

<u>Data</u>	<u>Titolo della Lezione</u>	<u>Descrizione</u>
Mercoledì 1° giugno	GDPR E PRIVACY: LA GESTIONE DEI DATI PERSONALI DA PARTE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ	Principi in materia di data governance e protezione di dati personali con specifico riguardo alle procedure che interessano l'Ufficio di Prossimità. Come trattare e gestire i dati e come archiviare.
Mercoledì 8 giugno	ORGANIZZARE E GESTIRE IL COLLOQUIO CON L'UTENTE	Teorie e tecniche di presa in carico e gestione del quadro esigenziale dell'utente tipo: organizzazione degli spazi, fasi ed elementi principali per garantire ascolto e fornire risposte efficaci che tengano conto anche di possibili fragilità dei destinatari.
Mercoledì 15 giugno	LABORATORI DI SIMULAZIONE E CASI STUDIO	Formazione intervento e affiancamento operativo attraverso momenti esperienziali di confronto e scambio fra discenti sugli aspetti teorici affrontati.
Mercoledì 22 giugno	I CRITERI DI VISIBILITÀ E LA CONSULTAZIONE DEL FASCICOLO	Chi sono i soggetti che possono accedere al fascicolo informatico e quali sono le modalità di consultazione.
Mercoledì 29 giugno	ORGANIZZAZIONE, RETI INTER-ORGANIZZATIVE E CAMBIAMENTO	Organizzazione: caratteristiche e principi di base. Rapporti di potere ed elementi di complessità, tecnologie, rapporti con l'esterno e dinamiche organizzative. Dall'organizzazione ai reticoli inter-organizzativi. I fattori critici nei percorsi di innovazione e cambiamento organizzativo, modalità e dinamiche di gestione dell'innovazione, come affrontare le resistenze al cambiamento.

Mercoledì 6 luglio	ELEMENTI DI INFORMATICA PER L'UFFICIO: IL PACCHETTO OFFICE (PARTE 1)	Concetti teorico-pratici di funzionamento dei programmi del pacchetto Office.
Mercoledì 13 luglio	COPIE, DUPLICATI E PAGAMENTI TELEMATICI	Concetti teorico-pratici delle copie e dei duplicati informatici. Come effettuare i pagamenti telematici per le spese di giustizia.
Mercoledì 20 luglio	I SERVIZI AL PUBBLICO: DAL SISTEMA DI EROGAZIONE ALLA QUALITÀ NEI SERVIZI	Dall'esecuzione di un adempimento all'erogazione del servizio: quali i passaggi fondamentali per la presa in carico efficace delle istanze e bisogni dell'utenza.
PAUSA		
Mercoledì 28 settembre	ASCOLTO ATTIVO E COMUNICAZIONE	Introduzione ai principi base della comunicazione, per un approccio più consapevole nell'interazione con l'utente.
Mercoledì 5 ottobre	COMUNICAZIONE E STRUMENTI	Contestualizzare le scelte comunicative all'interno degli uffici pubblici: dalla ratio delle più recenti riforme, al commento ai principali strumenti a disposizione della PA.
Mercoledì 12 ottobre	LAVORARE IN GRUPPI DI LAVORO MISTI: CARATTERISTICHE, VARIABILI E RUOLI	Lavorare in gruppo: dalle variabili fondamentali che caratterizzano un gruppo di lavoro ai fattori che impattano sull'esercizio del proprio ruolo.
Mercoledì 19 ottobre	CONFRONTO E GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO E DI POTENZIALI DINAMICHE CONFLITTUALI - CULTURA E CLIMA ORGANIZZATIVO	I conflitti inter-personali: conoscerne le caratteristiche per gestirli in modo consapevole ed efficace. Cultura professionale e comunità di pratica. La cultura organizzativa e i suoi elementi. Gli indicatori caratteristici del clima organizzativo.
Mercoledì 26 ottobre	ELEMENTI DI INFORMATICA PER L'UFFICIO: IL PACCHETTO OFFICE (PARTE 2)	Concetti teorico-pratici di funzionamento dei programmi del pacchetto Office.

<p>Mercoledì 2 novembre</p>	<p>PRINCIPI DI PROBLEM SOLVING</p>	<p>Imparare a leggere e interpretare i problemi, saper comprendere e saper applicare le tecniche di risoluzioni più efficaci rispetto al tipo di problemi.</p>
<p>Mercoledì 9 novembre</p>	<p>ELEMENTI DI DECISION MAKING: DALLA PROTOTIPAZIONE ALLA VALIDAZIONE DELLE SOLUZIONI</p>	<p>Come valutare in modo consapevole le possibili decisioni in condizioni di incertezza.</p>