



ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DELLA LOMBARDIA ED EMILIA ROMAGNA "BRUNO UBERTINI"

PROGRAMMA FORMATIVO

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ACCESSO

Obiettivi: Linee guida – Protocolli - Procedure

Acquisizione competenze tecnico-professionale: Acquisizione conoscenze delle procedure nell'ambito dei servizi URP e in materia di accesso.

Categorie professionali:

Durata dell'evento ore: 3

IZSLER

Via Cremona, 284 - 25124 BRESCIA (BS)

AULA GUALANDI

22/11/2018

- | | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 09:15 – 09:30 | Registrazione partecipanti |
| 09:30 – 09.45 | Introduzione al corso (Lauretta Cocchi) |
| 09:45 – 10:45 | URP - L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Marica Paderno) <ul style="list-style-type: none">• Compiti, attività e strumenti• Servizi agli utenti• Richieste di informazioni• Reclami• Customer satisfaction• Carta dei servizi |
| 10:45 – 11:45 | La gestione delle richieste di accesso in Istituto (Roberta Billè) <ul style="list-style-type: none">• Differenze tra Accesso documentale- Accesso civico semplice – Accesso civico generalizzato• Modalità di evasione della richiesta di accesso documentale• Modalità di evasione della richiesta di accesso civico generalizzato• Il Registro delle richieste di accesso e gli adempimenti periodici in "Amministrazione Trasparente"• La giurisprudenza più recente in materia di accesso• Casi pratici |
| 11:45 – 12.00 | Conclusioni (Lauretta Cocchi) |
| 12:00 – 12:30 | Spazio a domande ed eventuale dibattito |

Docenti: dott.ssa Lauretta Cocchi, dott.ssa Marica Paderno, dott.ssa Roberta Billè

Compilazione questionario soddisfazione discenti online

Ai fini del rilascio degli attestati sia ECM che di partecipazione è necessaria:

- la presenza all'evento al 100% se svolto in un'unica giornata.
- non sono possibili recuperi delle giornate non frequentate per qualsiasi motivo
- la compilazione del questionario soddisfazione discenti
- il superamento del questionario di apprendimento

Il questionario di soddisfazione discenti e il questionario di apprendimento (disponibili dal giorno dopo l'evento, attendere email di attivazione) e la documentazione relativa agli eventi, sono disponibili solo per i presenti all'evento sul portale della Formazione all'indirizzo <http://formazione.izsler.it>, dopo aver inserito le proprie credenziali.