



Il dirigente del servizio, Maria Rosaria Gargiulo, spiega come sono stati preparati gli operatori Urp-Cpdaa

Il percorso formativo

Per soddisfare al meglio le esigenze dei cittadini e garantire all'utenza un servizio altamente professionale e qualificato, il personale in servizio presso i centri Urp - Cpdaa del Comune di Napoli ha svolto un percorso formativo in cui, come spiega Maria Rosaria Gargiulo, dirigente del servizio Urp, la metodologia didattica è stata affiancata da esercitazioni pratiche, studio di casi e project work. A supporto di tale attività, gli operatori sono stati in costante contatto con esperti di settore per lo scambio di esperienze e il confronto sulle problematiche operative emergenti. L'intento è stato quello di fornire ai partecipanti le conoscenze e le competenze necessarie per operare all'interno degli Uffici relazioni con il pubblico, per assistere gli utenti nell'utilizzo delle postazioni informatiche disponibili presso i Cpdaa e per utilizzare il software di gestione delle pratiche.

Il percorso formativo si è articolato in tre corsi organizzati dallo Stoà, l'Istituto di studi per la direzione e gestione di imprese. Durante il primo cor-

so (26 - 30 maggio 2008), è stato spiegato l'utilizzo di open office, mentre il secondo (3 giugno - 28 luglio) ha riguardato il tema "Comunicazione pubblica e istituzionale". Infine il terzo corso (15 - 29 settembre) ha affrontato il tema "Comunicazione pubblica e istituzionale e le nuove tecnologie".

Grazie ai corsi organizzati dallo Stoà, i dipendenti comunali hanno anche appreso le nozioni essenziali per assistere il pubblico nell'utilizzo delle postazioni informatiche disponibili presso i Cpdaa e aiutare gli utenti a familiarizzare con i pc e tutte le loro funzionalità.

Ai corsi di formazione ha partecipato un gruppo di 40 dipendenti comunali, provenienti da varie

I tre corsi organizzati dallo Stoà

Nell'ambito del primo dei tre corsi organizzati dallo Stoà per la formazione del personale, sono stati esaminati i programmi di open source e si è affrontata l'analisi dell'interfaccia e dei menù. Per quanto riguarda il secondo corso, i contenuti dei moduli obbligatori hanno riguardato molteplici argomenti: il ruolo degli enti locali, la normativa sulla comunicazione pubblica e istituzionale, i fondamenti del marketing pubblico, la comunicazione esterna, interna, di massa e interpersonale. E ancora: la qualità dei servizi e la soddisfazione del cliente, le innovazioni tecnologiche al servizio del cittadino e le reti Urp. Obiettivo del terzo corso, infine, è stato trasferire agli operatori le conoscenze di base della comunicazione pubblica e istituzionale alla luce delle nuove tecnologie.

Direzioni, in possesso di competenze informatiche di base e che hanno manifestato la loro disponibilità a seguire l'attività organizzata dallo Stoà. Adesso l'attenzione si sposta dalla teoria alla pratica, perché entro fine aprile saranno aperti gli altri otto sportelli previsti dal progetto Urp-Cpdaa, per verificare subito la qualità del lavoro di formazione svolto in questi mesi.