

## PROVA 1

il servizio Urp del Comune di Sasso Marconi (TuXTu) è organizzato su turni per garantire l'apertura al pubblico tutti i giorni dal martedì al sabato dalle ore 8,30 – 13,00 e il mercoledì anche dalle ore 15,00 alle 18,00. Ogni dipendente al massimo può fare **36** ore . Siete in 5

Il gruppo deve definire i turni di ciascuno dei 5 componenti il servizio avendo cura di garantire sempre la presenza di almeno due persone al front ed un numero di ore adeguato di back e presentare alla commissione la soluzione individuata.

## PROVA 2

Il Comune di Sasso Marconi vuole lanciare il servizio di Spid in una Festa di Piazza. L'organizzazione dovrà essere curata dal Servizio URP (TUXTU). La Festa si tiene di domenica. Il Gruppo di candidati deve organizzare e gestire la campagna promozionale e presentarla alla commissione

### PROVA 3

Il servizio Urp del Comune di Sasso Marconi (TuXTu) è organizzato su turni per garantire l'apertura al pubblico tutti i giorni dal martedì al sabato dalle ore 8,30 – 13,00 e il mercoledì anche dalle ore 15,00 alle 18,00. Ogni dipendente al massimo può fare **36** ore. Siete in 5. I turni sono stati definiti ma una collega telefona dicendo che è positiva al Covid e quindi non potrà garantire il servizio fino a quando non si negativizzerà. Definite con il gruppo le azioni da mettere in campo e presentatele alla commissione.

#### PROVA 4

Il Comune di Sasso Marconi vuole ripensare alla struttura del sito per renderlo di più facile lettura per i cittadini. La Responsabile chiede ai suoi collaboratori di individuare le linee fondamentali da seguire nella nuova struttura del sito e di definire una possibile pagina tipo di presentazione dei servizi scolastici. Il gruppo descriva la possibile pagina tipo declinandone il contenuto e caratteristiche e le illustri alla Commissione.

## PROVA 5

Il Comune di Sasso Marconi vuole lanciare una campagna di alfabetizzazione digitale per i cittadini più anziani. La Responsabile incarica allo scopo il servizio TUXTU. Individui il gruppo le possibili azioni da mettere in campo e le modalità di promozione delle stesse e le illustri alla commissione

## PROVA 6

Alle ore 10,00 un cittadino si rivolge all'urp ( TUXTU) dicendo che non sa come fare perché deve partire per le vacanze nel pomeriggio ma si è accorto solo ora che la carta d'identità è scaduta. Per le carte d'identità è obbligatoria la prenotazione che in questo caso non è stata fatta. Allo sportello c'è una fila di cittadini di circa 10 unità. Il gruppo dei candidati individui in condivisione con tutti i componenti il "che fare" e lo illustri alla commissione .

## PROVA 7

Durante l'apertura del servizio TUXTU (urp) un cittadino si altera vistosamente e inizia ad urlare lamentandosi della lunga fila e dell'inefficienza degli addetti. Gli altri utenti iniziano a spazientirsi e cominciano a discutere animatamente fra di loro. Sono presenti solo due addetti. Il gruppo definisca in modo condiviso le azioni da mettere in campo con il cittadino alterato e con tutti gli utenti a sportello e le illustri alla commissione.