

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

Gli strumenti per una comunicazione esterna efficace. Il rapporto con gli utenti e con gli enti;  
La costruzione della carta dei servizi;  
Aspetti normativi e funzioni degli Urp;  
Diritto dell'informazione e della comunicazione;  
La costruzione degli indicatori di qualità;  
La comunicazione interna: metodi e strumenti di miglioramento;  
Introduzione alle tecniche di consultazione degli utenti.