

Programma del corso” Comunicazione, informazione e qualità dei servizi nella P.A. con particolare riguardo al ruolo degli U.R.P.”:

Aspetti normativi e funzioni degli U.R.P.;

Gli strumenti per una comunicazione esterna efficace. Il rapporto con gli utenti e con gli enti;

Introduzione alle tecniche di consultazione degli utenti;

La costruzione della carta dei servizi;

La costruzione degli indicatori di qualità;

Diritto dell'informazione e della comunicazione;

La comunicazione interna: metodi e strumenti di miglioramento.