

# ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



## DETERMINAZIONE DI IMPEGNO N. 43 DEL 22-01-2013

Oggetto: percorso formativo organizzato da Linea Amica sulla comunicazione pubblica "Linea Amica-Front office chiavi in mano" destinato alle amministrazioni della Sardegna che partirà online il 23 gennaio 2013 e avrà come sede per le sessioni di aula in presenza Cagliari - partecipazione dott.ssa Emanuela Rio e sig.ra Simona Mariolu.

L'anno duemilatredici, il giorno Ventidue del mese di Gennaio nella sede dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena, in via Giulio Cesare n. 7

la sottoscritta arch. Giovannella Urban, in qualità di direttore facente funzioni dell'Ente Parco

VISTA	la Legge Quadro sulle aree protette del 6 dicembre 1991, n. 394 e le sue successive modificazioni ed integrazioni;
VISTA	la Legge del 4 gennaio 1994 n. 10, "Istituzione del Parco Nazionale dell'Arcipelago de La Maddalena";
VISTO	il D.P.R. del 17 maggio 1996, recante l'Istituzione dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
VISTA	il D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" e le sue successive modificazioni ed integrazioni;
VISTO	il Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DEC/GAB/ 175 del 22/10/2012 con il quale il Dott. Giuseppe Bonanno è stato nominato Presidente dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
VISTO	il Decreto del Presidente dell'Ente Parco n. 02 del 27/12/2012, avente ad oggetto: "Nomina di Direttore facente funzioni nella persona dall'arch. Giovannella Urban";
VISTO	il Decreto del Ministro dell'Ambiente DEC/DPN/2739 del 28.12.2007, di nomina dei membri del Consiglio direttivo dell'Ente Parco;
VISTO	lo Statuto dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
VISTO	il Regolamento di Contabilità dell'Ente Parco approvato con Delibera del Consiglio direttivo n. 57 del 12 dicembre 2008, approvato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del mare con nota DPN-2009-0007804 del 08 aprile 2009 ed in particolare l'art. 22 che disciplina l'esercizio provvisorio;
VISTO	il Bilancio di previsione 2012, approvato con Deliberazione del Consiglio Direttivo n. 6 del 27.02.2012 e approvato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare con nota prot. PNM-2012-0008603 del 27/04/2012;
CONSIDERATO	che è previsto un percorso formativo organizzato da Linea Amica sulla comunicazione pubblica "Linea Amica-Front office chiavi in mano" destinato alle



	amministrazioni della Sardegna che partirà online il 23 gennaio 2013 e avrà come sede per le sessioni di aula in presenza Cagliari;
VISTO	il programma del percorso formativo inoltrato da Linea Amica, prot. n. 333 18.01.2013;
CONSIDERATO	che durante il percorso formativo sono previsti 4 incontri in presenza a Cagliari (1° febbraio, il 21 febbraio, il 5 marzo e il 14 marzo);
PRESO ATTO	dell'esigenza di partecipare al corso in oggetto al fine di formare il personale dell'URP ed in particolare dalla dott.ssa Emanuela Rio (Responsabile URP) e dalla sig.ra Simona Mariolu (Assistente Amministrativo URP);
CONSIDERATO	che si tratta di un percorso formativo gratuito e che i costi a carico dell'Ente saranno solo quelli legati alle spese di missione sostenute dalla dott. Rio e dalla sig. Mariolu per la frequentazione delle lezioni in presenza previste nella città di Cagliari;
ACCERTATA	la propria competenza
RITENUTO	opportuno provvedere in merito,

#### DETERMINA

1. **DI IMPEGNARE**, per n. 4 incontri in presenza previsti a Cagliari il 1° febbraio, il 21 febbraio, il 5 marzo e il 14 marzo all'interno del percorso formativo "Linea Amica-Front office chiavi in mano", l'importo di € 300,00 (trecento/00 euro) a favore della dott.ssa Emanuela Rio per le spese relative alla bigliettazione treno (Olbia - Cagliari A/R), bigliettazione traghetto (La Maddalena/Palau A/R) ed ulteriori spese che saranno debitamente documentate;
2. **DI IMPEGNARE**, per n. 4 incontri in presenza previsti a Cagliari il 1° febbraio, il 21 febbraio, il 5 marzo e il 14 marzo all'interno del percorso formativo "Linea Amica-Front office chiavi in mano", l'importo di € 300,00 (trecento/00 euro) a favore della sig.ra Simona Mariolu per le spese relative alla bigliettazione treno (Olbia - Cagliari A/R), bigliettazione traghetto (La Maddalena/Palau A/R) ed ulteriori spese che saranno debitamente documentate;
3. **DI IMPUTARE** la somma complessiva pari a € 600,00 (seicento/00 euro) al Capitolo 11240 del Bilancio corrente.

IL DIRETTORE F.F.  
(arch. Giovannella Urban)

Si attesta la copertura finanziaria della spesa con impegno contabile registrato sul capitolo 11240 ai numeri:

- Dott.ssa Emanuela Rio: n. 22/2013; FUN 2 - LO PROG - 140
- Sig.ra Simona Mariolu: n. 21/2013. FUN 2 - LO PROG - 140.

UFFICIO RAGIONERIA  
(Sig.ra Rosa Chiara Loi)

La presente determinazione n. 43 del 22-01-2013, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 della legge 69/2009, è stata messa in pubblicazione all'Albo digitale del sito istituzionale dell'Ente Parco all'indirizzo <http://albo.lamaddalenapark.it> per quindici giorni consecutivi a far data dal 22-01-2013 con n. 21 del registro.

IL DIRETTORE F.F.  
(arch. Giovannella Urban)

» Tu Ricerca Immagini Posta Drive Calendar Sites Gruppi Contatti Altro



Posta

Altro

SCRIVI

Cappotto Tarmica - Preventivi di - Confronta 5 Preventivi Gratuiti di Imprese Edili e Risparmia

Posta in arrivo (82)

Fwd: Percorso formativo di base Linea Amica-Front office chiavi in mano

Precedenti

Speciali

Importanti

Simona Mariolu

12:24 (20 ore fa)

Posta inviate

in reply to

Bozze (2)

Buongiorno,

Priority

vi informiamo che l'edizione del percorso formativo di base sulla comunicazione pubblica "Linea Amica-Front office chiavi in mano" destinato al amministrazioni della Sardegna **partirà online il 23 gennaio 2013** e avrà come sede per le sessioni di aula in presenza **Cagliari** i 4 incontri in presenza sono previsti per il **1° febbraio, 21 febbraio, 5 marzo e 14 marzo**.

Rispondere

In allegato, per completezza di informazioni, il programma del percorso formativo con date e sedi degli incontri. Tutti gli incontri in presenza avv come orario 9.30 - 16.30

Varie

**Vi invitiamo a darci subito una conferma definitiva della vostra partecipazione.**

In caso di conferma, riceverete il giorno prima dell'avvio del corso una email dettagliata con tutte le indicazioni utili per lo svolgimento del corso dati identificativi per l'accesso alla piattaforma on line.

Per ulteriori informazioni o necessità di chiarimenti sullo svolgimento del corso, vi invitiamo a contattarci.

Cordiali saluti,

Mary Sanna Artizzu

Cerca persone

Carla Caredda

Mary Sanna Artizzu

Daniela Balata

Comune di

Michele Esposito

via Roma 43

Giovanella Urban

09124 Cagliari

Antonio Saimen

PI: 0709 070 67000000

Eliana Napeltano

Fax: 0709 070 6000000

Emanuela Rio

msu@amfiam.it

Enrico Lippi

http://www.fiammea.it

Giuseppe Miletire

Programma\_Percorso\_formativo\_11ed\_2012-2013\_Sardegna.pdf

36K Visualizza Scarica

Lorenzo Muzzi

Simona Mariolu

08:55 (18 minuti fa)

ENTE PARCO NAZIONALE DELLA MADDALENA - AREA PARCHI E SERVIZI	
Ufficio Programmazione e Servizi Amministrativi	
PROT. N° 333/13	18 GEN 2013
POSIZIONE 3.3.1.	

## Front office chiavi in mano – Formazione di base

Percorso di formazione integrata

3<sup>a</sup> Edizione (23 gennaio – 14 marzo 2013)

### Modulo 1. LA COMUNICAZIONE PUBBLICA

- **Learning objects: La comunicazione pubblica** (tutoriali online 2 ore)  
I principi della comunicazione pubblica  
Fare comunicazione pubblica
- **Aula in presenza: Il modello di attenzione al cittadino del Network Linea Amica** (6 ore)  
*1 febbraio 2013 – Cagliari, Aula CM1 ex Clinica Aresu Via San Giorgio, 12 terzo piano*  
Presentazione del percorso formativo, patto didattico, gli strumenti e il tutoraggio  
Il modello di Linea Amica: ascolto, attenzione, linguaggio e accompagnamento  
Il ruolo delle reti nel miglioramento dei servizi di attenzione al cittadino  
Le fasi del processo di comunicazione: punti di forza e criticità  
Presentazione e avvio della prima esercitazione online: creazione dei gruppi di lavoro e avvio attività
- **Esercitazione online: Migliorare il processo di lavoro** (8 ore)  
Analisi delle macrofasi del processo di comunicazione  
Individuazione di eventuali azioni di miglioramento
- **Aula virtuale: Gli strumenti online per la formazione** (1 ora)
- **Aula virtuale: Migliorare il processo di lavoro** (1 ora)

### Modulo 2. LE PERSONE COMUNICANO

- **Learning objects: Le persone comunicano** (tutoriali online 4 ore)  
La comunicazione interpersonale  
I canali e gli strumenti  
Le forme e i contenuti
- **Aula in presenza: La comunicazione con il cittadino** (6 ore)  
*21 febbraio 2013 – Cagliari, Aule CM3 e CM4 ex Clinica Aresu Via San Giorgio, 12 terzo piano*  
La struttura della relazione e gli stili di comunicazione  
Strumenti di osservazione. Simulazione di casi  
Osservazione e analisi delle dinamiche relazionali
- **Esercitazione online: La comunicazione con il cittadino** (4 ore)
- **Aula virtuale: La comunicazione con il cittadino** (1 ora)

### Modulo 3. LE ORGANIZZAZIONI COMUNICANO

- **Learning objects: Le organizzazioni comunicano** (tutoriali online 4 ore)  
La comunicazione organizzativa  
L'organizzazione del Front Office  
L'organizzazione del Back Office
- **Aula in presenza: La gestione del rapporto con il cittadino** (6 ore)  
*5 marzo 2013 – Cagliari, Sala ex mensa del Cisapi Via Caravaggio Mulinu Becciu*  
Il mix di canali e strumenti  
Il CRM per registrare e analizzare le richieste dei cittadini  
Il KM per strutturare e classificare le informazioni utili a dare una risposta  
Presentazione e avvio dell'esercitazione online
- **Esercitazione online: La comunicazione dei servizi al cittadino** (8 ore)
- **Aula virtuale: Cercare informazioni della PA: uso avanzato dei motori di ricerca** (1,5 ore)
- **Aula virtuale: Web 2.0 e reti con i cittadini** (1,5 ore)
- **Aula in presenza: La Customer satisfaction** (6 ore)  
*14 marzo 2013 – Cagliari, Aula CM1 ex Clinica Aresu Via San Giorgio, 12 terzo piano*  
Modelli e strumenti per la valutazione della soddisfazione dei cittadini  
Un'esperienza di customer satisfaction