

Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC del ramo di formazione e d'esame

Amministrazione pubblica

Pratica professionale scritta/prima parte/Oval dell'azienda e Oval CI per tutti

Serie 2023/01

Cognome e nome del  
candidato/della candidata

Numero del candidato/  
della candidata

Centro professionale  
commerciale (scuola)

Azienda formatrice

SOLUZIONE  
RISERVATA

Visti dei periti sulle domande corrette:

1	2	3	4	5	6	7	8
/7	/6	/9	/12	/13	/10	/9	/4

Punteggio ottenuto  
(totale di 70 %)

Firma perito/perita d'esame 1:

Firma perito/perita d'esame 2:

**Esercizio 1**

Punti

Obiettivo di valutazione	1.1.1.1.1	Acquisti pubblici	7 punti
--------------------------	-----------	-------------------	---------

**Premessa**

La Confederazione, i Cantoni e i Comuni non possono semplicemente conferire le loro commesse a un'azienda qualsiasi. Secondo la base legale sugli appalti pubblici si applicano procedure diverse a seconda del valore della commessa.

Il compito si compone di 2 parti (a. e b.). Potete ottenere al massimo 7 punti.

**Compito**

- a. Elencate quattro tipi di procedure e date una spiegazione per ogni procedura.  
Per ogni tipo di procedura corretto otterrete ½ punto e per ogni spiegazione corretta 1 punto, totale 6 punti.

**Aggiudicazione mediante incarico diretto:** aggiudicazione diretta a un offerente senza bando di concorso.

**Procedura ad invito:** l'ente che organizza il bando di concorso stabilisce quali fornitori sono invitati direttamente a presentare un'offerta. Devono essere raccolte almeno tre offerte (se possibile).

**Procedura libera:** bando di concorso pubblico, tutti gli offerenti possono presentare un'offerta.

**Procedura selettiva:** bando di concorso pubblico. Tutti gli offerenti possono presentare una richiesta di partecipazione. Nella prima fase (contestabile) della procedura sono determinati, sulla base della verifica della loro idoneità, gli offerenti che nella seconda fase della procedura possono presentare un'offerta concreta. Il numero di offerenti da invitare a presentare un'offerta può essere limitato.

**Concorso:** i concorsi di architettura e d'ingegneria sono regolati nel singolo caso dalle condizioni di concorso. È possibile fare riferimento parzialmente o totalmente, alle disposizioni emanate dalle associazioni di categoria.

6

T 6

Punteggio  
ottenuto

b. Perché il mandato non viene sempre aggiudicato all'offerente con il prezzo più basso?  
Per la risposta corretta ricevete 1 punto.

*Di solito, oltre al prezzo, vi sono altri criteri decisivi.*

**Indicazioni per la correzione**  
*Non attribuire punti parziali*  
*Registro 12*

Punti

1

T 1

Punteggio  
ottenuto

## Esercizio 2

Punti

Obiettivi di valutazione	1.1.2.3.1 1.1.2.4.1	Tecniche di colloquio Comportamento corretto in caso di reclami	6 punti
--------------------------	------------------------	--	---------

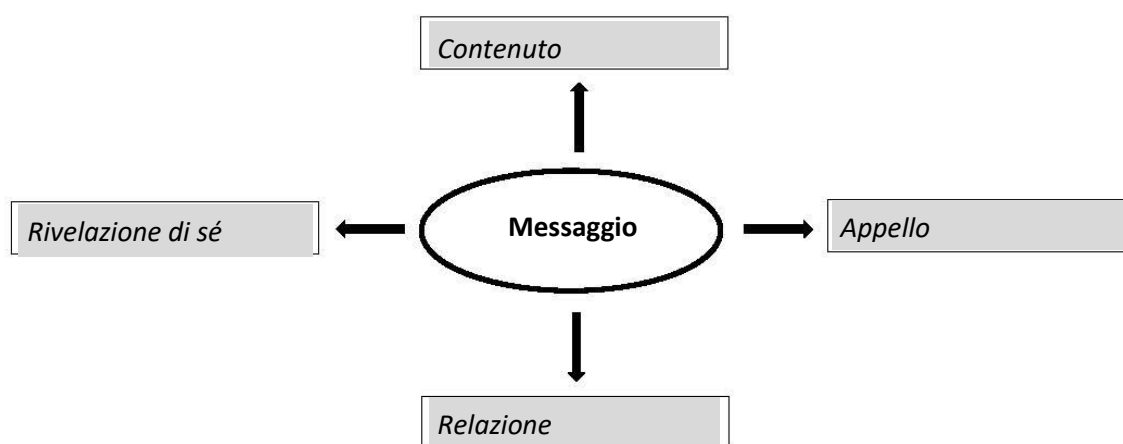
## Premessa

Friedemann Schulz von Thun ha sviluppato il modello delle quattro orecchie. Ogni messaggio che l'emittente trasmette è inviato su quattro "frequenze" e viene ascoltato e ricevuto dal ricevente con quattro "orecchie".

Il compito si compone di 2 parti (a. e b.). Potete ottenere al massimo 6 punti.

## Compito

a. Completate il seguente schema. Per ogni inserimento corretto otterrete ½ punto, totale 2 punti.



2

b. Spiegate il significato delle quattro «frequenze». Per ogni spiegazione corretta ricevete 1 punto, totale 4 punti.

**Contenuto** – di che cosa si tratta. Le conversazioni di norma hanno un **obiettivo preciso**. Più il messaggio è oggettivo e chiaro e più sarà interpretato correttamente. (1 punto)

4

**Rivelazione di sé** – cosa **mostro di me**. Ogni volta che qualcuno si esprime rivela qualcosa di sé, della propria personalità. (1 punto)

**Appello** – cosa voglio **provocare** in te. Ciò che il parlante chiede, esplicitamente o implicitamente, alla controparte di fare, dire, pensare, sentire. (1 punto)

**Relazione** – cosa penso di te. Il modo di esprimere i fatti definisce il **tipo di rapporto** che si ha tra emittente e ricevente. (1 punto)

T 6

## Indicazioni per la correzione

Registro 8

Punteggio  
ottenuto

**Esercizio 3****Punti**

<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>1.1.3.2.1</b>	<b>Principi dell'Amministrazione in generale</b>	<b>9 punti</b>
	<b>1.1.3.2</b>	<b>Elaborare le richieste dei clienti nel rispetto dei principi dell'Amministrazione</b>	

**Premessa**

Al fine di proteggere i cittadini, la procedura amministrativa e i relativi principi dell'amministrazione forniscono, alle autorità statali e all'amministrazione, le linee guida per il loro agire quotidiano.

Nel corso interaziendale avete appreso i principi della «legalità dell'amministrazione (principio della base legale)», dell'«interesse pubblico e della proporzionalità», dell'«uguaglianza giuridica e del divieto di arbitrio» e della «buona fede».

Il compito si compone di 2 parti (a. e b.). Potete ottenere al massimo 9 punti.

**Compito**

a. Spiegate questi quattro principi. Per ogni spiegazione corretta otterrete 1 punto, totale 4 punti.

<b>Principio</b>	<b>Spiegazione</b>	
Principio della legalità dell'amministrazione (principio della base legale)	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>L'amministrazione può agire unicamente se autorizzata a tale proposito da una legge.</i></li> <li><i>L'amministrazione deve attenersi alla legislazione e osservare i principi giuridici in vigore.</i></li> </ul>	<b>1</b>
Principio dell'interesse pubblico e della proporzionalità	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>L'attività dello Stato deve rispondere all'interesse pubblico.</i></li> <li><i>Nelle applicazioni del diritto vengono soppesati tra di loro gli interessi pubblici e privati e viene stabilito un rapporto ragionevole.</i></li> <li><i>Interventi sui diritti dei cittadini avvengono solo se necessari e nella misura in cui sussista un interesse pubblico.</i></li> </ul>	<b>1</b>

**T 2****Punteggio ottenuto**

Principio	Spiegazione	Punti
Principio dell'uguaglianza giuridica e divieto dell'arbitrio	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Tutti i cittadini vengono trattati allo stesso modo.</i></li> <li><i>Il diritto è applicato allo stesso modo con ogni persona.</i></li> <li><i>Due questioni simili non possono essere trattate diversamente, ma allo stesso modo.</i></li> </ul>	1
Principio della buona fede	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Il rapporto tra l'amministrazione e i cittadini si basa sulla fiducia reciproca.</i></li> <li><i>Chiunque deve comportarsi esattamente nel modo in cui la controparte può in buona fede aspettarsi, pertanto nessun comportamento contraddittorio o addirittura abusivo.</i></li> <li><i>I cittadini possono fare affidamento sull'obbligatorietà delle informazioni da parte dell'amministrazione.</i></li> </ul>	1
<b>Indicazioni per la correzione</b> Una risposta corretta per principio è sufficiente.		

b. Lavorate nell'ufficio tecnico e siete confrontati con le seguenti cinque situazioni. Citate quale principio dell'amministrazione viene preso in considerazione, **in prima linea**, quando si affrontano le singole situazioni. Per ogni principio attribuito correttamente ricevete 1 punto, totale 5 punti.

	Principio da prendere in considerazione in prima linea	
<b>Situazione 1</b> Un terreno di proprietà di una persona deve essere espropriato affinché le autorità pubbliche possano costruire una strada. Viene espropriata solo la parte di terreno necessaria per la costruzione della strada.	<i>Principio dell'interesse pubblico e della proporzionalità</i>	1
<b>Situazione 2</b> Due cittadini presentano ciascuno una notifica di costruzione. Le richieste sono simili e rispettano la base legale. Pertanto vengono trattati allo stesso modo.	<i>Principio dell'uguaglianza giuridica e divieto dell'arbitrio</i>	1
		<b>T 4</b>
		Punteggio ottenuto

	Principio da prendere in considerazione in prima linea	Punti
<b>Situazione 3</b> Un cittadino si rivolge all'ufficio tecnico per conoscere l'altezza massima della siepe che vuole piantare intorno alla sua proprietà. L'amministrazione gli risponde correttamente. Il cittadino può fare affidamento sulle informazioni fornite dall'amministrazione.	<i>Principio della buona fede</i>	1
<b>Situazione 4</b> La proprietaria di una casa nel centro storico di XY vorrebbe installare dei pannelli solari sul suo tetto. L'amministrazione comunale deve respingere la sua richiesta perché il regolamento edilizio comunale vieta l'installazione di pannelli solari in questa zona.	<i>Principio della legalità dell'amministrazione (principio della base legale)</i>	1
<b>Situazione 5</b> Il proprietario di una casa ha ricevuto il permesso, dal Comune, di dipingere la facciata della casa colore verde chiaro. Al suo vicino piace molto questa tinta e vuole dipingere la sua casa dello stesso colore. Il Comune darà l'autorizzazione anche a lui.	<i>Principio dell'uguaglianza giuridica e divieto dell'arbitrio (anche corretto: principio della legalità dell'amministrazione (principio della base legale))</i>	1
<b>Indicazioni per la correzione</b> Registro 10		
		T 3
		Punteggio ottenuto

**Esercizio 4****Punti**

<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>1.1.3.3.3 1.1.7.2</b>	<b>Basi degli atti amministrativi Elaborare documenti</b>	<b>12 punti</b>
---------------------------------	------------------------------	---	-----------------

**Premessa**

Avete svolto l'esame di maturità professionale. A quanto pare però non tutto, durante l'esame, è andato nel modo corretto. Il 2 giugno 2023 vi viene comunicato che non avete superato l'esame. Le note in matematica (2.0), francese (3.5) e tedesco (3.5) hanno portato a un esito negativo. La comunicazione, che reca la data di giovedì 1° giugno 2023 (comunicazione delle note), è provvista del rimedio giuridico "opposizione".

Siete dell'opinione che qualcosa non è andato correttamente, soprattutto in tedesco e francese, perché in queste materie siete generalmente forti e avete anche avuto buoni risultati semestrali. Siete convinti che ci deve essere un errore e non intendete semplicemente accettare questa decisione. Volete difendervi e quindi consultate le direttive e il regolamento d'esame della maturità professionale. Ecco i principali fatti che ne risultano:

**Autorità che ha emesso la decisione:** L'autorità che ha emesso la decisione decide sul superamento dell'esame di maturità professionale su richiesta della direzione scolastica e degli insegnanti.

**Superamento della maturità professionale:**

La maturità professionale si intende superata, se

- la nota complessiva in base all'art. 10 è pari almeno a 4,0;
- al massimo due note di materia sono inferiori a 4,0;
- lo scarto delle note inferiori a 4,0 non sia maggiore di 2 punti.

**Diritto di reclamo**

<sup>1</sup>Un reclamo motivato verso l'istanza decisionale è ammessa nel termine di 15 giorni.

<sup>2</sup>Contro la decisione sul reclamo è dato ricorso al Consiglio di Stato.

<sup>3</sup>Per tutti gli altri aspetti si applica la legge sull'organizzazione giudiziaria.

Il compito si compone di 2 parti (a. e b.). Potete ottenere al massimo 12 punti.

**Compito**

- a. Con l'aiuto della seguente tabella, mostrate la procedura da attuare per potervi difendere da questa decisione. Per ogni campo compilato correttamente otterrete 1 punto, totale 4 punti.

<b>Cosa bisogna fare?</b>	<b>A quale destinatario?</b>
<i>Reclamo motivata entro i termini previsti (entro 15 giorni)</i>	<i>Divisione della formazione professionale (Direzione della scuola)</i>
Attendere la decisione	
<i>Ricorso secondo l'indicazione relativa ai rimedi giuridici sulla lettera di decisione sull'opposizione</i>	<i>Consiglio di Stato</i>

**4****T 4****Punteggio  
ottenuto**



- b. Redigete il reclamo. Assicuratevi che ci siano tutte le informazioni obbligatorie, una valida motivazione e una formulazione comprensibile. Per un reclamo corretto e comprensibile otterrete 8 punti.

Punti

Mittente

Città XY, 07.06.2023

8

Divisione della formazione professionale

Via XXX

0000 XY

**Reclamo relativo al risultato d'esame di maturità professionale**

Gentili signore, egregi signori,

il 2 giugno 2023 mi è stato comunicato che non ho superato l'esame.....

**Indicazioni per la correzione**

Termine: data del reclamo tra il 3 giugno e il 17 giugno 2023 = 1 punto

Destinatario: Divisione della formazione professionale (Direzione della scuola) = 1 punto

Mittente: apprendista = 1 punto

Motivazione: l'apprendista ipotizza che si tratti di un errore di correzione o di un errore nel sommare i punti, gli è difficile immaginare di non aver superato l'esame, visto che i suoi risultati semestrali sono sempre stati buoni = 2 punti

Formulazione comprensibile = 2 punti (a discrezione dei periti)

Firma = 1 punto

Registro 11

T 8

Punteggio  
ottenuto

**Esercizio 5****Punti**

<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>1.1.3.4.3 1.1.7.4</b>	<b>Archiviazione Gestire dati e documenti</b>	<b>13 punti</b>
---------------------------------	------------------------------	---	-----------------

**Premessa**

Lavorate per un'amministrazione pubblica. L'archivio di Stato ha lanciato una campagna di sensibilizzazione sull'archiviazione di dati e documenti. Avete ricevuto l'incarico di trasmettere le informazioni ai vostri colleghi.

Il compito si compone di 5 parti (a. a e.). Potete ottenere al massimo 13 punti.

**Compito**

- a. «Gli archivi rappresentano la memoria». Spiegate ai vostri colleghi che cosa si intende con questa affermazione. Per una spiegazione comprensibile con frasi complete otterrete 2 punti.

*Gli archivi servono **per conservare documenti importanti**. Custodiscono documenti, con i quali qualcosa **può essere classificato o dimostrato** o documenti che ricordano qualcosa.*

**2**

- b. Spiegate ai vostri colleghi a cosa serve un archivio pubblico. Indicate 3 utilità differenti. Per ogni utilità corretta otterrete 1 punto, totale 3 punti.

**1**

- *Libero accesso ai cittadini alle informazioni sulle questioni statali*
- *Informazione per le autorità e le amministrazioni, documenti di prova*
- *Memoria collettiva e identità culturale (ricerca storica)*

**1****1****T 5****Punteggio  
ottenuto**

- c. I documenti attraversano diverse fasi, ovvero cicli di vita. Illustrate ai vostri colleghi in quale fase si trovano i seguenti documenti. Per ogni risposta corretta otterrete 1 punto, totale 4 punti.

Procedura	Operazioni correnti	Conservazione a tempo determinato	Conservazione permanente
<b>Documenti ...</b>			
... sul posto di lavoro/ufficio	X		
... nell'archivio intermedio		X	
... nella documentazione delle operazioni correnti	X		
... nell'archivio di Stato/archivio finale			X

**Indicazioni per la correzione**

*Non è possibile dare risposte multiple. Non attribuire mezzi punti.*

- d. Per facilitare l'archiviazione di documenti lavorate con un sistema di archiviazione. Indicate ai vostri colleghi 3 informazioni che possono essere prese in considerazione in un sistema di archiviazione. Per ogni informazione corretta otterrete 1 punto, totale 3 punti.

- Tipo di documento
- Diritti di accesso/protezione dei dati
- Termini di conservazione
- Luogo di conservazione
- Tipo di conservazione (archivio finale, eliminazione)

- e. Alcuni documenti devono essere conservati per secoli per motivi legali e/o storici. Fornite un esempio. Per l'esempio corretto otterrete 1 punto.

Registro dello stato civile  
Piano delle canalizzazioni  
Piani di costruzione  
Mappe catastali  
Regolamenti giuridici  
Verbali delle riunioni del consiglio comunale  
Decisioni governative  
ecc.

**Indicazioni per la correzione**

Registro 3

Punti

1

1

1

1

1

1

1

1

T 8

Punteggio  
ottenuto

**Esercizio 6****Punti**

<b>Obiettivo di valutazione</b>	<b>1.1.3.8</b>	<b>Conoscenze sull'influsso politico sull'Amministrazione</b>	<b>10 punti</b>
---------------------------------	----------------	---	-----------------

**Premessa**

State discutendo con i vostri colleghi dell'influenza che ha la politica sull'operato dell'amministrazione pubblica nello svolgimento dei suoi compiti.

Durante la discussione emergono diverse domande a cui dovrete rispondere nei seguenti esercizi.

Il compito si compone di 3 parti (a. a c.). Potete ottenere al massimo 10 punti.

**Compito**

- a. Quali sono i gruppi d'interesse che influenzano le decisioni in ambito politico? Elencate 4 gruppi d'interesse. Per ogni gruppo d'interesse corretto otterrete ½ punto, totale 2 punti.

½

*Popolo**Partiti**Associazioni**Media**Rappresentanti del popolo / parlamento**Governo**Amministrazione**Giustizia*

½

½

½

**T 2****Punteggio  
ottenuto**

- b. Per esercitare un'influenza politica, i gruppi d'interesse hanno a disposizione diversi strumenti politici e diritti civili. Descrivete i seguenti strumenti politici risp. diritti civili. Per ogni descrizione corretta otterrete 1 punto, totale 4 punti.

Strumento	Descrizione
Iniziativa popolare	<i>I cittadini chiedono una decisione del popolo su una loro proposta di cambiamento della Costituzione federale.</i>
Referendum	<i>Decisione successiva delle persone con diritto di voto relativa ad una decisione del Parlamento.</i>
Petizione	<i>Una protesta, una richiesta, un reclamo a un organo competente, ad esempio un'autorità o una rappresentanza popolare.</i>
Mozione	<i>Con una mozione, un deputato chiede al governo di elaborare un cambiamento di legge, una risoluzione ai sensi del diritto federale, cantonale o comunale o di adottare una misura specifica. Questa richiesta è vincolante se il Parlamento la accetta.</i>

Punti

1

1

1

1

T 4

Punteggio  
ottenuto

- c. Quali possono essere i fattori politici che influenzano l'operato dell'amministrazione pubblica?  
Indicate 4 fattori. Per ogni fattore corretto otterrete 1 punto, totale 4 punti.

Punti

*Volontà degli elettori***1***Esigenze degli elettori**Volontà e maggioranza del Parlamento***1***Rivalutazione da parte dei media e dei gruppi di interesse**Legami sociali tradizionali**Interesse personale***1***Valori trasmessi politicamente, come la solidarietà o il patriottismo**ecc.***1*****Indicazioni per la correzione****Registro 15***T 4****Punteggio  
ottenuto**

**Esercizio 7****Punti**

<b>Obiettivo di valutazione</b>	<b>1.1.4.1.3</b>	<b>Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica</b>	<b>9 punti</b>
---------------------------------	------------------	---	----------------

**Premessa**

Ogni regione vuole essere il più attraente possibile. Se una località è attraente, gli introiti delle imposte vanno a beneficio di tutta la comunità e l'offerta di lavoro aumenta.

Il compito si compone di 2 parti (a. e b.). Potete ottenere al massimo 9 punti.

**Compito**

- a. Esistono diversi fattori che rendono attraente una località. Elencate 5 fattori che possono rendere una località attraente **per un'azienda**. Per ogni fattore sensato otterrete 1 punto, totale 5 punti.

- *Disponibilità della migliore forza lavoro qualificata, produttiva e motivata*
- *Buon sistema educativo, istituti scolastici rinomati*
- *Mercato del lavoro poco regolamentato*
- *Orari di lavoro prolungati*
- *Costi salariali accessori piuttosto bassi*
- *Stabilità politica*
- *Approvvigionamento energetico buono e stabile*
- *ecc.*

**1****1****1****1****1**

- b. Elencate 4 fattori che possono rendere una località attraente **per un cittadino**. Per ogni fattore sensato otterrete 1 punto, totale 4 punti (non sono permessi ripetizioni dall'esercizio a.).

- *Sicurezza*
- *Bellezza della natura unica e ambiente intatto*
- *Offerta di formazione*
- *Attività culturali e di svago*
- *Area residenziale rurale o urbana*
- *Collegamenti ottimali al traffico, buona infrastruttura*
- *ecc.*

**1****1****1****1****Indicazioni per la correzione**

Altre soluzioni sensate sono possibili.

Registro 4

**T 9****Punteggio  
ottenuto**

**Esercizio 8****Punti**

<b>Obiettivo di valutazione</b>	<b>1.1.7.6</b>	<b>Descrivere la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità</b>	<b>4 punti</b>
---------------------------------	----------------	--	----------------

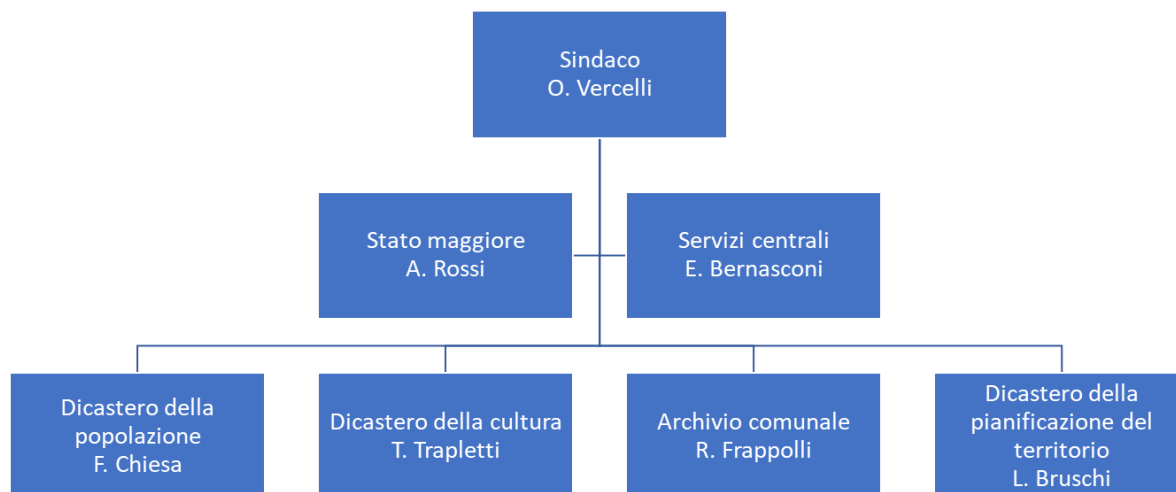
**Premessa**

Avete iniziato un nuovo lavoro presso l'amministrazione comunale della città di XY in cancelleria. I vostri conoscenti vorrebbero sapere come è organizzata l'amministrazione comunale e con chi avete a che fare.

Il compito si compone di 2 parti (a. e b.). Potete ottenere al massimo 4 punti.

**Compito**

Rispondete alle seguenti domande con l'aiuto dell'organigramma dell'amministrazione comunale.



- a. A chi sono direttamente subordinate le seguenti persone? Per ogni risposta corretta otterrete 1 punto, totale 2 punti.

A. Rossi:

*Entrambe sono subordinate a O. Vercelli risp. al sindaco*

L. Bruschi:

- b. Il Dicastero della pianificazione del territorio non ritiene che gli orari di apertura dell'archivio comunale siano molto favorevoli ai clienti. Per questo motivo, il signor L. Bruschi incarica direttamente un dipendente di R. Frappolli di prolungare di un'ora l'orario di apertura dell'archivio comunale. La procedura è corretta? Motivate la vostra risposta. Per una risposta corretta otterrete 2 punti.

*No, il signor Bruschi non è direttamente autorizzato a impartire ordini ai dipendenti di R. Frappolli*

**1****1****2****T 4**