

## Front office chiavi in mano - Formazione azione Stage per Responsabili di strutture di Front Office

### Destinatari

La Formazione Azione è rivolta a chi esercita ruoli da Responsabile in strutture di comunicazione e di contatto diretto con il cittadino aderenti al Network di Linea Amica (URP, CUP, Sportello, Contact Center, ecc.).

Per ogni edizione di stage, è previsto un gruppo di 6/8 partecipanti provenienti, di norma, da Amministrazioni diverse o con responsabilità diverse nell'ambito della stessa Amministrazione.

Le tipologie di Amministrazioni considerate sono:

- Sanità (ASL, Aziende Ospedaliere, ecc.);
- Università e Biblioteche;
- Enti Locali (Comuni, Province, Regioni);
- Altre Amministrazioni (Ministeri e grandi enti).

### Attività

Nell'ambito di ogni edizione le attività si realizzeranno presso strutture pubbliche di contatto con il cittadino, riconosciute per qualità dei risultati, standard e tecnologie impiegate, appartenenti al Network Linea Amica, e presso il contact center Linea Amica.

L'approccio privilegia l'apprendimento tra pari, il coinvolgimento attivo di tutti i partecipanti, che saranno chiamati a raccontare e confrontare le esperienze, a condividere sul campo le prassi e gli strumenti di lavoro per identificare eventuali azioni di miglioramento da porre in essere presso la propria struttura.

Ogni edizione di stage sarà organizzata tenendo conto della tipologia di Amministrazione e degli interessi espressi.

Gli ambiti tematici oggetto degli stage, e sui quali i partecipanti dovranno esprimere una preferenza, sono:

- Monitoraggio e Customer Satisfaction
- Organizzazione Front Office e Back Office
- Sistemi di Knowledge Management System (KMS) e di Customer Relationship Management (CRM) per la gestione e il monitoraggio della domanda degli utenti.

### Articolazione e Durata

Lo stage, della durata di 30 ore, si articola in quattro momenti nell'arco di un mese:

- un'attività preparatoria online;
- un incontro in presenza presso l'Amministrazione Ospitante (complessivamente 2 giorni);
- un incontro in presenza presso il contact center di Linea Amica (1 giorno);
- la condivisione dell'esperienza di stage nell'ambiente della Comunità Professionale InnovatoriPA.

Front office chiavi in mano - Calendario Stage Responsabili																																
	1 <sup>a</sup> settimana								2 <sup>a</sup> settimana								3 <sup>a</sup> settimana								4 <sup>a</sup> settimana							
	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom		lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom		lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom		lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom	
online	■																															
presenza									■																							
presenza																	■															
online																									■							

Riguardo al reclutamento dei partecipanti saranno utilizzati nell'ordine i seguenti criteri:

- corrispondenza della funzione svolta a quella prevista per il progetto
- massimo 2 partecipanti per amministrazione
- ordine cronologico di arrivo della richiesta di partecipazione

Durante lo svolgimento del percorso i partecipanti sono affiancati da un tutor senior del Formez, che li assiste e li facilita nel processo di confronto e integrazione delle rispettive esperienze.

Le eventuali spese di trasferta (viaggio, vitto e alloggio) sono a carico dell'amministrazione.

### Informazioni

Per informazioni e modalità di iscrizione contattare Mary Sanna Artizzu [msanna@formez.it](mailto:msanna@formez.it)

## Calendario Stage

Edizione	Date incontri in presenza	Amministrazione
<b>I</b>	14-15-16 settembre	Comune di Reggio Emilia
	22 settembre	Contact center Linea Amica - Roma
<b>II</b>	14-15-16 settembre	Azienda ospedaliera di Padova
	22 settembre	Contact center Linea Amica - Roma
<b>III</b>	28-29-30 settembre	Università di Bologna - Segreteria di Lettere
	6 ottobre	Contact center Linea Amica - Roma
<b>IV</b>	28-29-30 settembre	Comune di Milano
	6 ottobre	Contact center Linea Amica - Roma
<b>V</b>	5-6-7 ottobre	Comune di Reggio Emilia
	13 ottobre	Contact center Linea Amica - Roma
<b>VI</b>	12-13-14 ottobre	Azienda ospedaliera di Padova (o altra struttura sanitaria)
	20 ottobre	Contact center Linea Amica - Roma
<b>VII</b>	23-24-25 novembre	Comune di Milano
	1 dicembre	Contact center Linea Amica - Roma
<b>VIII</b>	23-24-25 novembre	ACI
	1 dicembre	Contact center Linea Amica - Roma