

WEBINAR

Gli sportelli polifunzionali di accoglienza per i cittadini: sistemi evoluti di terza generazione

DOVE E QUANDO

- In diretta streaming
- Martedì 16 giugno 2020, dalle ore 11.00 alle 13.00 (circa)

OBIETTIVI E METODOLOGIA DIDATTICA

L'obiettivo è di proporre un modello globale di sportello ed un percorso di realizzazione dei nuovi sistemi di accoglienza dei cittadini, con indicazioni di soluzioni organizzative fortemente innovative e concrete per migliorare il rapporto e per recuperare livelli di efficienza interni all'Amministrazione.

Il webinar è finalizzato, in particolare, al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- fornire le conoscenze approfondite dei nuovi sistemi di accoglienza
- fornire gli elementi di valutazione completi per attuare il nuovo sistema di accoglienza
- sviluppare le soluzioni più innovative ed efficaci per l'accoglienza dei cittadini
- fornire risposte concrete alle esigenze di amministratori e ruoli manageriali.

PARTECIPANTI

Amministratori, segretari e direttori generali, dirigenti e responsabili apicali di servizi, responsabili degli URP e degli attuali sportelli polivalenti, responsabile per la transazione al digitali e ruoli di staff dedicati all'innovazione.

PROGRAMMA

- Introduzione sulla lettura delle esigenze dei cittadini: avere punti unici di contatto, avere possibilità di accedere con canali differenti, avere referenti per la presa in carico e la risoluzione dei problemi, orari ampi, semplificazione e riduzione incombenze, professionalità relazionali, ecc.

- Le esigenze degli Enti: professionalizzare il front-line, recuperare livelli di efficienza, proteggere gli specialisti, attuare la transizione digitale, ecc..
- Il contributo efficace 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 evoluti di terza generazione
- Le soluzioni innovative per le nuove modalità di accoglienza
- Le soluzioni più idonee e di frontiera:
 - 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
 - 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,...)
 - il personale (le competenze, la selezione, la formazione del personale, il sistema premiante,...)
 - la logistica
 - i supporti informatici ed operativi e le risposte alla transizione digitale
 - Le condizioni di successo ed i punti di attenzione
- Breve analisi di casi dei nuovi sportelli di terza generazione

Question time - Al termine dell'intervento del docente uno spazio è riservato alle domande. Le domande potranno essere inviate anche via chat, prima e dopo il webinar.

DOCENTE

Giuseppe NEGRO, formatore senior ed esperto di management pubblico. Autore di diverse pubblicazioni sull'organizzazione snella.

L'organizzazione si riserva la scelta del nominativo del docente o la sua sostituzione con altro con analoghe competenze professionali.

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

- 35€, oltre IVA 22% (IVA esente per PA, ma bollo virtuale di 2 € per fatture superiori a 77,47 €)
- per il solo acquisto della videoregistrazione dell'evento (senza partecipazione in diretta): 28€

SCONTI E PROMOZIONI

- **Preventivi personalizzati per iscrizioni di almeno 4 partecipanti** dello stesso studio professionale o Ente.

La fatturazione sarà a cura di Nomodidattica srl

Per gli Enti abbonati alla formazione di LineaPA verranno detratte 2 ore dall'abbonamento acquistato per la partecipazione in diretta, un'ora per il solo acquisto della videoregistrazione dell'evento.

La quota di partecipazione comprende il materiale didattico (in formato elettronico) e il rilascio dell'attestato di iscrizione al webinar (in formato elettronico).

ISCRIZIONI

- on line sul sito www.moltocomuni.it o mediante fax al n. 045 8012428.
- **Con l'iscrizione si intendono accettate le condizioni di pagamento e di partecipazione riportate in calce alla brochure.**

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA E INFORMAZIONI

- Sara Riolfo, formazione@moltocomuni.it – tel. 045 2596578 - cell. 334 6052253 – fax 045 8012428
- Patrizia Isaija, info@lineapa.it - tel. 328.0365662 - fax: 0125.5545190

Condizioni: versamento quota di partecipazione – disdetta

Versamento quota di partecipazione. Versamento mediante bonifico bancario sul seguente c.c. intestato a Nomodidattica srl, con sede in Verona, piazza Cittadella 16:
Intesa San Paolo - Filiale di San Giovanni Lupatoto, Via Madonnina 1 C - 37057 San Giovanni Lupatoto (VR), intestato a Nomodidattica S.r.l – IBAN IT03C030695977100000003696

- Sono a carico dei partecipanti eventuali commissioni bancarie e, per le fatture in esenzione IVA di importo superiore a 77,47, il bollo di euro 2,00.

- I privati devono produrre al momento della registrazione, se non inviati precedentemente per mail, gli estremi del bonifico di pagamento.
- Per i partecipanti avviati alla formazione da pubbliche amministrazioni è necessario produrre – al momento della registrazione - il **provvedimento di impegno di spesa** dell’Ente di appartenenza o comunicare gli estremi, nonché il Codice univoco dell’Ufficio per la fatturazione elettronica.

□ **Disdetta iscrizione.** La quota d'iscrizione non è dovuta e, se pagata, sarà rimborsata se la disdetta dell'iscrizione è comunicata a formazione@moltocomuni.it o info@lineapa.it entro 48 ore prima dell'inizio dell'evento. È sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, comunicando entro la sera precedente allo svolgimento del corso cognome, nome, indirizzo mail del nuovo iscritto. In caso di impossibilità a partecipare sarà possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio del modulo o dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione al secondo modulo, a una edizione successiva dell'evento o a un'altra iniziativa di Moltocomuni o LineaPA.

□ **Esenzione IVA per personale PA e bollo.** Sono esenti da IVA i versamenti effettuati da gli enti pubblici per l'esecuzione di corsi di formazione, aggiornamento, riqualificazione e riconversione del personale dipendente. (articolo 14, comma 10, della legge n. 537 del 1993). In alternativa, è dovuto il bollo di € 2,00 per importi superiori a € 77,47.

□ **No CIG, DURC e tracciabilità per PA.** Come previsto dall'art. 25, c. 2, lett. a) del decreto – legge n. 66/2014, convertito nella legge n. 89/2014, con rinvio alla determinazione dell'A.N.AC (ex Avcp) n. 4 del 7 luglio 2011, si precisa per le PA che "... la mera partecipazione di un dipendente ad un seminario o ad un convegno non integra la fattispecie di appalto di servizi di formazione", ragione per cui non è necessaria l'acquisizione del CIG o CUD e del DURC. Non si applicano le regole sulla tracciabilità dei flussi finanziari ([vedi FAQ ANAC Tracciabilità C9](#)).

[LINK INFORMATIVA PRIVACY](#)