

---

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

Pratica professionale scritta/seconda parte/Oval CI specifica  
per le persone in formazione presso le Amministrazioni comunali

Serie 2015/01

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	Punti raggiunti (totale di 30 %)
/5	/15	/4	/6	

Firma perito/perita d'esame 1 \_\_\_\_\_

Firma perito/perita d'esame 2 \_\_\_\_\_

**Esercizio 1**

Punti

<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>1.1.2.1.2-1 1.1.2.2.1-1</b>	<b>Compiti dello Stato Compiti principali</b>	<b>5 punti</b>
---------------------------------	------------------------------------	---	----------------

**Premessa**

La vostra azienda formatrice organizza un incontro informativo per gli studenti interessati a svolgere una formazione presso un'amministrazione comunale. Preparate l'incontro con il vostro formatore. Per presentare la molteplicità dei compiti di un'amministrazione comunale e i possibili collegamenti con altri servizi/uffici pubblici elaborate alcuni esempi.

**Compito**

Scegliete cinque diversi uffici dell'amministrazione comunale e per ciascuno indicate un compito importante. Per ogni compito indicate un possibile collegamento con gli altri uffici/servizi pubblici (livelli possibili: Comune, Cantone, Confederazione) e spiegate. Ottenete ½ punto per ogni compito indicato con l'ufficio/il servizio competente e ½ punto per un collegamento corretto con la relativa spiegazione; in totale 5 punti.

Nota bene: alla domanda 2 dovrete riprendere un ufficio/servizio che avete inserito nella seguente tabella

<b>Compito</b>	<b>Ufficio/servizio pubblico competente</b>	<b>Collegamento con un altro servizio/ufficio pubblico</b>	<b>Spiegazione collegamento</b>	
Esempio: Gestione delle finanze comunali	Amministrazione delle finanze	Ufficio cantonale delle contribuzioni	Spedizione calcoli d'imposta e riscossione	
<i>Elaborazione registrazioni e cancellazioni degli abitanti</i>	<i>Controllo degli abitanti</i>	<i>Ufficio stranieri</i>	<i>Concessione di permessi d'entrata e di dimora</i>	1
<i>Gestione del registro dei contribuenti</i>	<i>Ufficio delle contribuzioni</i>	<i>Controllo degli abitanti</i>	<i>Il registro degli abitanti costituisce la base del registro dei contribuenti</i>	1
<i>Aiuto sociale</i>	<i>Ufficio assistenza</i>	<i>Finanze</i>	<i>Esecuzione di trasferimenti e pagamenti</i>	1
<i>Naturalizzazioni</i>	<i>Cancelleria comunale</i>	<i>Ufficio stato civile</i>	<i>Decisione in merito all'assegnazione del diritto sovracantonale</i>	1
<i>Procedura per l'ottenimento della licenza di costruzione</i>	<i>Ufficio tecnico comunale</i>	<i>Ufficio domande di costruzioni</i>	<i>Rilascio degli avvisi cantonali relativi alle domande di costruzione.</i>	1
				<b>T 5</b>
				<b>Punteggio raggiunto</b>

**Esercizio 2**

Punti

Obiettivi di valutazione	1.1.3.1	Spiegare il mandato dell'azienda formatrice	15 punti
	1.1.3.1.1-1	Mandato dell'azienda formatrice	

**Premessa**

Il Municipio xy organizzerà prossimamente un workshop dedicato a migliorare l'organizzazione/pianificazione del Comune nella prossima legislatura. L'amministrazione comunale ha il compito di preparare il workshop e voi siete stati incaricati di aiutare il responsabile del servizio.

Scegliete uno degli uffici/dei servizi dell'amministrazione comunale che avete indicato nella tabella alla domanda 1. Questo ufficio/servizio è il punto di partenza delle vostre riflessioni sui compiti che seguiranno.

Scelgo il seguente ufficio/servizio pubblico: p.e. Ufficio delle contribuzioni

Il compito è composto da tre parti (a–c). Potete ottenere al massimo 15 punti.

**Compito**

- a. Il Municipio desidera confrontarsi, in modo più mirato, con i diversi gruppi d'interesse che interagiscono con l'Amministrazione comunale. Desidera analizzare e comprendere quali conflitti d'interesse esistono tra i diversi gruppi d'interesse e l'Amministrazione comunale e quali potrebbero essere le possibili soluzioni per evitarli.

Compilate la seguente tabella, inserendo due possibili gruppi d'interesse, sulla base dell'ufficio/del servizio pubblico che avete scelto. Ottenete 1 punto per gruppo d'interesse con l'indicazione di un possibile conflitto e ½ punto per la proposta di soluzione; in totale 3 punti.

Gruppo d'interesse	Conflitto d'interesse con l'ufficio/il servizio pubblico scelto	Proposta di soluzione
<i>Contribuente</i>	<i>Desidera un moltiplicatore d'imposta più basso possibile</i>	<i>Misure per la riduzione dei costi</i>
<i>Ufficio cantonale delle contribuzioni</i>	<i>Vuole più stime possibili sulle imposte da parte dell'amministrazione comunale delle finanze</i>	<i>Adempimento del minimo fissato dalla legge e ulteriori stime nel quadro delle risorse personali</i>

1 ½

1 ½

T 3

Punteggio raggiunto

- b. Durante il workshop il Municipio fisserà gli obiettivi della legislatura per il Comune e per l'Amministrazione comunale e discuterà in quale maniera potranno essere raggiunti. Per questo motivo presentate, al vostro responsabile del servizio, delle proposte sempre sulla base dell'ufficio/servizio scelto nella domanda 2.

Abbozzate tre possibili obiettivi di legislatura per l'ufficio/il servizio pubblico che avete scelto in precedenza e per ciascuno formulate due misure di attuazione. Per ogni obiettivo di legislatura appropriato ottenete 1 punto e per ogni valida misura di attuazione ½ punto; in totale 6 punti.

<b>Obiettivi di legislatura (ufficio/servizio pubblico scelto)</b>	<b>Misure di attuazione (raggiungimento dell'obiettivo)</b>
<i>Moltiplicatore d'imposta stabile per i prossimi 4 anni</i>	<i>Scaglionamento degli investimenti</i>
	<i>Elaborazione delle misure di risparmio</i>
<i>Miglioramento della riscossione dei calcoli d'imposta</i>	<i>Maggiore collaborazione con l'amministrazione delle finanze in merito alla procedura di sollecito/esecuzione</i>
	<i>Intensificazione della gestione degli attestati di carenza di beni</i>
<i>Aumento della percentuale di dichiarazioni d'imposta compilate elettronicamente</i>	<i>Miglioramento delle informazioni sul sito web</i>
	<i>Invio del volantino promozionale</i>

Punti

2

2

2

T 6

Punteggio  
raggiunto

- c. Il Municipio desidera migliorare la gestione della qualità in seno al Comune. I responsabili degli uffici hanno pertanto il compito di presentare al loro Capo Dicastero alcuni standard di qualità per migliorare le prestazioni del servizio offerto. Per ogni standard di qualità proposto devono essere presentate due possibili misure di attuazione. Preparate delle proposte che presenterete al vostro responsabile.

Formulate tre standard di qualità applicabili all'ufficio/al servizio pubblico che avete scelto in precedenza e per ognuno formulate due possibili proposte di attuazione. Per ogni standard di qualità appropriato ottenete 1 punto e per ogni misura di attuazione pertinente ½ punto; in totale 6 punti. Le vostre risposte non devono coincidere con il compito b.

Standard di qualità per la prestazione di un servizio	Misure di attuazione (provvedimento) concreta
Alto livello di soddisfazione degli utenti	Potenziamento dello sportello online
	Elaborazione delle direttive comuni per la soddisfazione degli utenti allo sportello
Rapida risposta alle richieste inviate per e-mail	Chiara regolamentazione delle competenze per la gestione dell'infobox
	Risposte sempre entro 24 ore
Quota ridotta di errori/numero più basso possibile di opposizioni/ricorsi	Applicazione coerente del principio a quattro occhi
	Formazione continua sul diritto fiscale per i collaboratori

Punti

2

2

2

T 6

Punteggio  
raggiunto

**Esercizio 3**

Punti

Obiettivo di valutazione	1.1.3.1.1-1	Mandato dell'azienda di tirocinio	4 punti
--------------------------	-------------	-----------------------------------	---------

**Premessa**

I Comuni A e B collaborano già assieme per lo svolgimento di alcune attività. I due Comuni hanno ciascuno una propria casa per anziani e ora prendono in considerazione l'eventualità di collaborare anche in questo ambito. Rimane aperta la questione se gestire una o due case per anziani.

Il compito è composto da due parti (a e b). Potete ottenere al massimo 4 punti.

**Compito**

a. I Comuni A e B desiderano verificare le diverse forme di collaborazione. Indicate quattro tipi di contratti o altri possibili sistemi di collaborazione tra i due comuni. Ottenete ½ per ogni forma indicata; in totale 2 punti.

- *Contratto di adesione*
- *Cessione di mansioni*
- *Fusioni private (associazioni, società cooperative, fondazioni, SA, Sagl)*
- *Istituti di diritto pubblico (istituto intercomunale, azienda comunale, ente indipendente, fondazione di diritto pubblico, associazione dei comuni)*

½

½

½

½

**Indicazione per la correzione**

*Soluzione in base al diritto cantonale.*

T 2

Punteggio  
raggiunto

- b. La ditta Y propone ai due Comuni di occuparsi della gestione della casa per anziani. Quale forma di collaborazione consigliate ai Comuni A e B così come alla ditta Y?

Proponete una forma appropriata di collaborazione e descrivetene un vantaggio e uno svantaggio. Ottenete 1 punto per la forma appropriata di collaborazione e per ogni vantaggio e svantaggio pertinente ½ punto, in totale 2 punti.

Forma di collaborazione	<i>Costituzione di una società anonima (SA)</i>
Vantaggio	<i>Incentivazione dell'attività imprenditoriale, responsabilità ridotta per i comuni, partecipazione finanziaria della ditta Y possibile, condizioni di assunzione flessibili grazie ai rapporti di lavoro regolati dal diritto privato</i>
Svantaggio	<i>Possibilità ridotte per i comuni di esercitare influenza, limitazione dei diritti di partecipazione democratica, pericolo di fallimento</i>

Punti

1

½

½

**Indicazione per la correzione**

*Sono possibili diverse soluzioni. Tenere conto delle differenze cantonali. Elemento centrale è che nella soluzione indicata deve essere possibile la collaborazione con il partner privato.*

**T 2**
**Punteggio  
raggiunto**



**Esercizio 4**

Punti

<b>Obiettivo di valutazione</b>	<b>1.1.2.1.1-1</b>	<b>Regolamento comunale</b>	<b>6 punti</b>
---------------------------------	--------------------	-----------------------------	----------------

**Premessa**

Vi siete candidati per un posto nella cancelleria del Comune di XXX e dovete presentarvi a un colloquio. Per prepararvi prendete visione del regolamento comunale.

Il compito è composto da due parti (a e b). Potete ottenere al massimo 6 punti.

**Compito**

- a. Leggete l'articolo 2 del regolamento comunale di XXX. Definite quattro compiti che sono stati assegnati dalla Confederazione e/o dal Cantone al Comune. Inoltre aggiungete altri due compiti possibili riferiti al capoverso 2. Per ogni compito appropriato ottenete ½ punto, in totale 3 punti.

Compiti	<b>Art. 2</b> <sup>1</sup> Il comune adempie ai compiti che gli sono stati assegnati dalla Confederazione e dal Cantone.  <sup>2</sup> Esegue inoltre tutti i compiti per i quali non è competente esclusivamente la Confederazione, il Cantone o un'altra organizzazione.
---------	---

Compiti assegnati dalla Confederazione e/o dal Cantone al Comune	<i>Pianificazione del territorio/delle zone</i>	½
	<i>Assegnazione diritto di cittadinanza</i>	½
	<i>Smaltimento rifiuti</i>	½
	<i>Riscossione fiscale</i>	½
Compiti per i quali non è competente esclusivamente la Confederazione, il Cantone o un'altra organizzazione	<i>Marketing per promuovere la posizione geografica</i>	½
	<i>Messa a disposizione di spazi comunali per eventi/manifestazioni</i>	½

**Indicazione per la correzione**

*Compiti assegnati dalla Confederazione o dal Cantone:*

*Tutti i compiti conformemente alla legislazione federale e cantonale nei quali i Comuni sono coinvolti.*

*Compiti per i quali non è competente esclusivamente la Confederazione, il Cantone o un'altra organizzazione:*

*Tutti i compiti senza base nella legislazione federale o cantonale → autonomia dei comuni, ulteriori soluzioni possibili (ad esempio locazione di locali e beni immobili, esercizio di impianti sportivi e per il tempo libero, promozione della cultura e dell'associazionismo, vendita di biglietti giornalieri FFS o di souvenir)*

**T 3**Punteggio  
raggiunto



b. Leggete gli articoli 6 e 7 del regolamento comunale di XXX:

Punti

<p>Impiego dei mezzi</p>	<p><b>Art. 6</b></p> <p><sup>1</sup> Il Comune impiega in modo efficace i mezzi a sua disposizione ad esempio:</p> <p><i>a</i> nella definizione delle sue prestazioni;</p> <p><i>b</i> con la presentazione del tipo di finanziamento, dei costi conseguenti e della sostenibilità della fornitura di prestazioni;</p> <p><i>c</i> garantendo l'opportuno rilevamento dei costi.</p> <p><sup>2</sup> Per verificare i risultati può impiegare adeguati strumenti di conduzione.</p>
<p>Gestione amministrativa orientata al risultato</p>	<p><b>Art. 7</b></p> <p><sup>1</sup> Il Comune si riserva il diritto di regolare, in base ai principi della gestione amministrativa orientata al risultato, delle basi appropriate per adempimento dei compiti e dell'attività amministrativa (ad esempio in base al modello del New Public Management).</p> <p><sup>2</sup> L'assemblea comunale delibera il passaggio alla gestione amministrativa orientata al risultato, fissa le condizioni quadro necessarie, ossia la prestazione da fornire e i risultati da raggiungere, e si affida agli organi di controllo prescritti.</p>

Indicate e spiegate uno strumento di conduzione e di gestione del New Public Management (NPM) o della gestione amministrativa orientata al risultato volta a favorire l'applicazione degli articoli 6 e 7. Per l'indicazione di uno strumento appropriato ottenete 1 punto e per la spiegazione corretta 2 punti, in totale 3 punti.

Strumento	<i>Budget globale</i>	1
Spiegazione	<i>Nel budget globale gli obiettivi ricavati dal mandato di prestazioni vengono convertiti in obiettivi annuali concreti e quantificabili e i mezzi necessari al loro raggiungimento vengono messi a disposizione</i>	2

**Indicazione per la correzione**

*Strumento*

*Budget globale, mandato di prestazioni, contabilità analitica.*

*Solo un termine necessario, altre soluzioni pertinenti possibili.*

*Spiegazione*

*Mandato di prestazioni.*

*Descrive gli obiettivi e gli effetti di un'unità amministrativa da perseguire.*

*Budget globale*

*Nel budget globale gli obiettivi ricavati dal mandato di prestazioni vengono convertiti in obiettivi annuali concreti e quantificabili e i mezzi necessari al loro raggiungimento vengono messi a disposizione.*

*Contabilità analitica*

*Strumento per il controllo della convenienza (confronto tra costi e prestazione).*

*Ulteriori opportune spiegazioni possibili.*

**T 3**

Punteggio raggiunto