

Percorso formativo Front Office chiavi in mano

Il modello di attenzione al cittadino del Network Linea Amica

Palermo, 15 giugno 2011

Programma della giornata

- 10:00 – 10:15 Saluti e accoglienza dei partecipanti
- 10:15 – 11:00 Il progetto Linea Amica e il modello di attenzione al cittadino: ascolto, attenzione, linguaggio e accompagnamento.
Il percorso formativo
(**Roberta Chiappe**, *Formez PA*)
- 11.00 – 13:30 Il ruolo delle reti nell'ottica dell'attenzione al cittadino
Le fasi del processo di comunicazione: punti di forza e criticità
(**Domenico Pennone**, *Provincia di Napoli*)
- 14.30 – 15:30 Presentazione dell'ambiente on line: strumenti, attività e modalità di svolgimento del corso
Presentazione e lancio dell'esercitazione on line
(**Elisabetta Fodde**, *Formez PA*)
- 15.30 – 16:45 Costituzione dei gruppi di lavoro, nomina del referente e avvio dei lavori
- 16:45 – 17:00 Considerazioni finali e chiusura della giornata

Sede dell'incontro:

Sala Conferenze – Dipartimento Funzione Pubblica
Viale Regione Siciliana, 2226
Palermo