
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 _____

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 $\frac{1}{2}$ punto e per ogni spiegazione corretta 1 punto, totale 6 punti.

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.

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
---------------------------------	------------------------	--	----------------

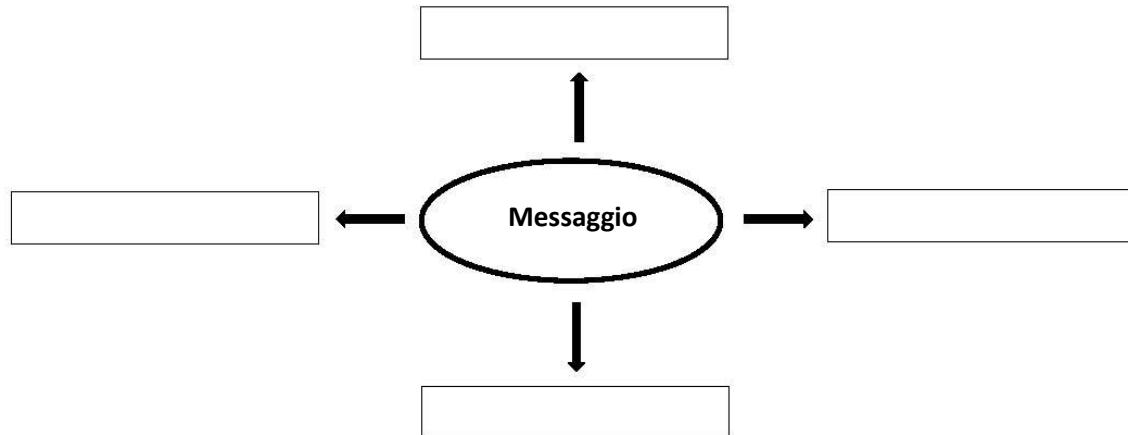
Premessa

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 $\frac{1}{2}$ punto, totale 2 punti.



2

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

4

T 6

Punteggio
ottenuto

Esercizio 3

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

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.

Principio	Spiegazione	
Principio della legalità dell'amministrazione (principio della base legale)		1
Principio dell'interesse pubblico e della proporzionalità		1

Principio	Spiegazione	Punti
Principio dell'uguaglianza giuridica e divieto dell'arbitrio		1
Principio della buona fede		1

- 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.

Situazione	Principio da prendere in considerazione in prima linea	Punti
Situazione 1 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.		1
Situazione 2 Due cittadini presentano ciascuno una notifica di costruzione. Le richieste sono simili e rispettano la base legale. Pertanto vengono trattati allo stesso modo.		1
Totale		T 4
Punteggio ottenuto		

	Principio da prendere in considerazione in prima linea	Punti
Situazione 3 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.		1
Situazione 4 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.		1
Situazione 5 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.		1
		T 3 Punteggio ottenuto

Esercizio 4

Punti

Obiettivi di valutazione	1.1.3.3.3 1.1.7.2	Basi degli atti amministrativi Elaborare documenti	12 punti
---------------------------------	------------------------------	---	-----------------

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 provista 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

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

²Contro la decisione sul reclamo è dato ricorso al Consiglio di Stato.

³Per 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.

Cosa bisogna fare?	A quale destinatario?
Attendere la decisione	

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

8

T 8

**Punteggio
ottenuto**

Esercizio 5

Obiettivi di valutazione	1.1.3.4.3 1.1.7.4	Archiviazione Gestire dati e documenti	Punti 13 punti
--------------------------	----------------------	---	-------------------

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.

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

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	Punti
Documenti ...				
... sul posto di lavoro/ufficio				1
... nell'archivio intermedio				1
... nella documentazione delle operazioni correnti				1
... nell'archivio di Stato/archivio finale				1

- 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.

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

T 8

Punteggio
ottenuto

Esercizio 6

Obiettivo di valutazione	1.1.3.8	Conoscenze sull'influsso politico sull'Amministrazione	10 punti
--------------------------	---------	--	----------

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 $\frac{1}{2}$ punto, totale 2 punti.

$\frac{1}{2}$

$\frac{1}{2}$

$\frac{1}{2}$

$\frac{1}{2}$

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	Punti
Iniziativa popolare		1
Referendum		1
Petizione		1
Mozione		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

1

1

1

1

T 4

Punteggio
ottenuto

Esercizio 7

Obiettivo di valutazione	1.1.4.1.3	Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica	9 punti	Punti
---------------------------------	------------------	---	----------------	-------

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.

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.).

1

1

1

1

T 9

Punteggio
ottenuto

Esercizio 8

Obiettivo di valutazione	1.1.7.6	Descrivere la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità	Punti
		4 punti	

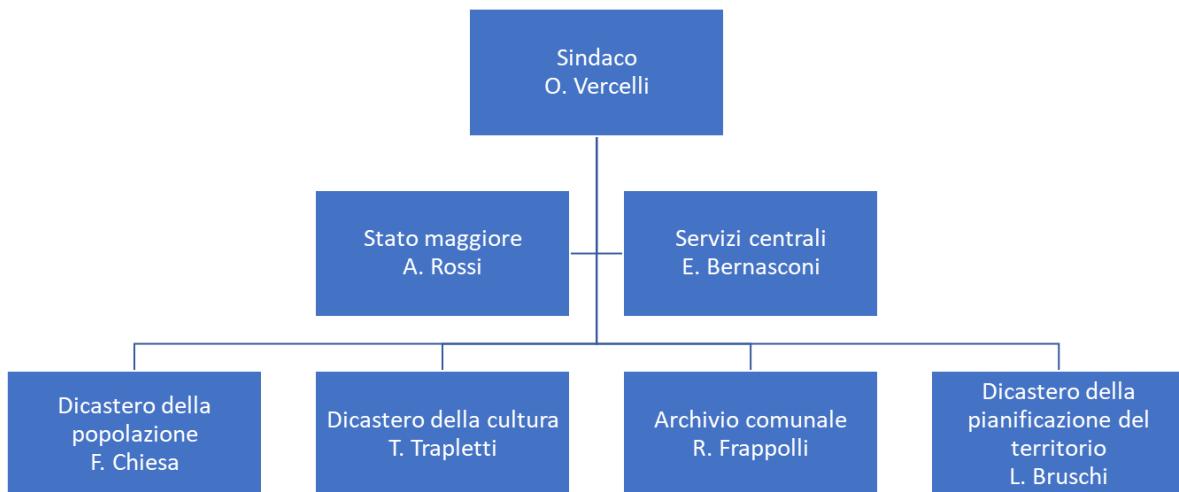
Premessa

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:

1

L. Bruschi:

1

- 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.

2

T 4

Punteggio
ottenuto