



## AGENZIA FORMATIVA UNIONE DEI COMUNI DELLA VERSILIA

Giornata Formativa di Aggiornamento

mercoledì 3 dicembre 2014 dalle ore 9 alle ore 16

### "URP: tra superamento e cambiamento"

Dr.ssa Letizia Materassi, Esperta In Comunicazione Pubblica

*Rispondere oggi alla domanda "cos'è un Ufficio Relazioni con il Pubblico?" non è facile: sebbene vi sia una normativa nazionale di riferimento da cui dipendono modalità organizzative e attribuzioni formali (legge 150/2000), differenti ed eterogenei sono i ruoli, gli stili, i modelli, le modalità operative che tali Uffici incontrano nei vari contesti di lavoro e, come parziale conseguenza, le competenze attese nel personale che vi lavora. Molti fattori, interni ed esterni alla PA, hanno portato nel tempo a ridefinire i perimetri degli Urp, strutture "di snodo" tra ente e cittadino, tra amministrazione e territorio e cercare di rispondere, spesso con istintività e in un clima emergenziale, a bisogni comunicativi diversi e più complessi rispetto a ieri. La giornata formativa è pensata per quanti operano in strutture di relazioni con il pubblico e sono interessati da particolari situazioni di cambiamento – es. unificazioni, fusioni, accorpamenti, gestioni associate di servizi, etc. – e che si trovano oggi a ripensare la comunicazione istituzionale.*

#### Programma

- Cos'è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico oggi?
- Comunicare con il cittadino e raccontare il cambiamento
- Aggiornare la "cassetta degli attrezzi" dell'addetto Urp
- La comunicazione istituzionale in situazioni di unione: una sommatoria di stili?!?
- le opportunità e i limiti dei nuovi media
- scenari di cambiamento

Data e orario: **3/12/2014** dalle 9 alle 16 coffee break ore 13.00

Sede: Sala COPE via 1 maggio, 21 - Querceta Seravezza Lucca

Costo: € 100 iva inclusa per i dipendenti degli enti locali non in convenzione

Iscrizione: inviare la scheda di iscrizione compilata a [formazione@ucversilia.it](mailto:formazione@ucversilia.it) o al fax 0584/1989183

I dipendenti degli enti locali che aderiscono al Protocollo per la Formazione non sono soggetti al pagamento

· La quota s'intende per persona, al netto di iva e comprende: docenza, materiale didattico e coffee break.

· L'orario delle giornate formative è il seguente: 9.30-17.30.

· Eventuali disdette da parte del Richiedente saranno così regolate:

- nessun onere se la disdetta è comunicata con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla data di inizio.
- se la disdetta non viene comunicata o è comunicata oltre tale termine la partecipazione verrà comunque fatturata.

· Il corso può essere annullato dall'agenzia Formativa con un preavviso mediante comunicazione alla Persona richiedente. In tal caso la quota di partecipazione sarà, interamente restituita destinata ad altre iniziative.

· Gli importi sono al netto d'IVA (21%). In caso di esenzione IVA, indicare il motivo di esenzione

Modalità di iscrizioni: inviare la scheda a [formazione@ucversilia.it](mailto:formazione@ucversilia.it) o al fax 0584 1989183

**SCHEDA di ISCRIZIONE** (compilare in stampatello e inviare via fax o email)

**Faccio Domanda di Ammissione al Corso "URP: tra cambiamento e superamento" 3/12/2014**

alla quota di " 100 (+ iva/iva inclusa) ; dipendente di ente locale in convenzione

Io Sottoscritto/a: \_\_\_\_\_  
Nata/o a \_\_\_\_\_ Prov(\_\_\_\_) Il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_ Prov. (\_\_\_\_)  
Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_ CAP. \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_ tel./fax \_\_\_\_\_  
CODICE FISCALE \_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_\_\_\_\_  
AMBITO PROFESSIONALE dipendente ente locale altro ambito \_\_\_\_\_

dati per la fatturazione:	
P. IVA / CODICE FISCALE _____	_____
Ragione Sociale _____	Via _____
n. ____CAP _____	Comune _____ Prov. (____)
Tel/Fax/_____	Email _____
TIPOLOGIA AZIENDALE _____	ente pubblico altra tipologia _____

**Modalità di pagamento: (barrare voce che interessa):**

**Bonifico Bancario** presso POSTE ITALIANE - IBAN IT 40 Y 07601 13700 00002943293

**C/C POSTALE N. 2943293B intestato a Unione dei Comuni della Versilia - Agenzia Formativa**

**Informativa Ai Sensi Del Codice In Materia Di Protezione Dei Dati Personali D.L. 196 Del 30 Giugno 2003**

Il Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

- 1. I dati da Lei forniti verranno trattati per le finalità previste dalla L.R. 32 del 26 luglio 2002 e sue successive modificazioni e dai Regolamenti Comunitari del Fondo Sociale Europeo
- 2. Il trattamento sarà effettuato tramite la registrazione in banche dati informatizzate
- 3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per consentire le rilevazioni previste dalla Legge Regionale n. 32 e dai regolamenti FSE e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporterà la mancata prosecuzione del rapporto.
- 4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, che non siano quelli istituzionali previsti dalla normativa di settore né saranno oggetto di diffusione a scopi pubblicitari o con altre finalità diverse dalle elaborazioni previste dalla normativa
- 5. Il titolare del trattamento è l' Agenzia Formativa Unione Dei Comuni Della Versilia
- 6. Il responsabile del trattamento è il responsabile del Settore Formazione dell'Agenzia

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art.7 del D.lgs.196/2003

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/2014

Firma per presa visione \_\_\_\_\_