

Giornata di studio

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

l'organizzazione, la comunicazione interna e la gestione dell'utente

EDIZIONI DISPONIBILI

WEBINAR 10/13 GIUGNO 2024

DURATA (6 ORE)

9.15 - 12.30

Destinatari

Corso dedicato agli operatori e ai responsabili dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico: tecniche per organizzare (o riorganizzare) il lavoro, migliorare la collaborazione con i colleghi e superare il conflitto con il cittadino.

Dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni (enti locali, università, consorzi socio-assistenziali, aziende sanitarie, società partecipate) a contatto diretto con il pubblico e responsabili URP.

Obiettivi & Programma

Noi dell'URP abbiamo un ruolo delicato e di importanza cruciale: il cittadino che si relaziona con il nostro Ente, infatti, vede e parla anzitutto con noi. Non con il Sindaco, non con l'Assessore, non con il Presidente, o il Direttore sanitario, o l'Amministratore delegato, o il Preside... Ma con noi. Ed è proprio l'interazione tra noi e loro a determinare la qualità del servizio.

Per questo la nostra attività non si può improvvisare e va impostata (o reimpostata) secondo chiari accorgimenti organizzativi, che tengono conto della motivazione delle persone, della circolarità delle informazioni e del rapporto tra front office e back office. E allora facciamoci aiutare da chi c'è già passato, raggiungendo ottimi risultati: cioè dai fautori della Lean organization, l'organizzazione snella, metodo utile per razionalizzare le risorse, sfruttarle al meglio e fare di più con meno.

E poi ci sono loro, i colleghi... Gli stessi cui ci rivolgiamo per domandare dati, documenti e verifiche, e che spesso sono sordi alle nostre richieste, sfuggenti, lenti nel rispondere e poco inclini alla collaborazione. Insomma, sembra non comprendano fino in fondo l'urgenza dei casi di cui ci facciamo portavoce. O siamo forse noi poco persuasivi...? Domanda

scomoda, ma necessaria.

Ebbene, **il corso offre gli strumenti indispensabili sia per rendere fluido il gioco di squadra all'interno dell'URP e con gli altri uffici, sia per essere chiari e diretti con il pubblico, sapendo gestire anche situazioni critiche e potenzialmente conflittuali.**

Argomenti

1. ACCORGIMENTI ORGANIZZATIVI PER DARE VITA A UN MODERNO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- Costituire l'URP e adeguarlo alle nuove esigenze. Da dove cominciare?
- Vision, locali, organigramma: indagini interne e esterne, analisi dei dati e delle segnalazioni, punti di forza, reclutamento, competenze, la persona giusta al posto giusto.
- Cosa significa ripensare il lavoro seguendo il modello Lean, dell'organizzazione snella: disegnare la mappa del flusso di valore per far emergere sprechi, passaggi ridondanti e margini di miglioramento.

2. A TU PER TU CON L'UTENTE

- Cosa dire, cosa fare e cosa non dire per creare un'immediata empatia.
 - Come essere persuasivo/a, andare direttamente al punto e farti capire al volo.
 - Ahi, l'utente è polemico...
1. Come gestire le obiezioni: le parole per gettare acqua sul fuoco (non benzina...) e dare risposte di valore;
 2. Come mantenere la calma anche nelle situazioni più delicate.

3. IL RAPPORTO CON I COLLEGHI

- Lo strumento delle micro-coaching per superare le barriere tra le persone, abbattere i silos organizzativi e condividere le informazioni.

IMPARARE FACENDO

- Nonostante la modalità webinar, il corso vuole essere il più coinvolgente possibile per i partecipanti, e per questo prevede la proiezione di video e lo svolgimento di esercizi pratici e divertenti..

Docente



Fossati Paolo

già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di ente locale, è un docente specializzato nelle competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della Pubblica Amministrazione, delle società e dei consorzi partecipati.

È Autore del libro "Vivi Presente", Verdechiario Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

Quota di Iscrizione

Enti Pubblici / Aziende / privati 400,00€

Ente abbonato al portale Paefficace 340,00€
(Sconto del 15% sul prezzo di ~~400,00€~~)

Codici per acquisto tramite MePA
Webinar in diretta/corso in aula: FORMAMMINISTRATIVA1

Abbonato attività formativa
(prezzo stabilito in fase di
abbonamento) [Maggiori informazioni >>](#)

Sono previsti vantaggi e agevolazioni per
adesioni multiple [Maggiori informazioni](#)
>>

Agevolazioni Enti piccole dimensioni [Maggiori informazioni](#)
>>

I prezzi si intendono + Iva 22%. La quota è esente IVA ai sensi dell'Art. 10 D.P.R. 633/72, se la fattura è intestata ad Ente Pubblico. **Bollo € 2,00** (ex art.1196 c.c.) ed **eventuali spese bancarie per bonifico, a VS carico.**

Note organizzative

L'adesione al corso in webinar comprende: accesso tramite piattaforma ZOOM, documentazione in formato elettronico, iscrizione Formel club. La quota di adesione è riferita al singolo partecipante che riceve credenziali univoche e non cedibili a terzi. Durante la diretta, sarà possibile porre quesiti al Docente (domande singole/ricieste di chiarimenti, inerenti esclusivamente gli argomenti trattati). Il webinar verrà registrato, e sarà visualizzabile per 3 mesi, per un massimo di 3 volte.

Il pagamento della quota avverrà tramite versamento su conto dedicato (L.136/2010 art. 3, commi 1 e 7) Banca **UniCredit** - IBAN **IT39L0200881890000300265862** intestato a FORMEL s.r.l.; e andrà effettuato a 30 giorni data fattura (modalità applicabile per Enti Pubblici e Aziende a partecipazione pubblica) o prima del corso (modalità obbligatoria per Aziende private e per chi partecipa a titolo personale, copia della ricevuta del versamento dovrà essere allegata alla scheda di adesione).

Eventuale disdetta dovrà essere comunicata via fax o email almeno 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso.

La mancata comunicazione comporterà l'integrale fatturazione della quota di partecipazione.

E' possibile sostituire i partecipanti in qualsiasi momento.

La conferma della tenuta del corso sarà comunicata due giorni prima la data stabilita.

Formel garantisce il rimborso integrale della quota di partecipazione in caso di annullamento del corso dovuto al non raggiungimento del numero minimo dei partecipanti oppure a cause di forza maggiore.

Formel dà la possibilità di utilizzare la quota di partecipazione per altre iniziative formative in programmazione.

Al termine del webinar oltre all'attestato di frequenza sarà possibile ottenere un attestato con profitto che certifichi il processo di apprendimento, previa compilazione dell'apposito test di valutazione.

VANTAGGI DELLA FORMAZIONE IN MODALITA' WEBINAR

Sarà possibile rivedere la registrazione più volte

Ogni partecipante, comodamente dalla propria postazione PC (in casa o in ufficio), potrà così fruire di una formazione ugualmente efficace a quella svolta in aula

Quesiti e pareri

Interazione diretta tramite chat oppure utilizzando il microfono del proprio PC. Successivamente si potranno porre altri quesiti tramite la piattaforma club.formel.it.

Documentazione

I corsi sono correlati di documentazione in formato file. La stessa costituisce un valido supporto alle lezioni e consente di schematizzare gli argomenti svolti.

Attestato con Profitto

È previsto attestato con profitto previo superamento di un test di apprendimento (10 domande a risposta multipla) da svolgere direttamente sulla nostra piattaforma.



Il seminario sarà interamente registrato e reso disponibile per la visione differita sulla nostra piattaforma club.formel.it



Al servizio degli Enti Pubblici

Scheda di adesione

(da compilare ed inviare per email all'indirizzo adesioni@formel.it o per fax al numero 0923 526204)

TITOLO DEL CORSO: URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

WEBINAR: 10/13 giugno 2024, **Codice Corso:** 2024C030/D (L'adesione a questo corso è al prezzo di 400,00€ *)

Non abbonato

Abbonato attività formativa (prezzo stabilito in fase di abbonamento)

Ente abbonato al portale Paefficace (Sconto del 15% sul prezzo di ~~400,00€~~ a 340,00€)

* La quota di adesione è riferita al singolo partecipante. I prezzi si intendono + Iva 22%. La quota è esente IVA ai sensi dell'Art. 10 D.P.R. 633/72, se la fattura è intestata ad Ente Pubblico. Bollo € 2,00 (ex art.1196 c.c.) ed eventuali spese bancarie per bonifico, a VS carico. Il webinar verrà registrato e sarà visualizzabile tre volte per la durata massima di tre mesi successivi all'erogazione (tale termine è valido anche per iscrizioni in modalità differita). Si ricorda che la visualizzazione è riservata esclusivamente al partecipante iscritto e che le credenziali di accesso non possono essere cedute e/o divulgate a soggetti diversi. In caso di violazioni, il sistema bloccherà automaticamente la visione del video.

INTESTAZIONE ENTE: Ente Pubblico Società/Altro Privato

CHIEDE DI FAR PARTECIPARE:

Partecipante Sig. _____

Ruolo ricoperto e qualifica _____

Tel./Cell. _____ **Cod. Fiscale** _____ **E-mail** _____

Partecipante Sig. _____

Ruolo ricoperto e qualifica _____

Tel./Cell. _____ **Cod. Fiscale** _____ **E-mail** _____

INTESTARE FATTURA A Ente: _____

Indirizzo _____

C.A.P. _____ **Località** _____ **Prov** _____

Partita IVA / Codice Fiscale: _____

Telefono _____ / _____ **E-mail:** _____

Determina o buono d'ordine n° _____ **Importo complessivo €** _____

Impegno di spesa n° _____ **Importo complessivo €** _____

CIG: _____ **Codice univoco:** _____

Si dichiara di aver preso visione dell'informativa disponibile su www.formel.it sul trattamento dei dati personali e le informazioni di cui all'art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 e dell'art. 15 dello stesso, e in merito al trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità indicate nella informativa stessa e al trattamento dei dati personali inerenti la registrazione di immagini, audio e video durante la formazione in e-learning per le finalità e con le modalità indicate nella informativa stessa:

SI - (si esprime consenso) NO - (non si esprime consenso)

Si precisa che in caso di diniego del consenso non potrebbero essere erogati, in tutto o in parte, i servizi o i corsi richiesti.

Codice Promozionale _____ **Note** _____

Data _____ **Firma e Timbro** _____