FGPE200310

COMUNICAZIONE

La realizzazione di sistemi di accoglienza per i cittadini - EVENTO POSTICIPATO AL 31 MARZO

Gli sportelli polifunzionali evoluti di terza generazione
Evento posticipato al 31 marzo. Nuova sede di svolgimento HOTEL NH DE LA GARE

Sede: Bologna, UNAHOTELS Bologna Fiera - Piazza Della Costituzione, 1
Data: 10 marzo 2020
Orario: ore 9.00 - 13.00 e 14.00 - 17.00

DESCRIZIONE

Le Amministrazioni e Aziende Pubbliche erogano differenti tipologie di servizi, richiesti da cittadini e imprese per le più disparate necessità (dalle certificazioni anagrafiche all'avvio di attività economiche; dai permessi di transito nelle zone a traffico limitato alle domande di contributi e sussidi; dalla prenotazione di prestazioni sanitarie al ritiro della cartella clinica, ecc.).

Il doversi relazionare con più uffici dello stesso Ente - caratterizzati da impostazioni, stili relazionali e orari diversi - obbliga il fruitore a prendersi carico di adempimenti e incombenze che spesso pregiudicano il livello di qualità percepita del servizio.

Per questo motivo, l'attivazione di sportelli polifunzionali appare come la soluzione più efficace per favorire l'accesso unico e diretto ai servizi.

Recentemente il nuovo modello manageriale della "organizzazione snella" ha cambiato in modo radicale la concezione del rapporto con il cittadino, per fornire maggiore valore alle attività.

Sulla base di queste logiche, sono stati istituiti gli sportelli polivalenti e polifunzionali "di terza generazione", che fanno seguito agli URP e agli sportelli polivalenti di seconda generazione.

I nuovi "punti unici di erogazione dei servizi" agiscono in logica di pluricanalità ed integrano l'accesso fisico, telefonico e telematico, come richiesto dal Codice dell'amministrazione digitale; inoltre innovano profondamente le modalità di erogazione in termini di semplificazione ed efficienza.

Il corso propone un modello globale di sportello, in cui fondere spazi fisici aperti ai cittadini e processi di digitalizzazione.

DESTINATARI

• Responsabili di URP e sportelli polivalenti.

• Ruoli di staff dedicati all'innovazione operanti in Amministrazioni e Aziende Pubbliche.

Copyright © 2003- 2024 Maggioli SPA - P.Iva 02066400405 - Iscritta al R.E.A. di Rimini al n. 219107

PROGRAMMA

• Le esigenze dei cittadini e delle imprese:

- punti unici di contatto:
- accesso telematico;
- referenti per la presa in carico e la risoluzione dei problemi;
- orari ampi;
- semplificazione e riduzione degli adempimenti;
- professionalità e nuovi stili relazionali.

• Le esigenze degli Enti:

- professionalizzare il front-line;
- recuperare livelli di efficienza;
- proteggere gli specialisti;
- attuare la transizione digitale.

• Come bilanciare polivalenza e specializzazione.

• Il contributo dei principi e delle soluzioni della lean organization.

• La rivoluzione organizzativa dei punti unici di accesso (fisico, telefonico, telematico).

• Le caratteristiche dei nuovi sportelli polivalenti di terza generazione.

Copyright © 2003- 2024 Maggioli SPA - P.Iva 02066400405 - Iscritta al R.E.A. di Rimini al n. 219107

• Le soluzioni per le nuove modalità di accoglienza:

- i modelli di funzionamento (l’integrazione con gli Enti sovracomunali);
- l’accesso fisico (misto: diretto e su appuntamento);
- il referente e tutor del nucleo familiare;
- i criteri di definizione dei ruoli (infodesk, consulenti di front line polivalenti, operatori specialisti di back office);
- la segmentazione interna;
- il pacchetto dei servizi.

• Il percorso di realizzazione degli sportelli polivalenti di terza generazione o di riconversione degli attuali. I quattro punti base:

- l’organizzazione (ruoli, orari, organico, turni, i flussi di comunicazione interni, ecc.);
- il personale (competenze, selezione, formazione, sistema premiante, ecc.);
- la logistica;
- i supporti informatici e le risposte alla transizione digitale.

• Le condizioni di successo ed i punti di attenzione:

- la revisione dei processi;
- la leadership;
- il sistema premiante;
- il coinvolgimento e la preparazione delle persone.

Copyright © 2003- 2024 Maggioli SPA - P.Iva 02066400405 - Iscritta al R.E.A. di Rimini al n. 219107

• Analisi di casi di successo.

QUOTA ISCRIZIONE + SCONTI

€ 430,00 + IVA se dovuta*
** Se la fattura è intestata ad Ente Pubblico, la quota è esente IVA, ai sensi dell'art. 10, D.P.R. n. 633/72 (e successive modificazioni).*

	Iscrizioni entro il 24/02/2020	Iscrizioni dopo il 24/02/2020	OFFERTA 3X2
Piccoli Comuni	€ 180,00	€ 180,00	Sì
Clienti abbonati a www.ilpersonale.it	€ 380,00	€ 387,00	Sì
Altri Clienti	€ 380,00	€ 430,00	Sì

LA QUOTA COMPRENDE:
Materiale didattico, accesso gratuito per 30 giorni al servizio internet Maggioli ilpersonale.it, colazione di lavoro

NOTE

I corsi / seminari / convegni a catalogo non sono configurabili come appalti di servizi. Pertanto per il loro acquisto non è necessario richiedere il CIG. Si veda paragrafo 3.9 della Determinazione dell'AVCP n. 4 del 7 luglio 2011.

Copyright © 2003- 2024 Maggioli SPA - P.Iva 02066400405 - Iscritta al R.E.A. di Rimini al n. 219107