

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

Aspetti normativi e funzioni degli Urp;

Introduzione alle tecniche di consultazione degli utenti;

La costruzione degli indicatori di qualità;

La costruzione della carta dei servizi;

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

Diritto dell'informazione e della comunicazione;

La comunicazione interna: metodi e strumenti di miglioramento.