

SELEZIONE PUBBLICA PER LA COPERTURA A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI N. 1 POSTO DI ESPERTO PROMOZIONE CULTURALE E SOCIALE – CONSULENZA UTENZA – AREA DEGLI ISTRUTTORI - PRESSO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

PROVA SPECIALISTICA

1. Allo sportello arriva una donna con un bambino piccolo che piange con insistenza, causando malumore. Cosa fai intervieni? E se intervieni cosa dici?
2. Allo sportello arriva una famiglia numerosa, i bambini corrono e disturbano. Cosa fai intervieni? E se intervieni cosa dici?
3. Allo sportello arriva un senzatetto in stato di ebrezza che ha l'appuntamento, non riesce ad aspettare il suo turno e disturba. Cosa fai intervieni? E se intervieni cosa dici?
4. Allo sportello arriva una cittadina molto arrabbiata perché sono giorni che cerca di contattare l'ufficio scuola senza successo. Prima che tu possa aprire bocca, accusa te e tutti impiegati pubblici di essere fannulloni e senza voglia di lavorare. Come reagisci?
5. Allo sportello arriva un cittadino molto agitato perché sono giorni che ha scritto all'ufficio strade per una buca e nessuno gli ha risposto. Prima che tu possa aprire bocca, accusa te e tutti impiegati pubblici di essere nullafacenti e senza voglia di lavorare. Come reagisci?
6. Allo sportello arriva una cittadina molto arrabbiata perché da più di una settimana cerca di parlare con qualcuno dell'Anagrafe per un problema con la residenza. Senza lasciarti parlare, accusa te e tutti di essere i classici impiegati pubblici senza voglia di fare niente. Come reagisci?
7. Rispondi al telefono e dall'altra parte trovi un cittadino che inizia ad urlare:"Finalmente qualcuno mi risponde! Sono giorni che cerco di mettermi in contatto con i servizi sociali per un appuntamento ma nessuno mi dà retta. Vi ricordate che vi paghiamo noi lo stipendio???" Come reagisci?

8. Rispondi al telefono e dall'altra parte trovi un cittadino che inizia ad urlare:"Finalmente c'è qualcuno! Sono giorni che cerco di mettermi in contatto con l'ufficio tecnico per i lavori di rifacimento del mio bagno ma nessuno mi risponde. Vi ricordate che siete al nostro servizio???" Come reagisci?
9. Rispondi al telefono e dall'altra parte trovi una cittadina che inizia ad urlare:"Continuate a rimbalzarmi da un ufficio all'altro, non sono una trottola e non ho tempo da perdere!" Come reagisci?
10. Rispondi al telefono e dall'altra parte trovi una cittadina che inizia ad urlare:"sono già venuta 3 volte in Comune, prendendo ferie! Credete che mi diverta? Vi ricordate che siamo noi i vostri datori di lavoro???" Come reagisci?
11. Arriva allo sportello un cittadino straniero con difficoltà di lingua e non riesci a capire bene di cosa ha bisogno. Come affronti questa situazione?
12. Arriva allo sportello un cittadino che minaccia di denunciare tutti perché non gli è ancora arrivato un certificato fondamentale per la banca. Come affronti questa situazione?
13. Arriva allo sportello un cittadino che minaccia di denunciare tutti perché l'albero di fronte a casa sua ha le fronde lunghissime e non può più aprire la finestra. Come affronti questa situazione?
14. Arriva allo sportello un cittadino esagitato che da giorni non trova risoluzione al suo problema. Ti chiede nome e cognome e ti minaccia di farti licenziare dal Sindaco se non lo aiuti immediatamente! Come affronti questa situazione?
15. Arriva allo sportello una cittadina stufa che da giorni chiama gli uffici e nessuno sa aiutarla, ecco perché esasperata si rivolge all'URP. Ti chiede nome e cognome e ti minaccia di fare una segnalazione con i tuoi dati se non la aiuti immediatamente! Come affronti questa situazione?

16. Arriva per la seconda volta allo sportello una cittadina di cui avevi già preso in carico la segnalazione. La cittadina è arrabbiata e mette in dubbio che tu abbia contattato l'ufficio competente per aiutarla, perché non le è mai stata data alcuna risposta. Come ti comporti?
17. Arriva allo sportello una cittadina con cui vi eravate sentite al telefono già tre volte nei giorni precedenti per un problema con l'asilo nido. La cittadina è arrabbiata e mette in dubbio che tu abbia mandato la segnalazione all'ufficio competente perché non le è mai stata data alcuna risposta. Come ti comporti?
18. Arriva allo sportello una signora inviperita perché la settimana prima le hai indicato una mail sbagliata a cui rivolgersi per risolvere il suo problema. Ha quindi perso una settimana di tempo. Come gestisci la situazione?
19. Arriva allo sportello una signora adirato perché la settimana prima le hai indicato il numero di telefono sbagliato a cui rivolgersi per risolvere il suo problema. Ha quindi perso giorni perché nessuno rispondeva al telefono . Come gestisci la situazione?
20. Arriva allo sportello una signora molto irritato perché la settimana prima le hai indicato gli orari di un ufficio sbagliati, ha quindi preso ferie per niente. Come gestisci la situazione?
21. Arriva allo sportello una cittadina straniera arrabbiatissima perché le hai dato indicazioni sbagliate su come risolvere il suo problema. Per questo motivo ha perso ben 2 giornate di lavoro. Come ti comporti?