

FWPE201119C

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 a cura di Francesco Beccari
Registrato novembre 2020*

Sede: On-line,
Data: valido per 365 giorni dall'invio delle credenziali
Orario: Durata n. 3 ore

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.

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 15 anni di esperienza in analisi e ridisegno delle strutture organizzative, dei sistemi di erogazione dei servizi e dei processi in Amministrazioni e Società Pubbliche

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 www.ilpersonale.it | € 119,00 |
| Clienti abbonati a Rivista "RU- Risorse umane" | € 119,00 |

Quota

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