

LineaPA organizza il seguente corso online:

## EMAIL EFFICACI AI CITTADINI

**Tecniche di scrittura per comunicare in modo diretto e chiaro  
con i tuoi utenti anche quando il rapporto è a distanza**

### WEBINAR

**Mercoledì 8 Febbraio 2023, dalle 9:00 alle 12:00**

**Venerdì 10 Febbraio 2023, dalle 9:00 alle 12:00**

### DOCENTE

**Paolo Fossati**, già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di Ente Locale, è un docente specializzato nelle competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della Pubblica Amministrazione e delle società partecipate. Si è formato frequentando il percorso “Leadership Principles” (Harvard Business School Online, Boston) e i master “Leadership and Empowerment” (Sole 24ORE Business School, Milano), “Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego” (School of Management, Torino) e “PNL e Coaching”. È Autore del libro “Vivi Presente”, Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

### OBIETTIVO

Non c'è solo lo sportello fisico, dove ogni giorno incontri i cittadini e i loro problemi. Da due anni a questa parte, causa pandemia, offri anche assistenza telefonica e, soprattutto, rispondi a molte più email rispetto al passato. Si tratta di una tendenza destinata a consolidarsi, nonostante lo stato di emergenza Covid sia finito.

Come dare risposte efficaci, dunque, quando sei dall'altra parte della tastiera del computer?

Il corso è strutturato proprio per rispondere a questa domanda, fornendo gli strumenti pratici per sfruttare al meglio il potere del linguaggio e migliorare la tua abilità di farti capire, rendendo semplice ciò che è difficile. Quali le doti magiche? Empatia, sintesi e chiarezza.

Senza contare che tali strumenti sono utili anche nella comunicazione scritta con i tuoi colleghi, quando ad esempio redigi un report o un verbale...

### PROGRAMMA

#### 1. Prima di metterti a scrivere

- Comunicare bene uguale vivere meglio: la relazione tra la parola scritta e la sfera delle emozioni.
- Mantenere calma e lucidità: gestire il tuo stato d'animo per depotenziare l'effetto delle provocazioni del cittadino.

#### 2. I suggerimenti d'oro

- Diciassette linee guida di carattere pratico per redigere la tua risposta scritta in modo efficace.
- La semplicità quale valore: farti capire attraverso sintesi e chiarezza.
- Le parole giuste che fanno la differenza: la qualità passa attraverso i dettagli.
- Il “dizionario delle sfumature”, per dire cose scomode senza far venire l'orticaria.

### 3. La struttura

- Come organizzare il tuo scritto per individuare le priorità e andare dritto al punto.

### 4. La forma

- Accorgimenti di carattere grafico che rendono il tuo testo più armonioso e leggibile.

### IMPARARE FACENDO E DIVERTENDOSI

Tra un incontro e l'altro ai partecipanti sarà chiesto di inviare in anticipo al docente risposte scritte a ipotetici cittadini, formulate applicando le strategie illustrate in aula. Gli scritti saranno poi commentati uno a uno, in modo da individuare tutti insieme eventuali margini di miglioramento.

### DESTINATARI

Dipendenti della P.A. che interagiscono con il pubblico via email

### COSTI

Per il primo iscritto:

**€100,00** per ogni partecipante (IVA esente per la PA)

**€85,00** per gli enti abbonati con LineaPA (verranno scalate 5 ore dall'abbonamento)

Dal 2° iscritto:

**€80,00** procapite iva esente

**€68,00** per gli enti abbonati con LineaPA (verranno scalate 4 ore dall'abbonamento)

Dal 5° iscritto:

**€60,00** procapite iva esente

**€51,00** per gli enti abbonati con LineaPA (verranno scalate 3 ore dall'abbonamento)

\*La formazione erogata agli Enti Locali è esente Iva ai sensi dell'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537

### **Sono a carico dei partecipanti eventuali commissioni bancarie.**

La quota comprende la fornitura di materiale didattico e l'attestato di partecipazione che verrà trasmesso successivamente allo svolgimento dell'incontro.

I privati devono produrre al momento della registrazione, se non inviati precedentemente per mail, gli estremi del bonifico di pagamento.

**ADESIONE** da inviare a [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it) oppure al n° di fax 0125-5545190 preferibilmente entro **2 gg** dalla data dell'evento

**Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 351.8265408**

## CONDIZIONI DI ADESIONE E RECESSO

La formazione per gli Enti Pubblici è esente Iva ai sensi del combinato disposto dall'articolo 10, comma 20, del DPR 633 del 1972 e dall'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537.

Per aderire all'incontro di formazione è necessario compilare in tutte le sue parti la scheda di adesione presente in ultima pagina, e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it) o via fax al numero: 0125-5545190 **preferibilmente entro la data indicata sulla stessa.**

**Gli unici dati che verranno presi in considerazione ai fini dell'emissione della fattura** sono quelli riportati sulla scheda di adesione.

Se desiderate che vengano citati in fattura anche **altri elementi**, ad es. determinazione, impegno, capitolo di bilancio etc, per cortesia riportateli sulla scheda di adesione stessa, negli appositi campi o alla voce "altro".

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto a [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it) e **non comporta addebiti se avviene entro 48 ore dall'inizio dell'evento**. Ricordiamo che è sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione ad una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineaPA. **In tutti gli altri casi la quota di iscrizione è dovuta interamente e si procederà all'emissione della fattura.**

**Per gli Enti abbonati**, in caso di mancata disdetta nei termini di cui sopra, si procederà a conteggiare come consumate un numero di ore pari alla durata del corso.

Per eventuali informazioni aggiuntive, contattare i riferimenti in calce.

## NON NECESSARIO IL CIG

Si riporta quanto specificato da Anac, a seguito di apposito quesito

<https://www.anticorruzione.it/portal/public/classic/MenuServizio/FAQ/ContrattiPubblici/FAQtracciabilita>

**C9. È necessaria l'acquisizione del CIG in caso di partecipazione di un dipendente ad un seminario o ad un convegno?**

No. Ai sensi dell'art. 25, comma 2, lett. a) del d.l. 66/2014 convertito nella legge n. 9/2014, la partecipazione di un dipendente ad un seminario o ad un convegno non integra la fattispecie dell'appalto di servizi di formazione e, pertanto, alla specifica ipotesi non si applica la normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari. Diversamente, l'acquisto da parte di un ente pubblico di corsi di formazione per il proprio personale configura un appalto di servizi di istruzione e formazione (Allegato IX) e, pertanto, comporta l'assolvimento degli obblighi di tracciabilità.

Per eventuali informazioni aggiuntive, contattare i riferimenti in calce.

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it) oppure al n° di fax 0125-5545190 **preferibilmente entro 2 gg** dall'evento

**EMAIL EFFICACI AI CITTADINI**  
**TECNICHE DI SCRITTURA PER COMUNICARE IN MODO DIRETTO E CHIARO**  
**CON I TUOI UTENTI ANCHE QUANDO IL RAPPORTO È A DISTANZA**

**WEBINAR**

**Mercoledì 8 Febbraio 2023, dalle 9:00 alle 12:00**

**Venerdì 10 Febbraio 2023, dalle 9:00 alle 12:00**

Costo per il primo iscritto:

**€100,00** per ogni partecipante (IVA esente per la PA)

**€85,00** per gli enti abbonati con LineaPA (verranno scalate 5 ore dall'abbonamento)

Ente abbonato:      si      no

Ente pubblico, impresa o persona fisica a cui deve essere intestata la fattura\*

Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_ Codice Univoco Ufficio\* \_\_\_\_\_

Crocettare la propria casistica:

Ente abbonato

\*Determinazione/mandato n° \_\_\_\_\_ del\* \_\_\_\_\_ di importo pari a € \_\_\_\_\_

[CIG NON richiesto per la partecipazione ad un seminario \(vedere link\)](#) altro \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del partecipante	Ruolo	Tel	Cell (solo per comunicazioni urgenti)	E mail

- Bonifico Bancario sul seguente c.c. intestato a LineaPA di Isaija Patrizia  
IBAN: **IT68W085303105000000011864** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

**Informativa privacy:** ai sensi della normativa privacy, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineaPA, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda agli art 12-23 del GDPR. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it). Si dichiara di aver preso visione [dell'informativa](#) e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della suddetta informativa.

Data \_\_\_\_\_ Firma del Responsabile e timbro \_\_\_\_\_

\*Campi obbligatori