

A659

La Pubblica Amministrazione ed il rapporto con l'utenza. Gli uffici per le relazioni con il pubblico: finalità, attività, struttura

DURATA

2 giorni

DATE

20 - 21 giugno 2024

ORARIO

9,00 - 14,30

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

euro 450,00 (la quota è esente da IVA se corrisposta da Enti pubblici)

RELATORE

Dott.ssa Enrica CICERONE

Psicologa del lavoro, esperta di formazione comportamentale e psicosociale. Corporate Coach Pcc lcf, Rsp

Avv. Raffaele LAURETTA

Avvocato civilista ed amministrativista esperto in Privacy e Compliance aziendale

DESTINATARI

Addetti Uffici Relazioni con il Pubblico, centri di ricerca, università, studi professionali. Dirigenti della Pubblica Amministrazione.

OBIETTIVI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, previsto per la prima volta nel D. Lgs. 29/1993, **nasce con l'obiettivo di rendere un servizio nuovo ai cittadini, basato su apertura e ascolto dei bisogni dell'utenza, chiarezza e precisione nel fornire informazioni, orientamento nel complesso mondo delle Pubbliche Amministrazioni**. Successivi interventi normativi ne hanno meglio specificato la funzione. Con la Legge 150 del 2000 è stato confermato l'obbligo istituzionale dell'URP, distinguendolo da altri uffici che hanno rapporti comunicativi con l'esterno. Tutte le istituzioni pubbliche sono tenute ad aprire il proprio **URP**, dove chiunque può rivolgere domande che riguardano i servizi erogati, esercitare il diritto di accesso agli atti, segnalare problemi, oppure fornire suggerimenti utili. All'URP spetta l'importante compito di rendere trasparente l'azione amministrativa, di ascoltare il pubblico e rispondere alle sue esigenze con servizi integrati e procedure più snelle, di avviare un dialogo costruttivo con gli utenti: i cittadini.

METODOLOGIA

Lezioni, discussioni, esercitazioni individuali e in gruppi, simulazioni, *role playing*, piani d'azione, team coaching, analisi casi critici, workshop.

PROGRAMMA

Competenze giuridiche. La legge 150/2000 e ss.mm.ii. Il diritto di accesso e le norme sul procedimento amministrativo; l'accesso civico. La privacy. La digitalizzazione nella P.A.

Brevi cenni storici sull'Istituto.

La Legge 150/2000. Analisi dei compiti dell'URP: promuovere l'immagine dell'Ente; favorire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini; attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti; garantire la reciproca informazione fra l'URP e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni; svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi; promuove forme di semplificazione dei processi amministrativi; favorire lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti collettivi e individuali; facilitare i cittadini nella fruizione dei servizi digitali; gestione dei reclami e disservizi dell'Ente.

La normativa sul diritto di accesso e la Legge sul procedimento amministrativo L. 241/1990 e ss.mm.ii. Le norme sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso lette anche alla luce della Giurisprudenza. La tutela amministrativa e giurisdizionale.

La trasparenza. L'accesso civico semplice e generalizzato. Il D. Lgs. 33/2013, come aggiornato dal D. Lgs. 97/2016. La trasparenza della P.A. (obblighi di pubblicazione). Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione. Ruolo e Linee Guida dell'ANAC. La responsabilità. Le sanzioni.

La privacy e l'URP alla luce della nuova normativa Europea. La gestione della privacy dell'ufficio e dell'utenza. Le pronunce del Garante privacy sull'accesso civico. Il rapporto tra il diritto di accesso ed il diritto alla riservatezza.

I Funzionari dell'URP. La qualificazione. La formazione. L'attività di Front Office e quella di Back Office alla luce dell'art. 11 comma 3, D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e dal D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422. Il quadro normativo riguardante l'informazione, la comunicazione pubblica, la stampa, le tecniche e strumenti della comunicazione e dell'informazione, l'utilizzo delle nuove tecnologie e qualità della comunicazione pubblica su Internet.

L'URP e l'Amministrazione digitale. L'evoluzione degli istituti alla luce della normativa sulla digitalizzazione della P.A.

Esercitazione sui contenuti della giornata.

Competenze comportamentali urp. La legge 150/2000 e ss.mm.ii.

Competenze richieste dall'allegato a del d.p.r. 21 settembre 2001, n. 422

Il ruolo nell'URP tra prescizionalità e discrezionalità.

Cambiamenti del ruolo di addetto all'URP: cosa lo caratterizzava ieri, cosa oggi e verso quali cambiamenti sta andando; come affrontare il cambiamento, quali leve utilizzare e quali risorse.

Gestione della comunicazione con il pubblico: per telefono: chiamate in entrata o in uscita; l'incontro e la gestione dell'utente; la gestione dei reclami.

RILASCIO ATTESTATO DI FREQUENZA E PROFITTO

Il CEIDA, Ente accreditato dalla Regione Lazio quale soggetto erogatore di attività per la Formazione Superiore e Continua, (accreditamento ottenuto con Determinazione del Direttore della Dir. Reg. "Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, diritto allo studio" n. G16019 del 23/12/2016, pubblicata sul B.U.R.L. n. 2 del 5/1/17), attesta, per ogni partecipante, le caratteristiche

del percorso formativo e quanto di questo è stato effettivamente frequentato, attraverso rilascio degli attestati di frequenza subordinatamente al superamento di una verifica finale attuata mediante questionario a risposta multipla.