

**SELEZIONE PUBBLICA PER TITOLI E PROVA D'ESAME COLLABORATORE TECNICO PROFESSIONALE – CAT. D
– UFFICI AZIENDALI RELAZIONI CON IL PUBBLICO – CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO – INDIZIONE
DELIBERAZIONE N. 308 del 07/07/2022**

PROVA ORALE

QUESITI PREDISPOSTI

- 1) Gli URP nella Legge 150/2000
- 2) La normativa di riferimento degli URP dall'istituzione ad oggi
- 3) Cos'è il Regolamento di pubblica tutela (DPCM 19 maggio 1995)
- 4) Cos'è la Carta dei Servizi (L. 273/1995)
- 5) Le segnalazioni dei cittadini: tipologia, gestione e utilità per la P.A.
- 6) La gestione del reclamo
- 7) URP: funzioni e compiti
- 8) Il GDPR 679/2016 privacy e trattamento dei dati personali
- 9) Il diritto di accesso ai documenti della P.A.: tipologie e modalità di esercizio
- 10) URP e qualità: strumenti e azioni per la promozione del miglioramento dei servizi
- 11) Funzione informativa dell'URP: quali canali, quali strumenti per l'orientamento del cittadino
- 12) Funzione di ascolto del cittadino: quali strumenti ha l'URP e quale l'utilità per l'Organizzazione
- 13) La gestione del conflitto tra cittadino e Organizzazione: ruolo dell'URP
- 14) L'URP nelle Aziende sanitarie: compiti, funzioni, peculiarità
- 15) Qual è l'utilità, per l'Organizzazione, di un sistema di raccolta e analisi delle segnalazioni dei cittadini
- 16) Qual è il ruolo dell'Urp all'interno dell'area Comunicazione istituzionale dell'Ente
- 17) Che rapporti ha l'URP con le altre articolazioni dell'Organizzazione