

FGPE200331

## COMUNICAZIONE

# La realizzazione di sistemi di accoglienza per i cittadini - evento sospeso

*Gli sportelli polifunzionali evoluti di terza generazione  
Evento sospeso - nuova data in fase di definizione*

Sede: Bologna, NH Hotel de la Gare - P.zza XX Settembre, 2 - Bologna  
Data: 31 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.

## 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.

- 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.
  
- 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<br>16/03/2020 | Iscrizioni dopo il<br>16/03/2020 | OFFERTA 3X2 |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|-------------|
| Piccoli Comuni  | € 180,00                          | € 180,00                         | Sì          |
| Clients abbonati a <a href="http://www.ilpersonale.it">www.ilpersonale.it</a> | € 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](http://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.