

FWPE201119

## AMMINISTRAZIONE

# L'evoluzione degli Sportelli di servizi per cittadini e imprese

*Far convivere in modo innovativo digitalizzazione ed accoglienza fisica allo sportello  
Corso on-line in diretta a cura di Francesco Beccari*

Sede: Corso on-line in Diretta, .  
Data: giovedì 19 novembre 2020  
Orario: dalle 9.30 alle 12.30

## DESCRIZIONE

*Gli Enti erogano differenti tipologie di servizi per le più disparate necessità e, nella maggior parte dei casi, i fruitori sono costretti a relazionarsi con molteplici uffici della stessa Amministrazione, spesso caratterizzati da impostazioni, stili relazionali, sedi ed orari diversi.*

*Ne consegue che la qualità percepita del servizio e dei livelli di efficienza è fortemente condizionata dall'organizzazione dei punti di contatto fra Ente e cittadino/impresa: per questo motivo, l'attivazione di sportelli polivalenti e polifunzionali appare come la soluzione più efficace per favorire l'accesso unico e diretto ai servizi.*

*I nuovi "punti unici di erogazione dei servizi" hanno sempre agito in logica di pluricanalità, integrando accesso fisico, telefonico e – negli ultimi anni – anche quello telematico; quest'ultimo è diventato, peraltro, quello prevalente a seguito del forte impulso ai processi di transizione digitale.*

*La domanda che ci si pone oggi è se valga ancora la pena tenere aperto un canale di accesso fisico oppure si debba radicalmente passare al digitale o – come terza opzione – come è possibile far convivere accoglienza fisica e digitalizzazione.*

*Il corso propone un modello globale di sportello ed una metodologia di analisi, progettazione e realizzazione dei nuovi sportelli polivalenti, con indicazioni di soluzioni organizzative fortemente innovative e concrete per migliorare il rapporto con i cittadini e recuperare livelli di efficienza interni all'Amministrazione.*

*Si rivolge sia agli Enti che vogliono far evolvere i propri URP in sportelli polivalenti evoluti che a quelle realtà che hanno attivato uno Sportello Telematico ma sentono la necessità di integrare il servizio digitale con uno spazio fisico.*

*Attraverso le apposite funzionalità della piattaforma sarà possibile porre domande e quesiti al docente.*

## DESTINATARI

- Responsabili di URP e sportelli polivalenti.
- Ruoli di staff dedicati all'innovazione operanti in Amministrazioni e Società Pubbliche.

## PROGRAMMA

- Le esigenze dei cittadini e delle imprese:

- un punto unico ed un unico referente di contatto;
- accesso telematico;
- orari di apertura costruiti sulle proprie esigenze;
- semplificazione amministrativa.

- Le esigenze degli Enti:

- recuperare livelli di efficienza;
- professionalizzare il front-line;
- ridurre le interruzioni al back office;
- accelerare il processo di digitalizzazione.

- Come bilanciare polivalenza e specializzazione.

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

- l'organizzazione (ruoli, orari, organico, turni, flussi di comunicazione interni, ecc.);
- il personale (competenze, selezione, formazione del personale, sistema premiante, ecc.);
- la logistica;

- i supporti informatici ed operativi;
  - le risposte alla transizione digitale.
- Le condizioni di successo ed i punti di attenzione:
- la reingegnerizzazione dei processi;
  - la leadership;
  - il sistema premiante;
  - il coinvolgimento e la preparazione delle persone.
- Alcune soluzioni innovative per le nuove modalità di accoglienza:
- l'integrazione con gli Enti sovracomunali;
  - l'accesso fisico misto: diretto e su appuntamento;
  - il referente e tutor del nucleo familiare.

## RELATORI

### **Francesco Beccari**

Consulente e formatore senior Maggioli con oltre 10 anni di esperienza in progettazione ed implementazione di sistemi di accoglienza innovativi e gestione di progetti di supporto alla transizione digitale

## QUOTA ISCRIZIONE + SCONTI

€ 139,00 + 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).*

|   | Quota    |
|---|----------|
| Piccoli Comuni  | € 99,00  |
| Clienti abbonati a <a href="http://www.ilpersonale.it">www.ilpersonale.it</a> | € 119,00 |

|  | Quota    |
|--|----------|
| Clienti abbonati a Rivista "RU- Risorse umane" | € 119,00 |
| Altri Clienti                                  | € 139,00 |

**LA QUOTA COMPRENDE:**

Accesso alla diretta del corso, materiale didattico e possibilità di rivedere la registrazione per 365 giorni. L'accesso potrà essere effettuato tramite PC, TABLET o SMARTPHONE; non occorrono né webcam né microfono.

## 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.

### **MODALITA' DI ACCESSO AL CORSO ON LINE**

Il corso on line sarà fruibile sia da pc che da dispositivi mobili (smartphone/tablet).

Il partecipante riceverà una mail da Formazione Maggioli contenente il pulsante da cliccare per accedere all'aula virtuale.

### **REQUISITI SOFTWARE**

Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari

Sistema operativo: Windows 7 o superiori, MacOS 10.9 o superiori

### **SERVIZIO TECNICO DI ASSISTENZA**

Prima e durante lo svolgimento del corso on line, sarà attivo dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 il servizio di assistenza.

Tel.: 0541 628490