



Regione Siciliana

ASSESSORATO REGIONALE DELLE AUTONOMIE LOCALI E DELLA FUNZIONE PUBBLICA

Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale

Servizio 7 Formazione e Qualificazione Professionale del Personale Regionale

Viale Regione Siciliana, 2226 – 90135 PALERMO

tel. 091/7073262 – telefax 091/7073950 - 701- 211

e-mail: servizio7.fp@regione.sicilia.it

Prot. n. 150950

PALERMO 19 OTT. 2011

OGGETTO: Corso "Comunicazione pubblica e qualità dei servizi" – Palermo: 8 – 15 – 22 – 24 – 29 – 30 Novembre - 14 Dicembre 2011.

Ai Dirigenti Generali

Agli Uffici di diretta collaborazione
dell'On.le Presidente e degli Assessori

Ai Referenti Formativi

Agli Uffici per le Relazioni con il Pubblico

A tutti i Dirigenti del Dipartimento

Al Referente Formativo del Fondo Pensioni Sicilia

e, p.c. All'Università degli Studi di Palermo
Dipartimento di Studi su Politica e Società "G.Mosca"

Alle OO.SS.

LORO SEDI

Si comunica che, nell'ambito delle attività programmate con il Dipartimento di Studi su Politica e Società "G.Mosca" dell'Università degli Studi di Palermo, sono stati organizzati degli incontri formativi sul tema in oggetto con approfondimento su:

Aspetti normativi e funzioni degli Urp;

Introduzione alle tecniche di consultazione degli utenti: Il questionario;

La costruzione della carta dei servizi;

L'intervista e il focus group;

La comunicazione interna: metodi e strumenti di miglioramento;

La costruzione degli indicatori di qualità;

Gli strumenti per una comunicazione esterna efficace;

Il rapporto con gli utenti e con gli enti.

Il corso si svolgerà nei giorni 8, 15, 22, 24, 29, 30 Novembre e 14 Dicembre 2011 nei locali di questo Dipartimento siti in Viale Regione Siciliana n.2226, dalle ore 8.00 alle ore 14.30 ed è rivolto prioritariamente al personale degli Uffici che ha relazioni con il pubblico e che non ha partecipato al Corso "Laboratorio U.R.P.: La parola all'utente" svoltosi nel corrente anno.

Si invitano i Sigg. referenti formativi dei Dipartimenti ai quali è fatto carico della diffusione della presente, a provvedere, entro il più breve tempo possibile, segnalando il personale per la partecipazione e inviando le richieste anche a mezzo posta elettronica alla mail istituzionale servizio7.fp@regione.sicilia.it e alla mail del dipendente Dott. Antonino Sorci a.sorci@regione.sicilia.it.

Il Dirigente
F.to (Dr. Antonino CANGEMI)