

Certificazione dei responsabili degli Uffici Relazioni con il Pubblico

Periodo Corso

24 settembre - 29 Dicembre 2004

Metodo

Formazione- intervento® della durata di 120 ore (DPR 422 del 2001):

1. attività d'aula pari a 75 ore:

- cinque moduli di tre giornate ciascuno con l'articolazione: giornata metodologica – giornata tematica – giornata metodologica;
- un workshop per la condivisione con gli Amministratori

2. project work al lavoro pari a 45 ore:

- lavoro singolo e di gruppo presso i luoghi di lavoro
- verifica dei lavori prodotti con il metodologo via e-mail (FAD)

Destinatari

Responsabili URP dei comuni dell'associazione SER.A.L. e EE.LL.

Ente Attuatore (Impresa Insieme S.r.l.)

- Direttore scientifico del programma: Renato Di Gregorio
- Coordinatore: Maria Mancini
- Tutor del programma: Antonio Vagnani, Luigi Mattiello

Programma

1° MODULO: IL RUOLO E LA FUNZIONE DEL RESPONSABILE URP

24 settembre 2004 – 9.00/14.00 - 1° Giornata (Metodologica)

- Il programma del corso di certificazione
- La metodologia della formazione-intervento®
- Il ruolo del responsabile e addetto URP
- URP e SERAL.

Saluto ai partecipanti: Giovanni Agresti, Sindaco del comune di Itri

Docente: Renato Di Gregorio - docente Università di Cassino

Sede: Sala consiliare del Comune di Itri

28 settembre 2004 – 9.00/14.00 - 2° Giornata (Tematica)

- Ruolo e funzioni delle strutture di comunicazione nelle Amministrazioni Pubbliche
- Le leggi sull'URP
- Elementi per la realizzazione del project work sul regolamento organizzativo

Docente: Antonio Iossa – Gruppo Cantieri, Dipartimento della Funzione pubblica

Sede: Sala consiliare del Comune di Itri.

30 settembre – 09.00/14.00 - 3° Giornata (Metodologica)

- La progettazione del regolamento organizzativo dell'URP
- Le basi del regolamento e i criteri di realizzazione
- La struttura della rete e le funzioni attribuite ad ogni livello

Docente: Renato Di Gregorio - docente università di Cassino

Sede: Aula informatica, ITIS "Pacinotti"

Risultato primo modulo

I partecipanti hanno prodotto un progetto di regolamento organizzativo che indica le funzioni dell'URP dell'ente in relazione all'URP di Polo e al Centro Servizi territoriale. Si fa riferimento alla struttura della rete degli URP su base territoriale. Il progetto è certamente indispensabile in quanto i comuni non hanno i regolamenti aggiornati, altri non li hanno formulati, nessuno è certamente aggiornato in ragione dell'organizzazione associativa

2° MODULO: IL PIANO DI COMUNICAZIONE

08 Ottobre 2004 - 9.00/14.00 - 1° Giornata (Tematica)

- I principi della comunicazione
- La comunicazione pubblica: articolazione, flussi comunicativi, procedimenti fondamentali
- Il significato di Piano

Saluto ai partecipanti: Angelo Di Fazio, Segretario generale del Comune di Fondi

Docente: Luciano Russi, docente presso la facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Università La Sapienza

Sede: Biblioteca Comune di Fondi

14 Ottobre 2004 - 9.00/14.00 - 2° Giornata (Metodologica)

- Il ruolo dell'URP nella comunicazione
- L'articolazione della comunicazione: istituzionale, interna, di servizio, esterna, di miglioramento e dell'ascolto
- Contenuti e strumenti di un Piano: Scelta strategica, Scelta operativa, Scelta organizzativa, Scelta economica.
- Come progettare un Piano

Docente: Maria Mancini, esperta di comunicazione, Impresa Insieme

Sede: Biblioteca Comune di Fondi.

21 ottobre 2004 - 9.00/14.00 - 3° Giornata (Metodologica)

- Approfondimento sulla parte organizzativa del piano
- La comunicazione dell'identità di un ente e di un territorio
- Esempi di Piani di comunicazione

Docente: Maria Mancini, consulente di comunicazione, Impresa Insieme

Sede: Sala consiliare del Comune di Minturno

Risultato secondo modulo

I partecipanti hanno realizzato il progetto del piano di comunicazione del 2005 a livello di ente, di Polo e provinciale

Hanno effettuato l'analisi delle spese di comunicazione nel 2004, verificato l'esistenza di piani e programmi, rilevato le strutture e le professionalità che sono intervenute al riguardo, gli eventuali finanziamenti e sponsorizzazioni ottenuti. Sono poi passati a fare del benchmarking rilevando esperienze maturate altrove e infine hanno stilato il progetto relativo al Piano del 2005 utilizzando l'impostazione convenuta in aula sia di come va articolato un piano che come vanno distinte le tipologie di comunicazione.

3° MODULO: STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

19 Ottobre 2004 - 9.00/14.00 - 1° Giornata (Tematica)

- Le tecniche e gli strumenti della comunicazione e dell'informazione
- Utilizzo delle nuove tecnologie
- Qualità della comunicazione pubblica su internet
- Tecniche di elaborazione dei messaggi e prodotti di comunicazione
- New media
- Strutturazione di un portale

Docente: Fabio Di Gregorio – consulente di e-Government

Sede: Aula informatica ITIS "Pacinotti"

27 Ottobre 2004 – 9.00/14.00 - 2° Giornata (Metodologica)

- Approfondimento sulla struttura del Piano di Comunicazione
- Gli strumenti di comunicazione
- La progettazione degli strumenti
- Composizione dei gruppi di progetto (sito internet, accordo, brochure istituzionale, brochure territoriale, carta intestata, giornale, locandina, bacheca, convegno, questionario di rilevazione,)

Saluto ai partecipanti: Dott. Massimo Moni, Assessore alle Attività Produttive del comune di Minturno

Testimone: Dott. Antonio Lepone, addetto alle relazioni esterne del comune di Minturno.

Docente: Maria Mancini – consulente di comunicazione, Impresa Insieme

Sede: Sala consiliare comune di Minturno

08 Novembre 2004 – 9.00/14.00 - 3° Giornata (Metodologica)

- Riepilogo strumenti di comunicazione
- Strumenti di comunicazione di base
- Strumenti di comunicazione operativa

- Criteri di progettazione degli strumenti di comunicazione. Indicazioni metodologiche per le fasi di analisi, benchmarking e progettazione

Saluto ai partecipanti: Gesualdo Mirabella, Sindaco del Comune di Monte San Biagio

Docente: Maria Mancini, consulente di comunicazione, Impresa Insieme.

Sede: Sala Consiliare del comune di Monte San Biagio

Risultato terzo modulo

I partecipanti hanno realizzato un progetto relativo ad uno degli strumenti di comunicazione riportato nei piani di comunicazione formulati al termine del secondo modulo. Ogni persona o gruppo di persone ha scelto uno strumento e lo ha progettato. L'insieme degli strumenti progettati è diventato il patrimonio collettivo e consente di rendere omogeneo e maggiormente tecnica la progettazione e la realizzazione degli strumenti e degli eventi di comunicazione da gestire dal 2005 in avanti.

4° MODULO: ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

10 Novembre 2004 - 9.00/14.00 - 1° Giornata (Metodologica)

- L'organizzazione dell'ufficio URP nell'ambito dell'ente e del territorio
- La semplificazione
- Le aree di miglioramento del funzionamento organizzativo
- Distribuzione dei progetti di miglioramento tra i gruppi

Docente: Costantino Formica – docente Università di Napoli Federico II

Sede: Sala consiliare del comune di Monte San Biagio

19 Novembre 2004 - 9.00/14.00 - 2° Giornata (Tematica)

- Approfondimento sui processi di trasformazione dei sistemi amministrativi
- L'ergonomia dell'ufficio URP

Docente: Ivetta Ivaldi - docente Università La Sapienza di Roma

Sede: Sala consiliare del comune di Monte San Biagio

WORKSHOP
“ Ruolo dell’URP, Piano e Strumenti di comunicazione”
24 Novembre 2004 h 11.00– 14.00

Tematiche:

1. presentazione dello stato di avanzamento del programma didattico,
2. presentazione dei lavori progettuali da parte dei gruppi di lavoro: organizzazione, piano di comunicazione, strumenti di comunicazione, processo di apprendimento.
3. la valutazione del processo da parte degli amministratori dei comuni coinvolti
4. il sostegno allo sviluppo dell’URP comunale e della Rete territoriale degli URP,

Ospiti: Amministratori dei comuni ed enti partecipanti

Docente: Renato Di Gregorio - docente Università di Cassino

Sede: Sala del Castello Baronale – Comune di Fondi

26 Novembre 2004 - 9.00/13.00 - 3° Giornata (Metodologica)

- Criteri per la progettazione dei diversi livelli dell’organizzazione della rete URP
- Esempio INPS Campobasso, Università di Bologna

Docente: Costantino Formica – docente Università di Napoli, Federico II

Sede: Aula informatica ITIS “Pacinotti”

Risultato quarto modulo

I partecipanti hanno realizzato un progetto di organizzazione del lavoro dell’URP e in particolare la relazione che gli consente di colloquiare con gli altri settori dell’ente, con gli altri URP di un Polo e con quelli della rete associativa. La progettazione è stata organizzata per gruppi di lavoro così da attivare le competenze a lavorare in gruppo.

5° MODULO: SISTEMI DI RILEVAZIONE DEI BISOGNI DELLA COMUNICAZIONE

3 Dicembre 2004 – 9.00/14.00 - 1° Giornata (Tematica)

- Concetti di target e di campione
- La rilevazione della soddisfazione del cittadino nella pubblica amministrazione.
- Customer satisfaction, dalla teoria alla prassi
- Esempio: la rilevazione della qualità del servizio URP

Docente: Giacinto Matarazzo, consulente sui sistemi di valutazione

Sede: Sala consiliare del comune di Itri

7 Dicembre 2004 - 8.30/13.30 - 2° Giornata (Metodologica)

- La qualità dei servizi
- Il miglioramento della customer satisfaction
- Qualità percepita
- Composizione dei gruppi di progetto (servizi URP, SUAP e Marketing Territoriale)
- Indice relazione finale

Docente: Antonio Vagnani, consulente di comunicazione, Impresa Insieme
Sede: Sala consiliare del comune di Itri.

10 Dicembre 2004 – 9.00/14.00 3° Giornata (Metodologica)

Approfondimento sulla progettazione dei sistemi di rilevazione della customer satisfaction e successivo completamento dei progetti.

Docente: Antonio Vagnani, consulente di comunicazione, Impresa Insieme
Sede: Aula informatica ITIS "Pacinotti"

Risultato quinto modulo

I partecipanti hanno realizzato progetti che riguardano le modalità con cui si applica la customer satisfaction ai servizi dei comuni. L'attività è stata svolta attraverso l'uso di gruppi di lavoro intercomunali. Ciò ha consentito di analizzare servizi importanti come l'URP, il SUAP e il Marketing Territoriale, ma anche di consolidare l'integrazione interpersonale, professionale e di esercitare le competenze al lavoro di gruppo.

ESAMI FINALI per la Certificazione

29 Dicembre – 9.00/19.00

Essi sono stati effettuati sulla scorta di una relazione finale che ciascun partecipante ha redatto e che ha racchiuso gli insegnamenti acquisiti, i progetti realizzati e l'apprendimento maturato. La relazione è stata la base di discussione con la Commissione esaminatrice che ha dato un voto a ciascun partecipante.

Docente: Renato Di Gregorio - docente Università di Cassino
Consulente: Maria Mancini - consulente di comunicazione, Impresa Insieme
Sede: Aula Magna della Facoltà di Lettere e Filosofia, Università di Cassino