver ascoltato attentamente le sue ragioni, si dichiara disponibile a trovare una soluzione condivisa. Poi, conclude l'incontro ribadendo l'importanza del suo contributo per il successo del progetto e la disponibilità a fornirgli il suo supporto, se il collega lo ritenesse necessario.
  - B Approfitta di una riunione dell'ufficio, per sollevare indirettamente la criticità in questione, evidenziando l'aumento del carico di lavoro e il rallentamento del progetto. Poi, chiede a tutti i colleghi di condividere le proprie opinioni a riguardo, nella speranza che il collega in questione colga l'opportunità per fornire le proprie motivazioni.
  - C Dal momento che vuole evitare di creare conflitti all'interno dell'ufficio, ignora il problema e continua a lavorare come se nulla fosse. Si augura comunque, che il collega, prima o poi, anche osservando l'impegno degli altri, si renda conto, da solo, della sua mancanza di contributo e inizi a partecipare più attivamente.
- 
- 19) **Durante un incontro con i dirigenti, lei deve presentare il suo piano per l'utilizzo di canali innovativi e un linguaggio più moderno e accattivante, per le comunicazioni istituzionali rivolte all'utenza. Tuttavia, alcuni Dirigenti esprimono forti perplessità, ritenendo che l'approccio proposto sia troppo informale e poco in linea con l'immagine istituzionale. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Reagisce in modo rigido e difensivo alle critiche avanzate dai Dirigenti, interpretandole come un attacco personale alla sua professionalità e insiste nel proporre il suo approccio come il più valido. Dunque, non presta molta attenzione alle critiche da loro espresse e chiede l'approvazione integrale del piano, ribadendo la sua posizione.
  - B Cerca di difendere le sue ragioni, sottolineando l'importanza di mostrarsi al passo coi tempi. Di fronte alle obiezioni avanzate dai Dirigenti, si mostra infastidito, ma alla fine, rendendosi conto che sarebbe inutile opporsi alle loro richieste e che non tutti comprenderebbero, acconsente ad apportare le modifiche richieste alla sua strategia.
  - C Ascolta attentamente le preoccupazioni espresse dai Dirigenti, riconoscendo la necessità di preservare un'immagine istituzionale solida. Allo stesso tempo però, spiega, in modo chiaro e persuasivo, i vantaggi derivanti dall'utilizzo di un linguaggio più moderno e accessibile, supportando le sue argomentazioni con dati concreti e riportando casi di successo.
- 
- 20) **Il suo responsabile le ha assegnato un nuovo incarico che prevede la sintesi di alcune ricerche di mercato, un'attività che ha già svolto in passato e che le piace molto. Questa volta però, il compito comprende anche un'analisi statistica e molto approfondita di diversi dati, campo nel quale non ha alcuna esperienza e la scadenza fissata è di una sola settimana. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Dal momento che è consapevole che l'elaborazione dei dati statistici non è il suo punto di forza e che, quindi, le porterebbe via troppo tempo, chiede al responsabile di delegare questo compito ad un collega più esperto. In questo modo, potrebbe concentrarsi sulla sintesi delle ricerche di mercato, sfruttando al meglio le sue capacità e garantendo un alto standard di qualità.
  - B Scrive una e-mail al suo responsabile per fargli presente che, poiché lei non ha esperienza nell'analisi

statistica dei dati e non può completare l'incarico che le è stato affidato, in totale autonomia, preferisce occuparsi di qualche altra attività. Dunque, gli suggerisce di assegnare questo compito ad un altro collega, che abbia le competenze per gestirlo interamente.

- C** Decide di iniziare con l'analisi statistica, vedendola come un'opportunità utile per apprendere nuove competenze e consolidare quelle già in suo possesso. Dunque, dedica più tempo a questa parte del lavoro, chiedendo chiarimenti al suo responsabile, se dovesse incontrare delle difficoltà. In questo modo, potrà diventare autonomo e gestire, da solo, future attività, simili a questa.
- 

**21)** **Lei è il coordinatore di un progetto molto complesso che richiede il contributo di tanti colleghi che lavorano presso dipartimenti diversi. Tuttavia, nel corso di una riunione, uno dei responsabili di un altro dipartimento ha espresso molte perplessità in merito alla strategia da lei avanzata, affermando che rischia di condurre a risultati non soddisfacenti. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Decide di non considerare le perplessità espresse dal responsabile del dipartimento e continua a portare avanti la sua strategia, ritenendola la più valida. Dunque, evita di discutere ulteriormente con lui, confidando nel fatto che il progetto vada avanti senza problemi e che eventuali dubbi si risolvano nel tempo, senza bisogno di ulteriori interventi.
- B** Dopo aver ascoltato le perplessità espresse dal responsabile del dipartimento, cerca di spiegargli in maniera più dettagliata la sua strategia, sperando, così facendo, di risolvere i suoi dubbi. Poi, propone a tutti di monitorare lo stato di avanzamento del progetto, rimandando ulteriori valutazioni ad una riunione successiva, per non perdere troppo tempo.
- C** Ringrazia il responsabile del dipartimento per il suo feedback, chiedendogli quali siano le motivazioni alla base delle perplessità da lui avanzate. Poi, tenendo presente quanto emerso da questo confronto e, dopo aver fatto tutte le valutazioni necessarie, propone una nuova strategia, integrandola con le proposte avanzate e condividendola con il gruppo di lavoro.
- 

**22)** **Le è stato affidato l'incarico di gestire un progetto particolarmente complesso, con una scadenza molto ravvicinata. Tuttavia, uno dei suoi collaboratori più competenti, non si sta dimostrando pienamente disponibile e motivato a fornire il supporto necessario per rispettare i tempi stabiliti e il suo atteggiamento sta rallentando l'intera pianificazione. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Si confronta con il collega, evidenziando l'importanza del suo contributo per concludere il progetto, nel rispetto della pianificazione e della scadenza. Quindi, lo incoraggia a partecipare attivamente e a chiedere il suo supporto, se fosse necessario. Poi, monitora lo stato di avanzamento delle attività, per garantire la conclusione del progetto, entro il termine.
- B** Organizza un incontro con il collega in questione, per cercare di comprendere le motivazioni alla base del suo comportamento, allo scopo di trovare una possibile soluzione. Decide che, se nonostante l'incontro, la situazione non dovesse migliorare, informerà direttamente il responsabile e gli chiederà di assegnare una nuova risorsa al progetto.
- C** Dato che ritiene fondamentale non perdere altro tempo e non reputa professionale il comportamento manifestato dal collega, decide di escluderlo dal progetto e di segnalare l'accaduto al responsabile. Poi, data la scadenza imminente, chiede al superiore di trovare una soluzione che garantisca al gruppo di lavoro di rispettare i tempi stabiliti.
- 

**23)** **Durante una riunione di brainstorming, convocata allo scopo di migliorare la comunicazione interna dell'Agenzia, lei ha notato che alcuni colleghi non sembrano molto motivati ed avanzano solo proposte ripetitive e poco originali. Dunque, lei sente di dover dare un contributo per provare a ravvivare la discussione e garantire il raggiungimento dell'obiettivo stabilito. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Prende la parola e condivide con i colleghi alcune sue proposte, cercando di coinvolgere anche quelli che sembrano poco motivati. Quindi, incoraggia tutti ad esprimere la propria opinione a riguardo, suggerendo di organizzare un gruppo di lavoro per approfondire le proposte più efficaci e capire come realizzarle. Infine, informa il responsabile dell'esito della riunione e condivide con lui la proposta avanzata.
- B** Decide di rimanere in silenzio, poiché ritiene che non spetti a lei intervenire per ravvivare la discussione e far notare ai colleghi che il loro atteggiamento non è assolutamente costruttivo ai fini dell'obiettivo della riunione. Inoltre, visto che loro non sembrano particolarmente motivati, preferisce non esporsi troppo, anche perché teme che le sue idee non siano accolte positivamente dal gruppo di lavoro.
- C** Prima di avanzare qualsiasi proposta, interviene per far notare ai colleghi che, dal momento che l'obiettivo della riunione è quello di trovare nuove idee per migliorare la comunicazione interna, sono sicuramente necessarie creatività e motivazione. Poi, propone al gruppo di lavoro alcuni spunti interessanti, sperando, in questo modo, di far sì che anche altri colleghi seguano il suo esempio.
- 

**24)** **Nel suo ufficio si sta valutando l'opportunità di organizzare un evento pubblico, allo scopo di promuovere l'immagine istituzionale. Tuttavia, mentre lei ritiene che questo evento costituirebbe un'ottima occasione per aumentare la fiducia e il consenso dei cittadini nei confronti dell'operato dell'Agenzia, il suo responsabile è scettico a riguardo e teme che possa rivelarsi un fallimento. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Esprime il suo parere favorevole all'evento, cercando di evidenziare quali siano i principali benefici che questa iniziativa garantirebbe all'Agenzia. Poi, se il responsabile dovesse continuare a dimostrarsi scettico, eviterà di insistere ulteriormente, mostrando rispetto per le preoccupazioni da lui espresse, allo

- scopo di evitare fraintendimenti. Infatti, non vuole rischiare di contrastare le opinioni del Dirigente.
- B** Pur ritenendo che l'evento costituisca un'ottima opportunità per l'Agenzia, preferisce non esprimersi a riguardo e assecondare le convinzioni e i timori espressi dal suo responsabile. Ritiene infatti che, se le preoccupazioni del suo superiore dovessero rivelarsi fondate, lei rischierebbe di essere ritenuto l'unico responsabile del fallimento dell'iniziativa. Dunque, si limita a svolgere solo le attività di sua competenza.
  - C** Prepara una presentazione per il responsabile, illustrando tutti i benefici che l'evento porterebbe all'Agenzia, anche in termini di visibilità istituzionale. Poi, se il responsabile dovesse rimanere scettico, pur rispettando i timori da lui espressi, si offrirebbe di farsi carico di tutta l'organizzazione, assicurandogli che lo terrà aggiornato su ogni singolo aspetto e che gli comunicherà tempestivamente eventuali criticità.
- 

**25) Il suo responsabile ha convocato lei ed i suoi colleghi, perché ritiene necessario creare un nuovo canale di comunicazione, per raggiungere in modo più efficace una specifico target di utenti. Tuttavia, di fronte alla sua richiesta di avanzare idee a riguardo, nessuno dei suoi colleghi sembra avere proposte concrete. Lei, invece, avrebbe alcune idee innovative che pensa potrebbero essere efficaci. Come si comporterebbe in questa situazione?**

- A** Aspetta che sia qualcun altro ad avanzare delle proposte e decide che interverrà, solo se nessun collega dovesse farsi avanti, condividendo le proprie idee, ma senza approfondirne i dettagli. Poi, poiché preferisce non assumersi interamente la responsabilità di questa attività, si rende disponibile a collaborare con colui che riceverà ufficialmente l'incarico di creare il nuovo canale di comunicazione.
  - B** Rimane in silenzio ed ascolta, con attenzione, le eventuali proposte avanzate dai colleghi. Decide che, se nessuno dovesse farsi avanti per condividere suggerimenti o idee concrete, attenderà che sia direttamente il responsabile a decidere come gestire la situazione. Inoltre, non essendo nemmeno sicuro del fatto che le sue idee siano efficaci, le condividerà solo se le verrà espressamente richiesto.
  - C** Espone le sue idee, in maniera convincente, evidenziandone i punti di forza ed illustrando le modalità con le quali potrebbero essere realizzate. Poi, si offre di presentare al responsabile un piano d'azione dettagliato, cercando di coinvolgere più colleghi possibile. Inoltre, ascolta attentamente i loro feedback a riguardo, per migliorare ulteriormente l'efficacia del piano in questione.
- 

**26) Fatto: "I funzionari dell'Ufficio delle dogane di Roma II – Sezione operativa Viaggiatori (Aeroporto di Fiumicino) durante l'attività di controllo svolta sul bagaglio dei viaggiatori hanno rinvenuto nella valigia di un turista diretto in Svizzera, numerosi reperti archeologici privi della necessaria autorizzazione ministeriale prevista per l'uscita dei reperti dal territorio nazionale. I Funzionari, congiuntamente con i militari della Guardia di Finanza, hanno proceduto a sequestrare quanto rinvenuto e a denunciare lo straniero per violazione della normativa in materia di circolazione dei beni appartenenti allo Stato che presentano interesse artistico, storico ed archeologico".**  
Traendo spunto dagli elementi sopraesposti, rediga il candidato un comunicato stampa, comprensivo di titolo, dando risalto all'attività posta in essere dall'Agenzia.