



DOMANDE DI TIPO PRATICO ATTITUDINALE

Svolgimento del colloquio:

per tutti: inquadramento generale del ruolo dell'esecutore in relazione alle mansioni specifiche richieste

A) Domande di carattere generale che riguardano tutti i profili richiesti (1 o 2 domande):

1. In che modo deve porsi l'Esecutore operativo addetto alla portineria di una delle strutture comunali nei confronti del cittadino?
2. Ritieni di trovarti a proprio agio nei rapporti interpersonali con i colleghi e con gli utenti? Quali modalità metti in atto nei rapporti con le persone?
3. Cosa si aspetta secondo lei un cittadino quando accede in una delle strutture comunali?
4. Quale comportamento deve tenere, a suo parere, l'Esecutore Operativo quando è in servizio e quando non lo è?
5. Durante il suo turno di servizio si presenta un anziano signore che vi sembra disorientato, chiede il suo aiuto ma non ricorda nulla. Come procede?
6. Durante il suo turno di servizio ha un diverbio con il collega. Come gestisce la situazione?
7. Il suo turno di servizio è terminato ma il collega che deve sostituirlo non è ancora arrivato, come si comporta?
8. Sta utilizzando l'automobile di servizio per effettuare una consegna e durante il tragitto ha un piccolo incidente che causa solo qualche piccolo graffio all'automobile, come si comporta?
9. È stato incaricato dal Responsabile del Settore di consegnare un documento importante al Responsabile di un altro Settore, una volta arrivato in sede le viene detto che la persona è assente, come procede?
10. Durante il suo servizio si presenta in portineria un cittadino straniero che non parla la lingua italiana, come procede?
11. Un cittadino si presenta insistendo per consegnare a mano una istanza cartacea rivolta genericamente all'Amministrazione comunale, come si comporta?
12. Ritieni che spostare tavoli e sedie oppure raccogliere e organizzare i rifiuti differenziati prodotti dagli uffici quali carta, toner etc... o altre attività occasionale anche di tipo pratico operativo possano rientrare nelle mansioni assegnate al ruolo di esecutore operativo?
13. Cosa risponde ad un cittadino che, senza anticiparle alcuna richiesta, le chiede di qualificarsi?
14. Come gestisce una fila di persone in coda per accedere ad uno sportello pubblico che iniziano a spazientirsi?
15. Come si rapporta con i colleghi in servizio che hanno più esperienza di lei: quali vantaggi e possibili criticità?
16. Un cittadino si presenta consegnando un portafoglio trovato sul marciapiede antistante la sede del comune. Come affronta la situazione?

17. Un cittadino chiede in modo insistente e scortese di parlare con il collega di un ufficio il quale è temporaneamente assente. Come e con quale atteggiamento gestisce il colloquio.
18. Ci elenchi alcune qualità che ritiene importanti per rapportarsi con i cittadini.
19. Il suo responsabile di servizio le richiede di supportare i colleghi in alcune semplici attività amministrative che non ha mai svolto. Cosa risponde?
20. Quali sono secondo lei le capacità personali da sviluppare per lavorare meglio in gruppo?
21. Quali sono secondo lei le informazioni minime e indispensabili da comunicare ad un cittadino per recarsi presso un ufficio del comune?
22. Quanto è importante la riservatezza e il rispetto dei ruoli nella relazione professionale con i propri colleghi, i dirigenti e gli amministratori dell'ente?
23. Una persona indigente si presenta in portineria chiedendo in modo insistente un immediato contributo economico. Come affronta la situazione?
24. Le viene chiesta la disponibilità a cambiare il turno di lavoro perché c'è un collega malato. Come affronta la situazione?
25. Nel gruppo di lavoro un collega che le viene affiancato, nell'illustrare i vari compiti, non fa che sparare di tutti e lamentarsi sentendosi vittima di ogni sorta di ingiustizia. Come si comporta?
26. Quali strategie si possono mettere in campo per favorire un clima sereno nel luogo di lavoro?
27. Ritiene che il lavoro di esecutore operativo si svolga alla scrivania o comporti anche delle attività manuali e il trasporto di pesi?
28. Un lavoro che comporta anche il trasporto di pratiche e faldoni nonché la guida di automezzi corrisponde alle Sue aspettative/attitudini?

B) Domande specifiche Loggia/Trasporti

29. Quali sono, secondo Lei, le caratteristiche che dovrebbe avere un addetto alla portineria di Palazzo Loggia?
30. Un cittadino entra in Palazzo Loggia e comincia a esporre alcune problematiche relative alla città. Come procede?
31. L'attività di esecutore operativo potrebbe comportare un orario di lavoro organizzato su turni prestabiliti. Come si pone in tale eventualità che potrebbe comportare la necessità di iniziare il turno la mattina presto, terminare la sera tardi, e/o dover lavorare anche il sabato mattina?
32. L'idea di dover lavorare occasionalmente la domenica mattina o in giornate festive, se richiesto da attività istituzionali, le crea problemi?
33. Un turista le chiede informazioni sul trasporto pubblico cittadino, cosa risponde alla richiesta?
34. Una persona si presenta in Loggia chiedendo di parlare con il Sindaco, come procede?
35. Un cittadino che chiede di parlare con il Vicesindaco si rifiuta di identificarsi, come procede?
36. Quanto e perché è importante secondo lei indossare correttamente l'eventuale vestiario fornito dall'Amministrazione e previsto per gli addetti all'accoglienza presso le sedi del Comune di Brescia?
37. Come si sente rispetto all'idea che il lavoro assegnato consista in buona parte nel guidare nel traffico per ore?
38. Le viene chiesto di guidare un automezzo a nove posti (possibile con la patente B). Le crea problemi?
39. Capita un lieve incidente alla guida con l'auto di servizio. A bordo c'è un utente anziano che per fortuna non si è fatto niente ma è molto spaventato. Come si comporta?

40. Nel servizio trasporti sociali occorre trasportare persone anziane e disabili. Lei deve prelevare un gruppo di anziani dal centro diurno a fine giornata, ma, per il traffico congestionato, prevede di arrivare in ritardo di un quarto d'ora.
41. Un utente da accompagnare per terapie la aggredisce verbalmente lamentando un immaginario ritardo. Minaccia di scrivere al giornale e di telefonare al suo responsabile. Come si comporta?
42. Arriva sotto casa di un utente che deve accompagnare a una visita medica con un ritardo di pochi minuti dovuto al traffico. L'utente sale sul mezzo, piuttosto contrariato, e inizia a fare battute sullo stile di guida, a suo dire, troppo lento. Come si comporta?