

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 2025/01

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
/10	/10	/10	/10	/12	/8	/10

Punteggio ottenuto
(totale di 70 %)

Firma perito/perita d'esame 1

Firma perito/perita d'esame 2

Esercizio 1**Punti**

Obiettivo di valutazione	1.1.3.4.1	Diritto all'informazione	10 punti
---------------------------------	------------------	---------------------------------	-----------------

Premessa

Lavorate nell'amministrazione pubblica e i vostri compagni della scuola professionale vi accusano che l'amministrazione si nasconde dietro il segreto d'ufficio. Voi non siete d'accordo e sostenete che nell'amministrazione vige il principio di trasparenza. I vostri compagni di scuola non hanno idea di cosa significhi questo termine.

Il compito si compone di 4 parti (a. a d.). Potete ottenere al massimo 10 punti.

Compito

- a. Completate le seguenti frasi inserendo negli appositi spazi i concetti corretti. Per ogni completamento corretto ricevete $\frac{1}{2}$ punto, per un totale di 2 punti.

Il principio di trasparenza promuove _____ dell'amministrazione,

 $\frac{1}{2}$

rafforzando così _____ della popolazione nelle istituzioni pubbliche.

 $\frac{1}{2}$

Di principio chiunque ha il diritto di _____ dei documenti ufficiali,

 $\frac{1}{2}$

senza dover dimostrare _____.

 $\frac{1}{2}$

- b. L'amministrazione adempie al suo dovere di fornire informazioni in vari modi. Completate la seguente tabella. Per ogni tipo corretto di comunicazione da parte dell'amministrazione ricevete $\frac{1}{2}$ punto, per ogni spiegazione corretta 1 punto, per un totale di 3 punti.

Tipo di comunicazione da parte dell'amministrazione	Spiegazione del concetto
Esempio: Trasparenza dei dibattiti	Esempio: Un dibattito politico contribuisce in maniera decisiva a formare l'opinione della popolazione del vostro Comune/Cantone. Nessuna legge e nessuna nuova prestazione dell'amministrazione può essere proposta senza essere stata preventivamente discussa.

 $\frac{1}{2}$ **1****T 3 $\frac{1}{2}$** **Punteggio
ottenuto**

Tipo di comunicazione da parte dell'amministrazione	Spiegazione del concetto	Punti
		<p>½</p> <p>1</p>
<p>c. Con l'e-government le amministrazioni si avvicinano alla popolazione e rendono i loro servizi accessibili in qualsiasi momento senza che i cittadini debbano recarsi di persona presso l'amministrazione. L'espansione dell'e-government è da anni una delle maggiori sfide per l'amministrazione pubblica.</p> <p>Cosa si intende con il termine e-government.</p> <p>Per una corretta spiegazione del concetto ricevete 1 punto.</p>		
<p>Spiegazione del concetto di e-government</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		<p>1</p>
<p>d. Indicate le fasi della richiesta più importanti di due servizi online della vostra azienda formatrice che possono essere svolti in modo digitale. Per ogni servizio con le rispettive fasi della richiesta ricevete 2 punti, per un totale di 4 punti.</p> <p>Indicazione: una semplice e-mail non è considerata un servizio digitale.</p>		
<p>Servizio online</p> <p>Esempio: Richiesta di una tessera per il parcheggio</p>	<p>Spiegazione della richiesta</p> <p>Esempio: I dati del veicolo e del proprietario possono essere registrati online. Dopo la registrazione e il pagamento, la targa viene memorizzata online e autorizza a parcheggiare.</p>	<p>T 2 ½</p> <p>Punteggio ottenuto</p>

Servizio online	Spiegazione della richiesta	Punti
		1
		1
		1
		1
		T 4
		Punteggio ottenuto

Esercizio 2**Punti**

Obiettivi di valutazione	1.1.3.4.2 1.1.3.4	Protezione dei dati/segreto d'ufficio Svolgere le attività operative	10 punti
---------------------------------	------------------------------	---	-----------------

Premessa

Il principio di trasparenza conosce dei limiti nella gestione di dati personali. La protezione dei dati tutela i diritti di privacy del singolo individuo i cui dati vengono elaborati.

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

Compito

- a. La signora Benazzi si presenta da lei. Suo figlio, Federico Benazzi, ha ricevuto una lettera dal vostro ufficio. A quanto pare, gli verrà ritirata la licenza di condurre. Il figlio è disperato e ha chiesto aiuto a sua madre. La signora ora vorrebbe vedere la relativa documentazione. Quale risposta date alla signora e come motivate la vostra risposta? Per una risposta corretta e motivata ricevete 3 punti.

3

- b. Esistono dati degni di particolare protezione, come i dati sulle opinioni politiche. Indicate altri 3 tipi di dati degni di particolare protezione. Riceverete 1 punto per ogni risposta corretta, per un totale di 3 punti.

1**1****1****T 6****Punteggio
ottenuto**

- c. Quali delle seguenti affermazioni sono vere rispettivamente false?
Per ogni crocetta corretta ricevete 1 punto, per un totale di 4 punti.

	Vero	Falso
I collaboratori dell'amministrazione possono essere esonerati dal segreto d'ufficio.		
L'obbligo di mantenere il segreto d'ufficio decade con la cessazione del rapporto di lavoro.		
I dati personali sono tutte le informazioni relative a una persona specifica.		
Ogni persona ha il diritto di conoscere i propri dati gestiti dalle autorità.		

Punti

1

1

1

1

T 4

Punteggio
ottenuto

Esercizio 3**Punti**

Obiettivo di valutazione	1.1.3.4.3	Archiviazione	10 punti
---------------------------------	------------------	----------------------	-----------------

Premessa

Gli archivi pubblici sono spesso organizzati secondo un sistema di classificazione. La vostra azienda formatrice intende creare un nuovo archivio e allestire un nuovo sistema di classificazione e vi chiede qualche informazione in merito.

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

Compito

- a. Quali sono gli scopi di un archivio pubblico? Elencate 4 scopi.
Per ogni scopo corretto ricevete 1 punto, per un totale di 4 punti.

1.		1
2.		1
3.		1
4.		1

T 4**Punteggio
ottenuto**

- b. Quali sono le tre informazioni che devono essere contenute **obbligatoriamente** nel sistema di classificazione?

Per ogni informazione corretta ricevete 1 punto, per un totale di 3 punti.

1. _____

2. _____

3. _____

Punti

1

1

1

- c. Il cosiddetto ciclo di vita dei documenti è il medesimo a tutti i tre livelli statali e può essere riassunto con lo schema a tre livelli. Completate i 3 concetti mancanti. Per ogni risposta corretta ricevete 1 punto, per un totale di 3 punti.

Livello	1	2	3
Procedura		Conservazione a tempo determinato (durata minima della conservazione)	
Luogo	Ufficio/registrazione e classificazione		Archivio finale

1

1

1

T 6

Punteggio
ottenuto

Esercizio 4**Punti**

Obiettivo di valutazione	1.1.4.1.1	L'importanza delle relazioni pubbliche per le Amministrazioni pubbliche	10 punti
---------------------------------	------------------	--	-----------------

Premessa

Le amministrazioni pubbliche hanno l'obbligo di informare attivamente la popolazione, nel rispetto del principio di trasparenza e dell'obbligo di pubblicazione. Per raggiungere tale scopo utilizzano misure adeguate.

Tutte le misure destinate a favorire i contatti interni ed esterni nell'amministrazione pubblica sono raggruppati sotto la denominazione «pubbliche relazioni» oppure con l'abbreviazione «PR».

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

Compito

a. Citate 3 obiettivi delle pubbliche relazioni.

Per ogni obiettivo corretto delle pubbliche relazioni ricevete 1 punto, per un totale di 3 punti.

	Obiettivo
Esempio	Costruire e mantenere la fiducia
1.	
2.	
3.	

1**1****1****T 3****Punteggio
ottenuto**

b. Lavorate per il Comune di Esempiopoli.

Il municipio ha deciso di incoraggiare i giovani adulti di età compresa tra i 18 e i 25 anni a utilizzare i trasporti pubblici. Il Comune contribuirà finanziariamente all'acquisto di abbonamenti per treni e autobus. Ora desidera informare la popolazione su questo argomento.

Elencate 3 misure PR adeguate e citate per ognuna un vantaggio o un beneficio atteso (non sono permesse delle ripetizioni).

Per ogni misura PR adeguata ricevete 1 punto e per ogni vantaggio 1 punto, per un totale di 6 punti.

	Misura PR	Vantaggio o beneficio atteso
Esempio	Pubblicazione delle informazioni sul sito Web del Comune	Informazioni facilmente accessibili, indipendente da luogo e orario
1.		
2.		
3.		

Punti

1
11
11
1

c. Un concorso per un posto di lavoro (un'offerta di lavoro) pubblicato da un'amministrazione cantonale o comunale è considerato una misura di pubbliche relazioni? Contrassegnare la risposta corretta. Per la risposta corretta ricevete 1 punto.

Sì	
No	

1

T 7

Punteggio
ottenuto

Esercizio 5**Punti**

Obiettivi di valutazione	1.1.4.1.3 1.1.2.2	Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica Servire in modo adeguato i gruppi d'interesse interni ed esterni	12 punti
---------------------------------	--	--	-----------------

Premessa

Lavorate presso la Divisione dell'economia del vostro Cantone. Insieme al vostro team state progettando di rivedere la homepage del vostro ufficio. L'obiettivo è quello di evidenziare i vantaggi del luogo sia per le aziende sia per i lavoratori.

Il compito si compone di 5 parti (a. a e.). Potete ottenere al massimo 12 punti.

Compito

- a. Analizzate innanzitutto quali sono le aziende grandi e conosciute già attive nel vostro Cantone. Elencate 2 aziende. Per ogni azienda sensata ricevete $\frac{1}{2}$ punto, per un totale di 1 punto.

1. _____ $\frac{1}{2}$

2. _____ $\frac{1}{2}$

- b. Analizzate ora quali istituti di formazione (scuole) sono presenti nel vostro Cantone. Elencate 2 istituti di formazione (scuole). Per ogni istituto sensato ricevete $\frac{1}{2}$ punto, per un totale di 1 punto.

1. _____ $\frac{1}{2}$

2. _____ $\frac{1}{2}$

- c. Il passo successivo consiste nell'analizzare i vantaggi che un'azienda può trovare nel vostro Cantone. Elencate 3 vantaggi del luogo per un'azienda. Per ogni vantaggio sensato ricevete 1 punto, per un totale di 3 punti.

1. _____ **1**

2. _____ **1**

3. _____ **1**

T 5**Punteggio
ottenuto**

- d. Come ultima fase, analizzate i vantaggi che un lavoratore trova nel vostro Cantone. Elencate 3 vantaggi per il lavoratore. Riceverete 1 punto per ogni vantaggio sensato, per un totale di 3 punti.

1.

Punti

1

2.

1

3.

1

- e. Ora conoscete le caratteristiche del vostro Cantone. Sulla base di questa conoscenza e di un'analisi generale sviluppate degli slogan appropriati (o una frase o un'espressione breve e concisa) per enfatizzare i vantaggi della località sia per le aziende sia per i lavoratori. Elencate 2 slogan per le aziende e 2 slogan per i lavoratori. Per ogni slogan sensato ricevete 1 punto, per un totale di 4 punti.

Slogan per i vantaggi di un luogo: aziende	Slogan per i vantaggi di un luogo: lavoratori

1

1

1

1

T 7

Punteggio
ottenuto

Esercizio 6**Punti**

Obiettivo di valutazione	1.1.5.1.1	Organigramma	8 punti
---------------------------------	------------------	---------------------	----------------

Premessa

Il Comune di Esempiopoli ha il seguente organigramma:



Il compito si compone di 3 parti (a. a c.). Potete ottenere al massimo 8 punti.

Compito

- a. Spiegate cos'è uno stato maggiore e quali sono i suoi compiti? Per la risposta corretta ricevete 1 punto.

1

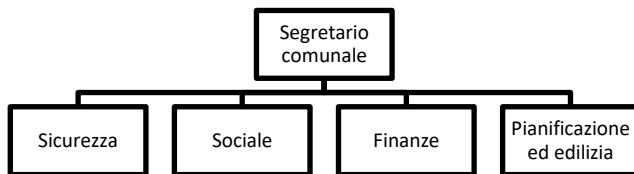
- b. Cosa caratterizza una posizione di linea? La risposta corretta vale 1 punto.

1

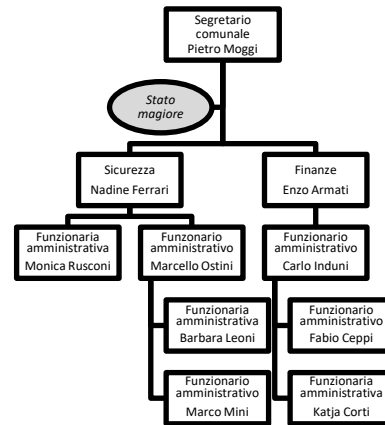
T 2
**Punteggio
ottenuto**

- c. Confrontate l'organigramma A con l'organigramma B che trovate qui di seguito. Citate 3 differenze tra i due schemi e spiegate le conseguenze di tali differenze. Ogni differenza corretta vale 1 punto, ogni conseguenza corretta 1 punto supplementare, per un totale di 6 punti.

Organigramma A



Organigramma B



Differenza	Conseguenze/effetto

Punti

1

1

1

1

1

1

T 6

Punteggio
ottenuto

Esercizio 7**Punti**

Obiettivo di valutazione	1.1.6.3	Spiegare i costi e i ricavi	10 punti
---------------------------------	----------------	------------------------------------	-----------------

Premessa

Al termine della vostra formazione iniziate a lavorare presso il servizio finanziario di un'amministrazione pubblica. Grazie alla vostra esperienza, sapete dove la vostra amministrazione pubblica consegue maggiori ricavi e dove, invece, registra maggiori costi.

Nelle due pagine che seguono trovate un estratto del conto annuale (conto di gestione corrente in base al tipo di costi e di ricavi) del Comune di Esempiopoli.

Il compito si compone di 4 parti (a. a d.). Potete ottenere al massimo 8 punti.

Compito

- a. Citate 2 costi importanti (a tre cifre) e descrivetene il contenuto. Ogni costo corretto vale 1 punto, ogni descrizione corretta 1 punto supplementare, per un totale di 4 punti.

Costo	Descrizione

1
1

1
1

- b. Citate 2 ricavi importanti (a tre cifre) e descrivetene il contenuto. Ogni ricavo corretto vale 1 punto, ogni descrizione corretta 1 punto supplementare, per un totale di 4 punti

Ricavo	Descrizione

1
1

1
1

T 8**Punteggio
ottenuto**

c. A cosa è destinata l'eccedenza di ricavi? La risposta corretta vale 1 punto.

Punti

1

d. Cosa succede con un disavanzo d'esercizio? La risposta corretta vale 1 punto.

1

T 2

Punteggio
ottenuto

Conto di gestione corrente							Punti
Conto	Raggruppamento per tipologia	Conto 2024	Preventivo 2024		Conto 2023	Ricavi	
		Spese	Spese	Ricavi	Spese		
3	Spese	35'775'436.03	34'326'900.00		34'335'138.03		
30	Spese per il personale	14'992'062.97	15'107'400.00		14'455'327.35		
300	Autorità, commissioni e giudici	415'529.85	435'600.00		432'676.00		
301	Stipendi del personale amministrativo e d'esercizio	4'297'965.20	4'379'100.00		4'263'271.15		
302	Stipendi dei docenti	7'882'929.05	7'859'000.00		7'404'177.30		
303	Personale temporaneo	988'789.85	1'019'700.00		983'810.25		
304	Assegni e indennità	926'244.40	909'600.00		897'309.75		
305	Contributi del datore di lavoro	111'706.30	114'300.00		104'020.65		
306	Prestazioni del datore di lavoro	34'660.75	32'500.00		88'843.75		
309	Rimanenti spese per il personale	334'237.57	357'600.00		281'218.50		
31	Spese per beni e servizi e altre spese d'esercizio	5'196'148.92	5'960'800.00		5'193'019.98		
310	Spese per materiale e merci	432'197.12	495'100.00		424'938.99		
311	Investimenti non attivabili	208'711.85	238'900.00		282'121.52		
312	Approvvigionamento e smaltimento di immobili beni amministrativi	497'544.93	557'200.00		498'923.20		
313	Prestazioni di servizi e onorari	385'452.41	495'300.00		390'400.00		
314	Manutenzione edile e d'esercizio	1'111'126.34	1'491'900.00		1'334'472.25		
315	Manutenzione di beni mobili e investimenti immateriali	179'708.50	193'400.00		186'616.53		
316	Pigioni, leasing, fitti, costi di utilizzazione	219'231.79	287'200.00		146'750.84		
317	Indennità per il rimborso spese	40'407.00	45'300.00		41'543.50		
318	Rettificazioni di valore su crediti	2'030'900.48	2'034'200.00		1'817'711.45		
319	Diverse spese d'esercizio	90'868.50	122'300.00		69'541.70		
33	Ammortamenti dei beni amministrativi	5'163'791.24	2'337'500.00		4'456'551.39		
330	Ammortamenti di investimenti materiali beni amministrativi	2'082'704.51	2'337'500.00		3'121'807.35		
332	Ammortamenti di investimenti immateriali beni amministrativi	3'081'086.73			1'334'744.04		
34	Spese finanziarie	936'231.44	980'000.00		1'231'859.50		
340	Spese a titolo di interessi	7'343.49	50'000.00		18'291.20		
343	Spese per immobili beni patrimoniali	928'887.95	930'000.00		1'213'568.30		
35	Versamenti a finanziamenti speciali e a fondi	461'427.52	171'800.00		49'169.34		
350	Versamenti a finanziamenti speciali e a fondi nel capitale di terzi	461'427.52	171'800.00		49'169.34		
36	Spese di riversamento	6'623'871.95	4'985'900.00		6'464'391.66		
360	Partecipazioni di terzi a ricavi	548'166.20	509'800.00		532'871.35		
361	Indennizzi a enti pubblici	1'031'499.01	1'076'200.00		897'164.00		
362	Perequazione finanziaria e compensazione degli oneri	2'136'142.90	2'387'500.00		2'147'338.30		
363	Contributi a enti pubblici e a terzi	650'911.95	769'200.00		777'819.10		
366	Ammortamenti su contributi agli investimenti	2'257'151.90	243'200.00		2'109'198.91		
39	Compensazioni interne	2'401'901.98	2'592'000.00		2'484'868.81		
390	Acquisto di materiale e di merci	1'030'600.95	1'061'800.00		1'101'254.00		
391	Prestazioni di servizio	319'894.00	351'200.00		353'382.95		
392	Fitti, pigioni, noli, costi di utilizzazione	195'300.00	199'000.00		195'800.00		
393	Costi d'esercizio e amministrativi	456'100.00	476'000.00		415'500.00		
395	Ammortamenti pianificati e non pianificati	400'007.03	504'000.00		418'931.86		
							Punteggio ottenuto

Conto di gestione corrente								Punti
Conto	Raggruppamento per tipologia	Conto 2024		Preventivo 2024		Conto 2023		
		Spese	Ricavi	Spese	Ricavi	Spese	Ricavi	
4	Ricavi							
40	Gettito fiscale		22'257'546.55		20'286'000.00		21'118'987.93	
400	Imposte dirette di persone fisiche		17'579'048.20		15'426'000.00		17'894'416.18	
401	Imposte dirette di persone giuridiche		2'554'242.20		2'600'000.00		2'352'018.50	
402	Rimanenti imposte dirette		1'767'482.00		1'760'000.00		1'768'888.00	
403	Imposte sul possesso e sulla spesa		356'774.15		500'000.00		354'929.25	
41	Regalie e concessioni		1'408'411.05		1'370'000.00		1'430'309.79	
410	Regalie		1'408'411.05		1'370'000.00		1'430'309.79	
42	Ricavi e tasse		2'991'196.06		2'625'700.00		2'861'582.67	
420	Tasse d'esenzione		489'600.00		480'000.00		473'799.00	
421	Emolumenti per atti ufficiali		422'906.76		372'000.00		391'148.34	
424	Tasse di utilizzazione e prestazioni di servizio		646'246.05		610'000.00		590'230.70	
425	Ricavi da vendite		282'526.76		230'500.00		245'339.14	
426	Rimborsi		1'107'859.24		898'200.00		1'136'151.84	
427	Multe		27'536.00		25'000.00		21'567.40	
429	Diversi ricavi e tasse		14'521.25		10'000.00		3'346.25	
44	Ricavi finanziari		1'762'846.08		1'188'400.00		1'213'468.77	
440	Ricavi a titolo di interessi		61'705.27		50'000.00		57'355.65	
441	Utili realizzati beni patrimoniali		23'447.66		5'000.00		10'075.72	
442	Proventi da partecipazioni beni patrimoniali		943'535.80		941'000.00		956'078.35	
443	Redditi immobiliari beni patrimoniali		529'169.35				745.05	
446	Ricavi finanziari di imprese pubbliche		204'988.00		192'400.00		189'214.00	
45	Prelievi da finanziamenti speciali e fondi		11'732.90		100'000.00		781'880.96	
450	Prelievi da finanziamenti speciali e fondi		11'732.90		100'000.00		781'880.96	
46	Ricavi da riversamenti		4'677'107.10		4'168'000.00		4'062'133.15	
461	Indennizzi di enti pubblici		4'677'107.10		4'168'000.00		4'062'133.15	
48	Ricavi straordinari		383'809.00		341'000.00		381'895.95	
481	Ricavi straordinari da regalie, concessioni		32'747.55		20'000.00		35'546.90	
482	Rimunerazioni straordinarie		300'009.95		286'000.00		302'921.00	
484	Ricavi finanziari straordinari		51'051.50		35'000.00		43'428.05	
49	Compensazioni interne		2'401'901.98		2'592'000.00		2'484'868.81	
490	Acquisto di materiale e di merci		1'030'600.95		1'061'800.00		1'101'254.00	
491	Prestazioni di servizio		319'894.00		351'200.00		353'382.95	
492	Fitti, pigioni, noli, costi di utilizzazione		195'300.00		199'000.00		195'800.00	
493	Costi d'esercizio e amministrativi		456'100.00		476'000.00		415'500.00	
495	Ammortamenti pianificati e non pianificati		400'007.03		504'000.00		418'931.86	
								Punteggio ottenuto