



Unione Italiana Lavoratori Pubblica Amministrazione

Coordinamento Nazionale Ministero dell'Interno

Via del Viminale, 1 00184 Roma Tel. 06/465.25905 - Fax 06/487.10.73

sito web : www.uil-interno.it e-mail : info@uilinterno.it

CIRCOLARE N.30

20 maggio 2009

FORMAZIONE 2009

Siamo stati convocati il giorno 27 maggio c.a. per la sottoscrizione dell'accordo sulla formazione anno 2009, che di seguito si trasmette.

* * * *



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DEL PERSONALE DELL'AMMINISTRAZIONE CIVILE
E PER LE RISORSE STRUMENTALI E FINANZIARIE

Ufficio Relazioni Sindacali

ACCORDO IN MATERIA DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE DEL COMPARTO MINISTERI - ANNO 2009 -

Il giorno del mese di maggio dell'anno 2009, presso il Dipartimento per le politiche del personale dell'amministrazione civile e per le risorse strumentali e finanziarie, si sono incontrate la delegazione di parte pubblica e la delegazione di parte sindacale composta dai rappresentanti delle organizzazioni sindacali: CGIL-F.P., CISL-FPS, UIL PA, CONFSAL-UNSA, FLP e RDB/PI.

Visto il CCNL relativo al comparto Ministeri per il quadriennio normativo 2006-2009 e biennio economico 2006-2007;

Considerata la necessità di procedere alla definizione dell'accordo relativo al programma formativo per il personale del comparto Ministeri per l'anno 2009;

le parti concordano:

Art.1

Formazione per l'anno 2009

Il programma di formazione per il personale del comparto Ministeri dell'Amministrazione civile dell'interno, da tenersi a livello centrale e decentrato, per l'anno 2009 prevede la realizzazione dei corsi indicati nell'allegato sub 1 al presente accordo, per un importo pari a €. 934.075,00. Tale programmazione recepisce le istanze rappresentate dalle parti sindacali di privilegiare le tematiche relative alla gestione amministrative contabili.

Art .2

Partecipazione del personale all'attività formativa volontaria

La partecipazione del personale alle attività formative volontarie avviene secondo i criteri della rotazione e della volontarietà.

Art.3

Partecipazione sindacale e formazione decentrata

E' data alle organizzazioni sindacali la tempestiva comunicazione delle iniziative formative volontarie ed in particolare dei singoli moduli formativi. La medesima comunicazione è data, a livello centrale e periferico, alle RSU e alle organizzazioni sindacali territoriali firmatarie del CCNL in vigore. E' assicurata la capillare informazione a tutto il personale.

Sono oggetto di confronto con la RSU e le organizzazioni sindacali territoriali firmatarie del CCNL in vigore:

- l'argomento dei corsi svolti a livello decentrato e le eventuali ulteriori iniziative senza oneri aggiuntivi al di fuori del presente accordo;
- l'individuazione dei partecipanti ai corsi di formazione volontaria, effettuata sulla base dei criteri richiamati all'art.2, integrati da quelli contrattati in sede locale.

Al fine di implementare l'offerta formativa in sede decentrata i formatori prendono contatto con i soggetti pubblici e privati presenti nella provincia al fine di elaborare – senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione - ulteriori ipotesi da attuare nell'anno in corso in regime di partenariato, in coerenza con gli obiettivi formativi considerati rilevanti sul territorio. Tali ipotesi saranno valutate nell'ambito del confronto sindacale di cui al comma precedente.

A fine anno il programma formativo complessivo posto in essere a livello decentrato sarà oggetto di una nota illustrativa elaborata per la Scuola Superiore dell'Amministrazione dell'Interno dai formatori competenti per territorio d'intesa con i referenti per la formazione, nella quale verrà valutata la rispondenza delle iniziative intraprese con gli obiettivi definiti per ogni modulo formativo, in linea con lo spirito e i principi della formazione decentrata. Copia della nota illustrativa verrà contestualmente inviata alle OO.SS. territoriali ed alla RSU.

Art.4

Iniziative formative esterne

Qualora Dipartimenti o uffici centrali di questa Amministrazione intraprendano iniziative formative al di fuori della programmazione oggetto del presente accordo, è assicurata l'informazione alle OO.SS. territoriali ed alla RSU competente. L'individuazione dei partecipanti è oggetto di confronto sindacale a livello decentrato.

Art.5

Calendarizzazione delle iniziative formative

Il calendario delle iniziative formative di cui all'articolo 1 verrà reso noto nel sito internet della Scuola Superiore www.ssai.interno.it.

Per l'Amministrazione

Per le OO.SS.

CGIL FP

CISL – FPS

UIL P.A.

CONFSAL UNSA

FLP

RDB/PI

FORMAZIONE OBBLIGATORIA

Nome Modulo	Numero edizioni	Durata per edizione (gg)	Giornate formative	Numero partecipanti
Corso di formazione per rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza ex D.lgs. 81/2008	8	5	40	108
Corso di formazione obbligatoria per addetti al servizio di prevenzione e protezione ex D.lgs. 81/2008 (Moduli A e B)	4 (Mod.A)	5 (Mod.A)	20 (Mod.A)	120
	5 (Mod.B)	5 (Mod.B)	25 (Mod.B)	150
Corso di formazione per addetti alla gestione delle emergenze e primo soccorso ex D.lgs. 81/2008	8	5	40	240
Totale	25	20	125	618

FORMAZIONE PERMANENTE

A) Personale Area C

Nome Modulo	Numero edizioni	Durata (gg)	Giornate formative	Numero partecipanti
La riforma contabile e le nuove norme di contabilità e di formazione del bilancio dello Stato	4	3	12	120
Clima organizzativo e gestione dello stress	4	3	12	120
Cambiamento organizzativo	4	3	12	120
Team building, gestione del tempo e motivazione ai risultati	4	3	12	120
Formazione e certificazione base di Project Management	4	3	12	120
Il sistema sanzionatorio amministrativo: problematiche applicative	4	3	12	120
Le autorizzazioni di polizia: disciplina giuridica e problematiche procedurali	4	3	12	120
Addetti agli uffici di statistica	4	3	12	120
La mediazione interculturale a tutela dell'utente immigrato	4	3	12	120
Totale	36	27	108	1080

B) Personale Area B

Nome Modulo	Numero edizioni	Durata (gg)	Giornate formative	Numero partecipanti
Archivi e gestione informatizzata dei documenti	4	3	12	120
Servizi di segreteria	4	3	12	120
Il procedimento amministrativo dopo la legge 15/2006	4	3	12	120
Comunicazione istituzionale	4	3	12	120
Totale	16	12	48	480

CONFERENZE

	Giornate formative	Numero partecipanti (solo Uffici centrali)
n. 2 conferenze su tematiche socio politiche di attualità – titoli e relatori da definire	2	1000
Totale	2	1000

Totale complessivo partecipanti	3178
Totale complessivo giornate formative	283

FORMAZIONE DECENTRATA

Nome Modulo	Numero moduli	Durata moduli	Numero partecipanti per modulo
Seminario su tema scelto in sede locale	103	16 ore	40 max.
Totale partecipanti			4120

Seminario di formazione su "La riforma contabile e le nuove norme di contabilità e di formazione del bilancio dello Stato"

Obiettivi

Obiettivo del corso è quello di fornire conoscenze sul processo di formazione del bilancio sia finanziario che economico, con particolare attenzione alle metodologie di rilevazione dei costi.

Destinatari

35 dipendenti dell'Area C e B per edizione.

Contenuti

La riforma e le nuove norme di contabilità e di formazione del bilancio, applicata alle Amministrazioni centrali dello Stato. Il bilancio finanziario: formazione, struttura e gestione delle risorse. La contabilità finanziaria. La nuova struttura del Bilancio dello Stato fondato sulle Missioni e sui Programmi. La circolare n. 21/2007, e la circolare 24/7/08, n. 21, concernente il bilancio di previsione e del budget dello Stato per il 2009. La Nota preliminare di accompagnamento allo stato di previsione dei Ministeri e gli indicatori di performance. Il sistema informativo a supporto. La direttiva: caratteri e contenuti. L'individuazione e la definizione degli obiettivi.

Le novità contabili introdotte con il d.l. 112/08, convertito con l. 133/08: la triennialità del bilancio, la composizione delle dotazioni finanziarie a legislazione vigente, il rafforzamento del ruolo della legge di approvazione del bilancio di previsione. La flessibilità del bilancio nel corso della gestione.

Linee evolutive del bilancio: dalle competenze giuridico-finanziarie al bilancio costruito secondo le regole della competenza economica. Il nuovo sistema di classificazione contabile SIOPE: la circ. 10/6/08, n. 15 del Ministero Economia e Finanze.

I Centri di Responsabilità amministrativa. Le unità previsionali di base. La gestione di competenza e di cassa. La gestione dei residui. La classificazione economica delle spese. Il rendiconto finanziario.

La programmazione delle risorse per la formazione del budget come strumento strategico per la definizione dell'azione amministrativa. La contabilità economico-analitica per centri di costo come supporto alle decisioni di allocazione delle risorse finanziarie. Gli strumenti della contabilità economico-analitica: 1) il piano dei conti (d.m. Economia e Finanze 8/6/07; 2) il piano dei centri di costo; 3) il piano dei servizi. L'applicazione delle Missioni e dei Programmi in contabilità economica.

Il nuovo Manuale dei principi e delle regole contabili (d.m. Economia e Finanze 7/5/08).

L'assegnazione delle risorse. La scheda budget. Il controllo budgetario. La revisione del budget e la misurazione degli scostamenti. I criteri di imputazione dei costi. La rilevazione. Le analisi come approccio per la programmazione. Le azioni correttive. La gestione delle risorse finanziarie.

La consuntivazione economica: la Rilevazione dei costi. Le norme in materia contabile introdotte dalle leggi finanziarie 2007 e 2008. La revisione della spesa (c.d. spending review).

Durata:

3 giorni

Numero di edizioni:

4

Seminario di formazione su "Clima organizzativo e gestione dello stress"

Il clima organizzativo è ciò che si "respira" all'interno del luogo di lavoro, è ciò che regola gli umori, i rapporti tra le persone. Il clima influenza tutto quello che avviene nell'organizzazione, dallo svolgimento delle proprie mansioni ai rapporti con i superiori e con i colleghi. Un buon clima permette all'organizzazione di raggiungere più facilmente i suoi obiettivi ed ottenere dei buoni risultati in termini di efficienza (prestazione/costi), oltre che in termini di armonia interna. In tale ottica si colloca anche il processo di informazione e conoscenza dello stress lavorativo e delle strategie per la sua prevenzione e gestione.

OBIETTIVI

- Sensibilizzare alla percezione degli indicatori di clima e favorire la costruzione di un clima positivo nel posto di lavoro

- Imparare a riconoscere i sintomi legati allo stress, riconoscerne le cause individuali e le possibili conseguenze
- Apprendere le tecniche per gestire lo stress e misurarne i benefici
- Trasformare lo stress a vantaggio del proprio lavoro

DESTINATARI

30 funzionari dell'area C per edizione

CONTENUTI

Il clima organizzativo. Metodologie di analisi di clima. Lo stress nel mondo del lavoro: definizione di stress, eustress, distress e le diverse fasi (allarme, resistenza e cambiamento); i sintomi prodromici; le cause dello stress; aspetti psicofisiologici; aspetti psicosociali; le conseguenze dello stress sull'individuo; le conseguenze dello stress sull'organizzazione. Strategie di prevenzione e gestione dello stress e di promozione del benessere organizzativo.

DURATA

3 giorni

NUMERO EDIZIONI

4

Seminario di formazione avanzata su “Cambiamento organizzativo”

OBIETTIVI

La semplificazione dei processi è un'attività trasversale che richiede l'integrazione degli apporti di funzionari appartenenti a diverse unità organizzative per un reale miglioramento delle prestazioni.

Il corso fornisce metodi e strumenti per l'analisi, la semplificazione e il ridisegno delle attività ripetitive, per rendere realistica la strategia di de-burocratizzazione della pubblica amministrazione e di riduzione dei livelli di management.

La metodologia consiste nella ricostruzione dei principali processi e nella rappresentazione grafica degli attori e delle sequenze logico-temporali che li costituiscono.

La “mappatura” del processo consente la successiva individuazione dei punti critici e lo sviluppo di alternative efficaci per il ridisegno del processo “semplificato”, con un recupero spesso sorprendente di risorse e qualità delle prestazioni.

DESTINATARI

30 funzionari dell' Area C per edizione

CONTENUTI

Analisi ricognitiva: regole di rilevazione per la ricostruzione dei processi primari

Strumenti di *quickmapping* per la mappatura dei processi

Strumenti di analisi dei fattori critici per la riprogettazione del processo

Tecniche per facilitare il cambiamento e implementare i processi semplificati

DURATA

3 giorni

NUMERO EDIZIONI

4

Seminario di formazione su “Team building, gestione del tempo e motivazione ai risultati”

Se non si costruisce un ambiente in cui e per cui è piacevole e gratificante lavorare, sarà difficile ottenere produttività e qualità. Se al contrario sappiamo creare un ambiente motivante, questo favorirà alte prestazioni, risultati positivi e questi a loro volta aumenteranno la soddisfazione sul lavoro, poiché anche nel contesto lavorativo pubblico si desidera far parte di un gruppo vincente, che funziona a pieno regime, che raggiunge i suoi risultati.

E' un corso della durata di tre giornate orientato allo sviluppo, cura e gestione di un team di successo, affrontando i principali argomenti riguardanti il team building, la gestione efficace del tempo e la motivazione ai risultati.

Il seminario, condotto con il metodo della formazione outdoor, permette ai partecipanti di svolgere prove ed attività che contribuiscono ad incrementare le capacità e le caratteristiche che favoriscono lo sviluppo e gestione di un team di lavoro attraverso continue job rotation durante gli esercizi.

Fuori dalla formalità dell'aula, le dinamiche di gruppo trovano, grazie alla modalità outdoor, un ambiente più ricco ed articolato che consente alla persona ed al gruppo di esprimersi nella propria globalità mentale e fisica.

OBIETTIVI

- Sviluppare le capacità di lavorare in gruppo
- Creare un clima positivo nel quale il lavoro diventa piacevole e gratificante
- Fornire gli strumenti per apprendere le modalità di gestione della risorsa tempo
- Riconoscere e stabilire priorità nei compiti da svolgere
- Sviluppare l'orientamento verso gli obiettivi lavorativi in funzione del tempo

DESTINATARI

30 funzionari dell' Area C per edizione.

CONTENUTI

L'*outdoor training* è una metodologia formativa affermata in Italia all'inizio degli anni '90, oggi sempre più apprezzata anche dalle pubbliche amministrazioni.

Questo tipo di percorso formativo non si svolge in un'aula tradizionale all'aria aperta, in luoghi dove si può procedere a simulazioni di competizione o di orientamento.

La filosofia è quella di “imparare facendo”, cioè simulare situazioni in cui gli allievi devono accedere alle proprie risorse mentali e fisiche, individuali e di gruppo, per poter affrontare e risolvere le situazioni pratiche che vengono loro proposte di volta in volta.

Un'esperienza simile consente un apprendimento di tecniche e metodi che, per metafora od analogia, sono riportabili successivamente in situazioni lavorative abituali.

DURATA

3 giorni

NUMERO EDIZIONI

4

Corso di formazione e certificazione base di “Project Management”

Il processo di snellimento dell'attività amministrativa coinvolge sempre più funzionari e dirigenti della Pubblica Amministrazione nelle attività di pianificazione e organizzazione delle prestazioni e nell'attuazione di progetti di cambiamento organizzativo.

Patrimonio della cultura manageriale anglosassone, in Italia il *project management* è stato confinato per anni nell'ambito ristretto delle società di ingegneria o di informatica.

La metodologia, sperimentata in oltre 40 anni su migliaia di progetti in tutto il mondo, fornisce strumenti e conoscenze per il controllo di costi, tempi e qualità dei progetti.

L'obiettivo del corso è formare figure professionali pronte ad inserirsi nel campo della gestione dei progetti, grazie allo sviluppo di specifiche competenze di organizzazione, programmazione e controllo integrato delle attività.

Il corso fornisce la “certificazione base di project management”, ossia di tutti gli elementi di conoscenza ritenuti necessari per iniziare un percorso professionale come *project manager*.

DESTINATARI

30 funzionari dell'Area C per edizione

CONTENUTI

- Analisi dei fattori critici
- Ciclo di vita del progetto
- Studio del contesto
- Definizione degli obiettivi
- Organizzazione del team
- Conquista dell'adesione
- Tecniche di pianificazione e controllo integrato
- Reporting e comunicazione di progetto

DURATA

3 giorni

NUMERO EDIZIONI

4

Seminario di formazione su “Il sistema sanzionatorio amministrativo: problematiche applicative”

OBIETTIVI

Patente a punti, nuovo regime della contestazione immediata, disciplina della custodia e della vendita in caso di sequestro, fermo o confisca dei veicoli, sono le maggiori novità che nell'ultimo periodo hanno caratterizzato l'evoluzione del sistema sanzionatorio amministrativo del codice della strada. A ciò si aggiunge una globale razionalizzazione processuale, con la previsione espressa della possibilità di ricorrere al giudice di pace, direttamente nei confronti del verbale. Da tali innovazioni deriva un apparato normativo di ancora accresciuta complessità, talora non facile da ridurre a sistema unitario. Scopo del seminario è la conoscenza del sistema, con particolare attenzione agli aspetti più innovativi ed ai principali nodi applicativi.

DESTINATARI

30 funzionari dell'area C per edizione

CONTENUTI

La struttura del sistema sanzionatorio e i principi costituzionali. I principi della responsabilità per infrazioni amministrative. L'accertamento dell'infrazione. La contestazione dell'infrazione. La sanzione pecuniaria. Le sanzioni amministrative accessorie: caratteri generali ed applicazione. Il processo di opposizione alla sanzione amministrativa. Sanzione ed amministrazione nel sistema del codice della strada.

DURATA

3 giorni

NUMERO EDIZIONI

4

Seminario di formazione su “Le autorizzazioni di polizia: disciplina giuridica e problematiche procedurali”

OBIETTIVI

Il seminario si propone la disamina dell'intera e delicata materia della polizia amministrativa. Verranno esaminati, anche alla luce della recente giurisprudenza, in modo puntuale ed in via generale i riferimenti normativi nazionali; attraverso la trattazione delle principali fattispecie di attività di polizia amministrativa gestite dalle Prefetture e dalle Questure ed il confronto delle esperienze emergenti dall'interazione dinamica d'aula, l'iniziativa intende rispondere all'esigenza del personale addetto a tale servizio di acquisire tutti gli elementi teorico-pratici necessari alla risoluzione delle problematiche istruttorie incontrate quotidianamente nel loro lavoro.

DESTINATARI

30 funzionari dell'area C per edizione

CONTENUTI

Il T.U. delle Leggi di Pubblica Sicurezza e la normativa collegata. L'evoluzione giurisprudenziale in materia. Caratteristiche generali delle autorizzazioni di polizia. La disciplina di rilascio e rinnovo delle singole autorizzazioni e relative problematiche procedurali: autorizzazioni di polizia relative ad armi ed esplosivi; autorizzazioni relative agli istituti di vigilanza ed agli istituti investigazione privata; approvazione nomine guardie particolari giurate; divieto di detenzione armi; rilascio e rinnovo licenze di porto di arma corta; altre autorizzazioni ed attività di polizia amministrativa. Ricorsi avverso provvedimenti del Questore in materia di polizia amministrativa. Attribuzione della qualifica di agente di P.S. in favore di personale appartenente ai corpi di polizia municipale e provinciale, custodi e guardie notturne in servizio presso gli uffici dipendenti dal Ministero dei Beni e Attività culturali, dal Ministero della Difesa, dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali; autisti di vetture in uso ad alte cariche istituzionali e di governo ed alte personalità individuate con D.M.I. o per le quali sono accertate esigenze di sicurezza. Contenzioso relativo alle materie sopracitate (formulazione di deduzioni al Ministero, all'Avvocatura dello Stato, ricorsi alla Giustizia Ordinaria o Amministrativa ecc.).

DURATA

3 giorni

NUMERO EDIZIONI

4

Seminario di formazione per “Addetti agli Uffici di Statistica”

OBIETTIVI

Approfondire la conoscenza dell'organizzazione e della normativa che regola il SISTAN. Mettere i partecipanti in condizione di utilizzare i principali strumenti della statistica descrittiva e di svolgere un ruolo attivo nella raccolta, elaborazione e presentazione dei dati statistici.

CONTENUTI

Illustrazione dei principali aspetti organizzativi e normativi del Sistema Statistico Nazionale. Il ruolo della statistica nei processi decisionali della P.A. Le fonti statistiche ufficiali e il sistema informativo del Ministero dell'Interno. Controllo della qualità dei dati. Il metodo statistico e la gestione dell'informazione. La gestione e utilizzo del patrimonio di dati relativo al territorio. Nozioni statistiche ed informatiche necessarie per effettuare la corretta acquisizione dei dati, l'estrazione di informazioni e modelli utili agli obiettivi conoscitivi e gestionali, e per la loro fruizione e diffusione. I rapporti statistici.

DESTINATARI

30 dipendenti di varie qualifiche addetti agli uffici di statistica delle prefetture.

DURATA

3 giorni

NUMERO EDIZIONI

4

Seminario di formazione su “La mediazione interculturale a tutela dell’utente immigrato”**Obiettivi**

Fornire gli strumenti teorici e metodologici per analizzare e comprendere le condizioni necessarie per favorire la coesione sociale nella società, e studiare le iniziative necessarie per facilitare l’integrazione tra cittadini e immigrati in un contesto di convivenza interculturale; per approfondire le dinamiche del dialogo interculturale e valorizzare i percorsi di crescita nell’incontro tra culture e per acquisire gli strumenti per sostenere gli immigrati nella protezione dei loro diritti e favorire la loro capacità di partecipazione alla vita sociale.

DESTINATARI

30 funzionari dell’ Area C per edizione

CONTENUTI

La normativa italiana ed internazionale sulle migrazioni . Breve storia dei fenomeni migratori. Sociologia delle migrazioni. Psicologia e relazioni interetniche. Gli immigrati in Italia: origini e caratteristiche. Comunicazione ed educazione interculturale.

DURATA

3 giorni

NUMERO DI EDIZIONI

4

Seminario di formazione su “Archivi e gestione informatizzata dei documenti”**OBIETTIVI**

Il passaggio verso il sistema di gestione informatica del protocollo nelle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali ha reso necessarie una serie di azioni che permettano ai dipendenti della P.A. coinvolti dal cambiamento di acquisire la necessaria preparazione tecnica.

Il seminario si propone di far acquisire ai partecipanti quelle conoscenze tecnologiche e metodologiche necessarie per garantire una gestione pienamente funzionale del protocollo automatizzato e la sua integrazione nel sistema informativo dell'amministrazione.

DESTINATARI

30 dipendenti dell’ Area B per edizione

CONTENUTI

Le disposizioni normative: l’amministrazione digitale e la normativa in materia di informatizzazione del protocollo e dell’archivio. Le innovazioni introdotte dal Codice dell’Amministrazione Digitale, CAD (D. Lgs. 82/2005 e successive modifiche).

Il documento informatico: natura e formazione; conservazione e trasmissione. Il protocollo informatico: regole, requisiti e funzionalità. Le fasi della gestione documentale (registrazione; segnatura; fascicolazione; classificazione). L’interoperabilità dei protocolli informatici e la trasmissione dei documenti informatici. L’archiviazione dei documenti. L’archivio di deposito e l’archivio storico. Il piano di conservazione dei documenti. Le procedure di scarto. Le regole tecniche per la conservazione e la riproduzione dei documenti. Gli aspetti archivistici e documentali dell’utilizzo della firma digitale per le procedure di autenticazione e conservazione degli atti.

Le nuove disposizioni “taglia carta” (L. 133/2008).

DURATA

3 giorni

NUMERO DI EDIZIONI

4

Seminario di formazione su “Servizi di segreteria”**OBIETTIVI**

Il seminario è rivolto al personale addetto ai servizi di segreteria nelle unità organizzative centrali e periferiche dell'Amministrazione dell'Interno ed è orientato allo sviluppo ed all'acquisizione delle necessarie competenze tecnico-organizzative e comunicative richieste dal lavoro di segreteria.

DESTINATARI

30 dipendenti dell'Area B per edizione

CONTENUTI

La segreteria come ufficio di staff . Il ruolo dell'addetto alla segreteria. La motivazione degli addetti e le competenze tecnico organizzative: il rapporto con il capo e con gli altri uffici e colleghi: la funzione di filtro delle informazioni. L'importanza del processo comunicativo all'interno dell'organizzazione. I principi di comunicazione (presupposti e condizioni della comunicazione, ascolto attivo e assertività). La comunicazione informale e formale. La comunicazione telefonica (fasi della comunicazione telefonica e gestione delle obiezioni).La comunicazione scritta (le quattro regole fondamentali e la direttiva Frattini).I compiti complementari e la gestione del lavoro. Pianificare e programmare (dalla cultura dell'efficienza e dell'operatività alla cultura dell'efficacia e del risultato).Programmazione e gestione delle riunioni (struttura e svolgimento, ruoli e responsabilità, profili comportamentali). La tenuta dell'agenda. Il Time management (stabilire le priorità).

DURATA

3 giorni

NUMERO DI EDIZIONI

4

Seminario di formazione su “Il procedimento amministrativo dopo la legge 15/2006”**OBIETTIVI**

Il seminario si propone di fornire un panorama esaustivo di tutte le innovazioni introdotte dalla duplice riforma della L. 7 agosto 1990, n. 241 che a partire dall' 8 marzo 2005 trovano immediata applicazione nelle attività svolte dalle Pubbliche Amministrazioni, statali e regionali, dagli enti locali e dagli enti pubblici nazionali. La normativa novellata apporta una serie di novità a.S.A.I. rilevanti: così, ad esempio, la disciplina del *diritto di accesso* ai documenti amministrativi e della *conferenza di servizi* viene riscritta quasi interamente. Contestualmente viene significativamente modificata tra l'altro, la disciplina della *partecipazione dei soggetti privati al procedimento amministrativo*, dell'*accordo così detto sostitutivo del provvedimento*, ovvero quella del *silenzio della Pubblica Amministrazione*.

Durante lo svolgimento del seminario saranno esaminati anche i primi orientamenti della giurisprudenza del giudice amministrativo per chiarire operativamente tutti gli aspetti più complessi della L. n. 241, novellata prima dalla L. 11 febbraio 2005, n. 15 e a breve distanza di tempo dal D.L. 14 marzo 2005, n. 35 convertito dalla L. 16 marzo 2005, n. 80.

DESTINATARI

30 dipendenti dell'Area B per edizione

CONTENUTI

I principi generali dell'azione amministrativa. Il procedimento amministrativo in generale. L'articolazione del procedimento. La conferenza dei servizi. L'amministrazione per accordi. Il responsabile del procedimento. La fasi del procedimento in particolare. Procedimento amministrativo e obbligo di motivazione degli atti. Il termine di conclusione del procedimento. Silenzio assenso, silenzio rigetto e silenzio inadempimento. Il silenzio inadempimento dell'amministrazione davanti al T.A.R. Silenzio assenso e dichiarazione di inizio attività. I procedimenti di secondo grado: annullamento, revoca e pronuncia di decadenza, rettifica, sospensione, conferma, conversione, ratifica, convalida, sanatoria.

DURATA

3 giorni

NUMERO DI EDIZIONI

4

Seminario di formazione su “La comunicazione istituzionale”**OBIETTIVI**

Il corso intende fornire ai partecipanti gli strumenti necessari per svolgere i compiti di supporto ai responsabili ed addetti degli Uffici relazioni con il pubblico.

DESTINATARI

30 dipendenti dell'Area B addetti agli URP, per edizione.

CONTENUTI

La comunicazione verso il Pubblico in base alla normativa vigente. Il rapporto fra l'URP e l'insieme del personale a contatto con il pubblico. L'organizzazione interna dell'ufficio: la nozione di front-line e di back-office. L'URP nell'assetto organizzativo aziendale e i suoi rapporti con le altre articolazioni organizzative. Gli aspetti della comunicazione con l'utente: accoglienza, capacità di colloquio, cortesia e disponibilità; chiarezza e adeguatezza del linguaggio; equità di trattamento. Gli aspetti verbali e non verbali del processo comunicativo. La comunicazione al telefono. La composizione fisica e la disposizione degli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico come fattore di comunicazione. La comunicazione allo sportello come strumento di lavoro: l'ascolto, la risposta, la gestione di una situazione critica.

DURATA

3 giorni

NUMERO DI EDIZIONI

4