

Programmi per prove di riqualificazione presentate dall'Amministrazione.
Si discuteranno il prossimo 13 febbraio.

Nel caso abbiate annotazioni e suggerimenti inviateli pure a

rdbstato@rdn.it
oppure
rdbgiustizia@libero.it

oppure, via fax allo 06/7628233

Saluti

Pina Todisco

**PROGRAMMA DEL CORSO DI RIQUALIFICAZIONE
PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI**

CANCELLIERE

POSIZIONE ECONOMICA C3

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Contenuti

Così come previsto dal contratto integrativo, il percorso di riqualificazione sarà articolato in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica, della durata di 15 giorni (5 moduli di 3 giornate ciascuno), sarà articolata in aree tematiche, riguardanti gli aspetti più significativi delle recenti riforme amministrative, in particolare quelle dell'amministrazione giudiziaria e del pubblico impiego. Sarà poi esaminato il ruolo del direttore di cancelleria, con particolare riferimento alle problematiche dell'organizzazione e ai processi decisionali.

Sarà trattato, inoltre, il tema della comunicazione interna sotto l'aspetto della gestione delle risorse umane e strumentali e del lavoro di gruppo; saranno quindi affrontate le problematiche in materia di comunicazione esterna sia dal punto di vista della qualità del servizio sia sotto l'aspetto delle corrette relazioni sindacali.

Tirocinio

L'attività di tirocinio, della durata di due mesi, si svolgerà sul luogo di lavoro e sarà finalizzato a far acquisire ai partecipanti capacità di analisi e di individuazione di soluzioni organizzative fattibili, sia dal punto di vista organizzativo ed amministrativo, sia dal punto di vista economico - ove questo sia possibile. Il tirocinio, inoltre, tenderà ad approfondire aspetti dell'operatività relativa alla posizione economica da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio valutativo finale.

Le risorse e la loro ottimizzazione

- La gestione delle risorse strumentali: l'acquisizione dei beni, l'acquisizione e la gestione dei beni informatici, i contratti
- Le risorse umane come risorsa strategica per le organizzazioni di servizi: gestione, sviluppo, formazione e motivazione delle risorse umane affidate

La comunicazione interna ed esterna

- La comunicazione interna ed esterna
- La disciplina delle attività di informazione e comunicazione nella Pubblica Amministrazione
- La comunicazione interpersonale come leva di gestione delle risorse umane
- La capacità di motivare
- Lavoro di gruppo. Metodi e relazioni nel lavoro di gruppo.
- Le dinamiche interne al gruppo: la leadership.
- Il processo decisionale e il corretto approccio individuale.
- La costruzione di un piano di lavoro e il corretto coinvolgimento del personale
- Il manager come comunicatore
- La comunicazione interna come processo organizzativo
- Le principali esperienze in tema di comunicazione interna
- Le relazioni sindacali
- Struttura e gestione di una trattativa sindacale
- Il ruolo degli URI³ come snodo fra ambiente esterno e ambiente interno

PROGRAMMA

**FIGURA PROFESSIONALE DEL DIRETTORE DI CANCELLERIA
 POSIZIONE ECONOMICA C3**

AREE TEMATICHE:

**La Pubblica Amministrazione alla luce dei recenti interventi normativi
 In particolare, il Ministero della giustizia**

- La struttura organizzativa
- Struttura organizzativa dell'Amministrazione giudiziaria e competenze interne a seguito del D.P.R. 6 marzo 2001, n. 55.
- Servizi amministrativi e servizi giudiziari in generale
- Aspetti strutturali/organizzativi e relazioni gerarchico funzionali
- Le strutture per l'informatica: dall'Autorità per l'informatica nella P.A. (A.I.P.A.) al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (D.P.C.M. 27.9.01); l'Ufficio del Responsabile per i Sistemi Informatici Automatizzati (U.R.S.I.A.) i Coordinatori interdirezionali (C.I.S.I.A.A.) per la gestione delle esigenze locali e il piano triennale.
- Funzione giurisdizionale e funzione amministrativa negli Uffici giudiziari

Il rapporto di pubblico impiego

- La disciplina del pubblico impiego alla luce del D.L.vo n. 165/01
- La contrattazione collettiva ed integrativa
- Il sistema delle relazioni sindacali.
- La normativa in materia di pari opportunità.
- La trasparenza nell'attività amministrativa e i vincoli
- La legge in materia di accesso ai documenti amministrativi.
- Le leggi "Bassanini" e le certificazioni.
- La normativa in materia di privacy (L. 675/96)

Il ruolo del direttore di cancelleria: le competenze organizzativo-gestionali

Organizzazione, ruolo, servizi

- Le principali teorie organizzative: da Taylor alla teoria dei sistemi
- Da un'organizzazione fondata sulla prescrizione dei compiti ad una orientata ai risultati: il concetto di risultato.
- Le organizzazioni che erogano servizi con particolare riferimento a quelle che erogano servizi di pubblica utilità
- La qualità dei servizi: definizioni, misurazioni e metodologie per il miglioramento
- Il servizio giustizia e i suoi attori.
- La catena di produzione del servizio. Il lavoro di gruppo.
- Il concetto di ruolo organizzativo: da un'organizzazione fondata sulle mansioni ad una fondata sui ruoli
- Il sistema delle attese come fonte per la costruzione del ruolo
- Il ruolo del direttore di cancelleria
- L'organizzazione di una cancelleria e segreteria giudiziaria: criticità e problem solving
- Il servizio verso l'esterno: il front-office

PROGRAMMA DEL CORSO DI RIQUALIFICAZIONE PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI

COMUNICATORE

POSIZIONE ECONOMICA C3

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Contenuti

Così come previsto dal contratto integrativo, il percorso di riqualificazione si articolerà in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica, della durata di 150 ore, sarà articolata in aree tecniche, destinate sia alla struttura organizzativa dell'amministrazione giudiziaria, sia alle materie specifiche di competenza del comunicatore, secondo quanto previsto dal D.P.R. n. 422 del 2001: quando normativo relativo alla comunicazione pubblica, teorie e tecniche della comunicazione, comunicazione interna e comunicazione esterna, tecniche di elaborazione di messaggi e prodotti di comunicazione, piani di comunicazione e campagne di informazione, gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico.

Tirocinio

L'attività di tirocinio si svolgerà sul posto di lavoro e tenderà ad approfondire aspetti dell'operatività relativa alla posizione economica da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio valutazione finale.

PROGRAMMA

**FIGURA PROFESSIONALE DEL COMUNICATORE
POSIZIONE ECONOMICA C3**

AREE TEMATICHE:

La Pubblica Amministrazione alla luce dei recenti interventi normativi. In particolare, il Ministero della Giustizia

- La struttura organizzativa
- Struttura organizzativa dell'Amministrazione giudiziaria e competenze inerenti a seguito del D.P.R. 6 marzo 2001, n. 55.
- Servizi amministrativi e servizi giudiziari in generale
- Aspetti strutturali/organizzativi e relazioni gerarchico funzionali
- Le strutture per l'informatica: dall'Autorità per l'informatica esale P.A. (A.I.P.A.) al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (D.P.C.M. 27.9.01) l'Ufficio del Responsabile per i Sistemi Informativi Autorizzati (U.R.S.I.A.) i Componenti interdirezionali (C.I.S.I.A.A.) per la gestione delle esigenze locali e il piano triennale.
- Funzione giurisdizionale e funzione amministrativa negli Uffici giudiziari

Il rapporto di pubblico impiego

- La disciplina del pubblico impiego alla luce del D.L.vo n. 165/01
- La contrattazione collettiva ed integrativa.
- Il sistema delle relazioni sindacali.
- La normativa in materia di pari opportunità.

La trasparenza nell'attività amministrativa e i vincoli

- La legge in materia di accesso ai documenti amministrativi.
- Le leggi "Passamini" e le certificazioni.
- La normativa in materia di privacy (L. 675/96)

La comunicazione pubblica e la riforma della P.A.

- Il quadro normativo (L. n. 231/99, D. L. n. 291/99, L. n. 675/96, L.n. 150/2000 e D.P.R. n.422/01, D.L. n.165/2001)
- Tecniche ed evoluzione della comunicazione pubblica e della informazione istituzionale con riguardo al nesso tra comunicazione e processi di trasformazione dei sistemi amministrativi

Teorie e tecniche della comunicazione

- Elementi di teoria della comunicazione: Target, codici, strumenti, contenuti
- La comunicazione non verbale
- Il linguaggio dei media: giornali, radio, televisione, internet
- Le possibilità offerte dalle tecnologie telematiche

Comunicazione e organizzazione

- Comunicazione esterna e comunicazione interna
- Comunicazione interpersonale e di gruppo
- La riunione: quando farla, come prepararla, come condurla
- Gli stili di conduzione
- Il lavoro di gruppo e la sua importanza
- Il marketing dei servizi pubblici: l'analisi dei target

Tecniche di elaborazione di messaggi e prodotti di comunicazione

- Tecniche di elaborazione di messaggi e prodotti di comunicazione
- La comunicazione verbale: scrivere per comunicare, parlare per comunicare
- Strumenti per la comunicazione organizzativa: il manifesto, il volantino, il meeting e news letter
- Strumenti per la comunicazione interna: il bollettino, la segnalistica, le locandine e gli inviti internet

I piani di comunicazione e le campagne di informazione

- La logica della programmazione: obiettivi, risorse e strumenti, verifica dei risultati e dei prodotti
- Le campagne di stampa istituzionali
- La comunicazione attraverso l'ufficio stampa
- I rapporti con gli organi di informazione
- Gli strumenti degli uffici stampa: comunicati, conferenze, interviste, pubbliche relazioni

La comunicazione attraverso gli URP

- L'URP come strumento di comunicazione del Ministero e degli uffici giudiziari con i cittadini e con il personale (clienti esterno e interno)
- L'URP come strumento di controllo e di miglioramento della qualità dei servizi
- Organizzare un URP
- Il *Front-office*: il dialogo con il cittadino, il ruolo degli operatori
- Il *Back-office*: la banca dati, la gestione delle notizie, l'aggiornamento, la rete dei referenti
- Predisporre un contesto comunicativo (depliant, segnalistica, notiziari)
- I rapporti con il cittadino: preparazione di questionari conoscitivi, elaborazione statistica dei dati, verifica dei rapporti con il cittadino

PROGRAMMA DEL CORSO DI QUALIFICAZIONE PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI

**ESPERTO LINGUISTICO
POSIZIONE ECONOMICA C3**

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Corsuanti

Così come previsto dal contratto integrativo, il percorso di riqualificazione avrà durata pari a 4 mesi e si articolerà in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica sarà articolata in aree tematiche, riguardanti sia i punti più significativi delle recenti riforme amministrative, con particolare riguardo l'Amministrazione della Giustizia, sia le materie specifiche di competenza dell'esperto linguistico: diritto internazionale, diritto delle Comunità Europee e diritto pubblico comparato.

Saranno trattati anche, in relazione al ruolo, alle capacità e alle competenze della figura professionale in questione, i temi dell'organizzazione, delle risorse e la loro ottimizzazione, della comunicazione con particolare riguardo al suo aspetto relazionale.

Tirocinio

L'attività di tirocinio si svolgerà sul posto di lavoro e tenderà ad approfondire aspetti dell'operatività relativa alla posizione economica da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio di valutazione finale.

Elementi di diritto delle Comunità Europee

- Origini ed evoluzione storica, istituzionale e politica delle cooperazione europee: dalla Comunità agli Unione.
- Il Trattato istitutivo dell'Unione Europea: la politica estera di sicurezza, la cooperazione di polizia giudiziaria, la cooperazione rafforzata
- Gli organi dell'Unione europea
- L'unione economica e monetaria
- I diritti umani nell'Unione europea; la cittadinanza dell'unione
- Gli atti delle istituzioni comunitarie, le competenze congiunte del Parlamento e del Consiglio dei Ministri
- Competenze e politiche della Comunità
- L'ingresso e il soggiorno nel territorio comunitario dei cittadini di Stati terzi
- Il carattere consociativo: le integrazioni degli Stati; le controversie sulla legittimità degli atti comunitari e le controverse in materia di responsabilità
- L'interpretazione del diritto comunitario nei procedimenti di rinvio a titolo pregiudiziale
- I rapporti tra ordinamento nazionale italiano e ordinamento comunitario, con particolare riguardo alla giurisprudenza della Corte Europea e della Corte costituzionale italiana
- I rapporti tra gli ordinamenti regionali e il diritto comunitario

Elementi di diritto pubblico comparato

- Concetti fondamentali: diritto costituzionale; cultura giuridica; società e istituzioni; il concetto e i tipi di costituzione; il regime e le forme di stato; l'evoluzione della forma Stato.
- I caratteri fondamentali del modello democratico e gli strumenti della democrazia: le votazioni, le elezioni e i sistemi elettorali.
- Le forme di governo: concetto e classificazione; il tipo di stato; le assemblee parlamentari; organizzazione unicamerale e bicamerale delle assemblee parlamentari; competenze normative in alcuni ordinamenti di democrazia pluristadica.
- La Gran Bretagna: caratteri generali del diritto inglese; cenni sulla struttura costituzionale britannica; la tipologia degli atti normativi; il procedimento legislativo; gli atti normativi; gli organi di "drafting": storia e funzione dell'Office of Parliamentary Counsel; cenni su altri ordinamenti del Commonwealth.
- Gli Stati Uniti: caratteri generali del diritto statunitense; forma di governo e procedimento legislativo; tipologia degli atti normativi; gli organi di "drafting"; il procedimento legislativo: le Commissioni e P.A.; il bicameralismo e il veto presidenziale; il federalismo.
- La Francia: storia ed evoluzione delle istituzioni francesi; il procedimento legislativo e il Governo in Parlamento.
- La Germania: la democrazia in Germania; il procedimento legislativo.
- Le nuove democrazie del sud-Europa: Spagna, Grecia, Portogallo.
- Gli ordinamenti dell'Europa orientale e gli eredi dell'impero sovietico
- Diritto e procedura penale inglese e statunitense; il sistema di giustizia inglese; il sistema di giustizia statunitense.

PROGRAMMA

FIGURA PROFESSIONALE DELL'ESPERTO LINGUISTICO POSIZIONE ECONOMICA C3

AREE TEMATICHE:

La Pubblica amministrazione alla luce dei recenti interventi normativi. In particolare, il Ministero della giustizia

- La struttura organizzativa
- Struttura organizzativa dell'Amministrazione giudiziaria e competenze interne a seguito del D.P.R. 6 marzo 2001, n. 55.
- Servizi amministrativi e servizi giudiziari in generale
- Aspetti strutturali/organizzativi e relazioni gerarchico funzionali
- Le strutture per l'informatica: dall'Autorità per l'informatica nella P.A. (A.I.P.A.) al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (D.P.C.M. 27.9.01); l'Ufficio del Responsabile per i Sistemi Informativi Automatizzati (U.R.S.I.A.) i Coordinamenti interdistrettuali (C.I.S.I.A.) per la gestione delle esigenze locali e il piano triennale.
- Funzione giurisdizionale e funzione amministrativa degli Uffici giudiziari

Il rapporto di pubblico impiego

- La disciplina del pubblico impiego alla luce del D.L.vo n. 165/01
- La contrattazione collettiva ed integrativa
- Il sistema delle relazioni sindacali.
- La normativa in materia di pari opportunità.

La trasparenza nell'attività amministrativa e i vincoli

- La legge in materia di accesso ai documenti amministrativi.
- Le leggi "Bassanini" e le certificazioni.
- La normativa in materia di privacy (L. 675/96)

Elementi di diritto internazionale

- La Comunità internazionale e il suo diritto
- Le fonti dell'ordinamento giuridico internazionale
- Le varie categorie di fonti; gli atti giuridici; i mezzi integrativi delle fonti
- La classificazione del diritto internazionale e il diritto dei trattati.
- L'interpretazione delle norme giuridiche internazionali
- I rapporti tra il diritto internazionale e il diritto interno.
- I soggetti del diritto internazionale; gli stati; gli Enti diversi dagli stati; l'estinzione dei soggetti; la successione tra soggetti.
- Gli organi dei soggetti internazionali
- La tutela della funzione di governo dello Stato; a) con riguardo alle persone; b) con riguardo all'ambito spaziale.
- Gli atti illeciti e le responsabilità dei soggetti
- La risoluzione delle controversie nel sistema giuridico internazionale

PROGRAMMA DEL CORSO DI RIQUALIFICAZIONE PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI

UFFICIALE GIUDIZIARIO

POSIZIONI ECONOMICHE C3 - C2

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Contenuti

Occorrenzate con quanto previsto dal contratto integrativo, il percorso di riqualificazione è articolato in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica, della durata di 15 giorni (5 moduli di 3 giornate ciascuna), è strutturata in aree tematiche riguardanti: gli interventi normativi che hanno inciso sull'organizzazione delle pubbliche amministrazioni - e quella giudiziaria in particolare - nonché gli aspetti più significativi in materia di pubblico impiego. Il ruolo dell'ufficiale giudiziario sarà analizzato sia in relazione all'organizzazione che con riferimento alle competenze e ai processi decisionali. Verranno, poi, affrontate le problematiche relative ai rapporti dell'ufficio NEP con gli uffici giudiziari e con le altre pubbliche amministrazioni, con particolare riguardo agli aspetti organizzativi. Infine, saranno trattate le tematiche relative alla comunicazione interna ed esterna, e la qualità del servizio.

Tirocinio

L'attività di tirocinio, della durata di due mesi, si svolgerà sul posto di lavoro e tenderà ad approfondire gli aspetti dell'operatività relativa alle posizioni economiche da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio di valutazione finale.

Il ruolo dell'esperto linguistico C3: le competenze organizzative e relazionali

- Le organizzazioni, il ruolo, i servizi
- Le principali teorie organizzative: da Taylor alla teoria dei sistemi
- Da un'organizzazione fondata sulla prescrizione dei compiti ad una orientata al risultato: il concetto di risultato.
- Le organizzazioni che erogano servizi con particolare riferimento a quelle che erogano servizi di pubblica utilità
- La qualità dei servizi: definizioni, misurazioni e metodologie per il miglioramento
- Il servizio giustizia e i suoi utenti
- Il concetto di ruolo organizzativo: da un'organizzazione fondata sulle mansioni ad una fondata sui ruoli
- Il sistema delle attese come fonte per la costruzione del ruolo
- Il ruolo dell'esperto linguistico

Le risorse e la loro ottimizzazione

- La gestione delle risorse strumentali: l'acquisizione dei beni, l'acquisizione e la gestione dei beni informativi, assistenza e sistemistica I contratti
- Le risorse umane come risorsa strategica per le organizzazioni di servizi: gestione, sviluppo, formazione e motivazione delle risorse umane affittate.

La comunicazione interna ed esterna

- La comunicazione interna ed esterna
- La disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni.
- La comunicazione interpersonale come leva di gestione delle risorse umane
- La capacità di motivare
- Lavoro di gruppo. Metodi e relazioni nel lavoro di gruppo.
- Le dinamiche interne al gruppo: la leadership.
- Il processo decisionale e il corretto approccio istruttorio.
- La costruzione di un piano di lavoro e il corretto coinvolgimento del personale.
- Il manager come comunicatore
- Gli uffici per le relazioni col pubblico (URP) come snodo fra ambiente interno e ambiente esterno

La gestione delle risorse negli uffici NIEP

- La gestione delle risorse strumentali in relazione ai compiti dell'ufficio giudiziario
- La gestione delle risorse umane.
- Lo status di dipendente di un ufficio NIEP: implicazioni sotto il profilo gestionale.

Le competenze

- Adeguamenti amministrativi e contabili

I rapporti con gli uffici giudiziari e con altre pubbliche amministrazioni

La sorveglianza del Presidente della Corte d'Appello

- La sorveglianza formale, contabile e disciplinare: implicazioni sotto l'aspetto organizzativo e operativo.

I rapporti con gli uffici giudiziari

- Le attività e i rapporti tra uffici NIEP e uffici giudiziari: sinergie e interazioni
- Sviluppo migliorativo del rapporto di collaborazione

Rapporti con altre realtà organizzative esterne

- Le attività dell'ufficio giudiziario nei rapporti con le altre pubbliche amministrazioni, in particolare con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e con l'INPDAP.

La comunicazione interna

La comunicazione interpersonale

- La comunicazione interna
- La comunicazione interpersonale come leva di gestione delle risorse umane
- La capacità di motivare.

Il lavoro di gruppo

- Lavoro di gruppo. Metodi e relazioni nel lavoro di gruppo.
- Le dinamiche interne al gruppo: la leadership.
- Il processo decisionale e il corretto approccio individuale.
- La costruzione di un piano di lavoro e il corretto coinvolgimento del personale.

Il servizio degli uffici NIEP e la comunicazione esterna

Il servizio degli uffici NIEP

- Il servizio degli uffici NIEP nell'ambito del servizio giustizia.
- La qualità del servizio.
- Analisi di un caso: individuazione di ipotesi di miglioramento.

La comunicazione esterna

- Aspetti gestionali e relazionali nei rapporti con l'utenza.
- Simulazione di un caso.

I rapporti con l'utenza: il front-office

- La normativa in materia di comunicazione.
- Gli strumenti per una comunicazione efficace.
- Gli utenti del servizio UNIEP

PROGRAMMA

**FIGURA PROFESSIONALE DELL'UFFICIALE GIUDIZIARIO
POSIZIONI ECONOMICHE C3 - C2**

AREE TEMATICHE:

La Pubblica Amministrazione alla luce dei recenti interventi normativi. In particolare, il Ministero della giustizia

La struttura organizzativa

- Struttura organizzativa dell'Amministrazione giudiziaria e competenze relative a seguito del D.P.R. 6 marzo 2001, n. 55.
- Servizi amministrativi e servizi giudiziari in generale
- Aspetti strutturali/organizzativi e relazioni gerarchico funzionali
- Le strutture per l'informatica: dell'Autorità per l'informatica nella P.A. (A.I.P.A.) al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (D.P.C.M. 27/9/01); l'ufficio del Responsabile per i Sistemi Informativi Automatizzati (U.R.S.I.A.) i Coordinamenti interistituzionali (C.I.S.I.A.), per la gestione delle esigenze locali e il piano triennale. Funzione giurisdizionale e funzione amministrativa negli Uffici giudiziari

Il rapporto di pubblico impiego

- La disciplina del pubblico impiego alla luce del D.Lvo n. 165/01
- La contrattazione collettiva ed integrativa.
- Il sistema delle relazioni sindacali.
- La normativa in materia di pari opportunità.
- La trasparenza nell'attività amministrativa e i vincoli
- La legge in materia di accesso ai documenti amministrativi.
- Le leggi "Bassanini" e le certificazioni.
- La normativa in materia di privacy (L. 675/96)

Il ruolo dell'ufficiale giudiziario: le competenze organizzative-gestionali

L'organizzazione, il ruolo, i servizi

- Le principali teorie organizzative: da Taylor alla teoria dei sistemi
- Da un'organizzazione fondata sulla prescrizione dei compiti ad una orientata al risultato: il concetto di risultato.
- Le organizzazioni che erogano servizi con particolare riferimento a quelle che erogano servizi di pubblica utilità
- La qualità dei servizi: definizioni, misurazioni e metodologie per il miglioramento
- Il servizio giustizia e i suoi utenti
- Il concetto di ruolo organizzativo: da un'organizzazione fondata sulle mansioni ad una fondata sui ruoli
- Il sistema delle alleanze come fonte per la costruzione del ruolo
- Il ruolo dell'ufficiale giudiziario alla luce della normativa vigente e del contratto integrativo.
- I compiti e le responsabilità dell'ufficiale giudiziario, in particolare quelli delle posizioni economiche C2 e C3

**PROGRAMMA DEL CORSO DI RIQUALIFICAZIONE
PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI
FORMATORE**

POSIZIONI ECONOMICHE C3 - C2

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Contenuti

Così come previsto dal contratto integrativo, il percorso di riqualificazione si articolerà in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica, della durata di 20 giorni, sarà articolata in aree tematiche destinate alle materie specifiche di competenza del formatore: il ruolo del formatore, il contesto organizzativo, l'analisi dei fabbisogni formativi, gli strumenti e i criteri per la formazione, la progettazione formativa, la valutazione.

Procedimento

L'attività di tirocinio si svolgerà sul posto di lavoro e tenderà ad approfondire aspetti dell'operatività relativa alle posizioni economiche da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio valutativo finale.

PROGRAMMA

**FIGURA PROFESSIONALE DEL FORMATORE
POSIZIONI ECONOMICHE C3 - C2**

AREE TEMATICHE:

La formazione e il ruolo del formatore nell'amministrazione giudiziaria

- Contesto istituzionale e organizzativo
- Mutamento sociale, cambiamento organizzativo, qualità dei servizi e formazione nella Pubblica Amministrazione
- Il ruolo della formazione nello sviluppo delle risorse umane
- Mutamento sociale, cambiamento organizzativo, qualità dei servizi e formazione nell'Amministrazione giudiziaria
- Il concetto di organizzazione
- Le principali teorie organizzative
- I modelli organizzativi
- L'organizzazione burocratica
- Il concetto di ruolo
- Il rapporto tra Formazione e Organizzazione. *Learning Organization*
- Modelli di formazione e approcci innovativi
- Tipologie di interventi formativi
- Il ruolo del formatore
- Le competenze necessarie all'esercizio del ruolo del formatore

L'analisi dei fabbisogni formativi

- Le fasi del processo di formazione e l'analisi dei fabbisogni
- Il concetto di fabbisogno di formazione
- I ruoli coinvolti nell'analisi
- Analisi della domanda e lettura dei bisogni formativi
- Diagnosi organizzativa e sviluppo di competenze
- Analisi di un caso: dal problema alla proposta di formazione
- Testimonianza su esperienze di rilevazione dei fabbisogni formativi
- Approcci metodologici all'analisi dei fabbisogni formativi
- Metodologia della ricerca in ambito organizzativo (cenni)
- Caratteristiche e limiti dei principali strumenti dell'analisi: interviste, colloqui e questionari
- La struttura del questionario: definizione degli ambiti di ricerca e indicazioni metodologiche

Strumenti e criteri per la formazione

- Teorie dell'apprendimento e comunicazione
- Modelli di apprendimento: apprendimento sociale e apprendimento di ruolo
- Relazione tra formatore e discente
- Le metodologie didattiche
- Tipologie dei metodi didattici
- Le metodologie tradizionali: caratteristiche e limiti
- Le metodologie innovative (e-learning) caratteristiche e limiti
- Il formatore come *actor*
- Il formatore come docente
- La lezione
- La comunicazione in pubblico
- Le dinamiche di gruppo
- L'osservazione e la gestione dei gruppi di apprendimento
- Il formatore come organizzatore
- Il rapporto con la comunità/Ambientazione centrale/ Scuola di formazione
- Individuazione delle risorse per la docenza
- Il rapporto con la docenza
- Il controllo dei costi
- Come si costruisce il budget

La progettazione formativa

- Illustrazione dell'approccio teorico sulla progettazione del processo formativo
- Dall'analisi delle esigenze emerse alla definizione degli obiettivi didattici
- L'influenza del contesto: Le finalità dell'organizzazione e le aspettative dei partecipanti
- Lo schema generale della progettazione
- Dagli obiettivi generali alla progettazione
- Corrispondenza tra obiettivi del corso e fabbisogno rilevati
- Saffi di lavori di gruppo
- Esercizio di progettazione:
 - Progettare un corso partendo dall'analisi delle esigenze emerse, attraverso la definizione di obiettivi didattici;
 - l'osservazione e la conduzione dei gruppi di lavoro come strumento di sviluppo didattico;
 - la spiegazione di progetti di lavoro attraverso la comunicazione in pubblico

La valutazione

- La strategia formativa e il ruolo della valutazione
- I vari livelli di valutazione delle attività formative:
 - Valutazione dell'apprendimento
 - Valutazione del programma *ex ante*
 - Valutazione del programma *ex post* (globale)
 - Valutazione in itinere (monitoraggio)
- Gli indicatori della valutazione
- La valutazione della formazione: un percorso di ricerca
- Metodologie e strumenti propri dei vari livelli di valutazione
- Modalità di attuazione del monitoraggio
- Valutazione del corso

**PROGRAMMA DEL CORSO DI QUALIFICAZIONE
PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI**

CONTABILE

POSIZIONI ECONOMICHE C3 - C2

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Contenuti

Così come previsto dal contratto integrativo, il percorso di riqualificazione, della durata di 3 mesi, sarà articolato in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica si articolerà in aree tematiche, riguardanti i punti più significativi delle recenti riforme amministrative, in particolare quelle riguardanti l'Amministrazione della Giustizia.

Saranno quindi trattate le materie specifiche di competenza del contabile: la responsabilità, il bilancio dello Stato, il conto del patrimonio, l'attività contabile della P.A., il servizio di ragioneria presso gli uffici giudiziari, le prospettive della contabilità di stato. Infine, saranno trattate anche le problematiche inerenti l'organizzazione e la comunicazione.

Tirocinio

L'attività di tirocinio si svolgerà sul posto di lavoro e tenderà ad approntare gli aspetti dell'operatività relativa alle posizioni economiche da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio di valutazione finale.

PROGRAMMA

**FIGURA PROFESSIONALE DEL CONTABILE
POSIZIONI ECONOMICHE C3 - C2**

AREE TEMATICHE:

**La Pubblica Amministrazione alla luce dei recenti interventi normativi
In particolare, il Ministero della Giustizia**

- La struttura organizzativa
- Struttura organizzativa dell'Amministrazione giudiziaria e competenza interne a seguito del D.P.R. 6 marzo 2001, n. 55.
- Servizi amministrativi e servizi giudiziari in generale
- Aspetti strutturali/organizzativi e relazioni gerarchico funzionali
- Le strutture per l'informazione: dall'Autorità per l'Informatica nella P.A. (A.I.P.A.) al Dipartimento per l'Innovazione e le tecnologie (D.P.C.M. 27.9.01); l'Ufficio del Responsabile per i Sistemi Informativi Autorizzati (U.R.S.I.A.) i Coordinamenti interdistrettuali (C.I.S.I.A.) per la gestione delle esigenze locali e il piano triennale Funzione giurisdizionale e funzione amministrativa degli Uffici giudiziari

Il rapporto di pubblico impiego

- La disciplina del pubblico impiego alla luce del D.Lvo n. 165/01
- La contrattazione collettiva ed integrativa
- Il sistema delle relazioni sindacali.
- La normativa in materia di pari opportunità.

La trasparenza nell'attività amministrativa e i vincoli

- La legge in materia di accesso ai documenti amministrativi.
- Le leggi "Bassanini" e le certificazioni.
- La normativa in materia di privacy (L. 675/96)

Le responsabilità dei pubblici dipendenti

- La responsabilità in generale
- Le differenze tra responsabilità amministrativa e responsabilità contabile
- Il responsabile del procedimento ex L. 241/90 - approfondimento

L'attività contrattuale della P.A.

- Sviluppo di obiettivi e di programmi con piani di acquisizione di beni e servizi.
- Modalità di scelta del contraente (varie tipologie di gara). Emissione e svolgimento delle gare.
- Capitolati, oneri, penali - organi consultivi
- Aggiudicazione, stipula, approvazione
- Controlli, esecuzione, collaudo, liquidazione
- Sistemi alternativi di acquisizione e problematiche operative

- Il sistema dei controlli: centri storici. Le modalità di controllo alla luce delle recenti normative.
- L'attività di controllo degli uffici delle ex ragionerie

Il bilancio dello Stato

- Centri storici: ultime disposizioni normative (L. 468/78 - L. 362/88 - L. 94/97 D.L. vo 279/97). Protezione temporale. Bilancio di competenza e di cassa.
- Struttura del bilancio. Scansione temporale di predisposizione del documento.
- Legge finanziaria e legge di bilancio: il bilancio annuale del Ministero della Giustizia.
- La gestione della spesa: assegnazione delle risorse in termini di competenza e di cassa, le fasi della spesa (impegno, liquidazione, ordinativi diretti. Ronchi di spesa fissa, pagamenti: ordini di accreditamento, ordinativi diretti. Ronchi di spesa fissa.
- Ruolo dell'Ufficio Centrale del Bilancio e delle Direzioni Provinciali del Tesoro
- Analisi ed esposizione di alcuni tipi di spesa: competenze fisse ed accessorie al personale dipendente.
- Bilancio consuntivo: significato e struttura del conto consuntivo (conto finanziario - conto patrimoniale) - Bilancio di previsione.
- Scansione temporale delle procedure del conto.
- Esame da parte degli organi di controllo.
- Legge di approvazione.
- Il ruolo della Corte dei Conti

Il conto del patrimonio

- Illustrazione del conto del patrimonio: mobiliare - immobiliare
- Illustrazione delle categorie patrimoniali
- La figura del consegnatario economico
- L'inventarizzazione dei beni: criteri e disposizioni inventariali
- La valutazione dei beni, l'ammortamento, la messa fuori uso
- La documentazione giustificativa dei movimenti patrimoniali
- L'acquisizione dei dati patrimoniali e il sistema informativo: la gestione delle schede patrimoniali
- Rendicontazione del patrimonio, esame dei modelli 98 CG e 130 PGS: concordanza con il conto finanziario.

Il servizio di ragioneria presso gli uffici giudiziari

- La figura del funzionario delegato
- I registri contabili - uso del supporto informatico
- Gli ordini di accreditamento e gli ordinativi di pagamento
- La rendicontazione annuale e semestrale
- I controlli sui rendiconti da parte delle ragioniere provinciali (D.L. vo 430/97) e della Corte dei Conti
- L'IRAP: lineamenti del tributo, modalità di determinazione degli accenti e del saldo.
- Trattamento dei redditi assennati, collaborazioni e prestazioni di lavoro autonomo e occasionale

- La denuncia annuale delle rettificazioni (il quadro SA mod. 770): le competenze ed il versamento dei contributi, la rettificazione imputabile ai fini fiscali e previdenziali, il calcolo dell'imposta sugli emolumenti ordinati e su quelli soggetti a tassazione separata
- La certificazione dei compensi: il modello C.U.D.
- Gestione amministrativo-contabile del personale a tempo determinato
- Le competenze accessorie del personale (stranulnario, premi per la produttività indivisibile)
- Oneri previdenziali ed assistenziali - ritenute erariali - trattamento fiscale
- Misura della contribuzione
- Conguaglio contributivo di fine anno
- Demanda contributiva all'INPDAP
- Trasmissione informatica dei dati
- Missioni e turnamenti
- Il servizio autonozzi
- Il modello 12 e gli adeguamenti locali

Le prospettive della contabilità di stato

- Il controllo di gestione: il decreto legislativo 286/99
- Il bilancio per centri di costo
- La disciplina dei controlli: la contabilità dei costi, dei ricavi, dei risultati
- Metodi e strumenti per progettare e realizzare i controlli interni: uso di strumenti e metodi per la progettazione di un sistema di controllo interno

Il ruolo del contabile: le competenze organizzative e gestionali

L'organizzazione, il ruolo, i servizi.

- Le principali teorie organizzative: da Taylor alla teoria dei sistemi
- Da un'organizzazione fondata sulla prescrizione dei compiti ad una orientata al risultato. Il concetto di risultato.
- Le organizzazioni che erogano servizi, in particolare quelle che erogano servizi di pubblica utilità
- La qualità dei servizi: definizioni, misurazioni e metodologie per il miglioramento
- Il servizio giustizia e i suoi utenti
- Il concetto di ruolo organizzativo: da un'organizzazione fondata sulle mansioni ad una fondata sui ruoli
- Il sistema delle risorse come fonte per la costruzione del ruolo
- Il ruolo del contabile

Le risorse umane come risorsa strategica per le organizzazioni di servizi: gestione, sviluppo, formazione e motivazione delle risorse umane affidate

La comunicazione interna ed esterna

- La comunicazione interna ed esterna
- La disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni.
- La comunicazione interpersonale come leva di gestione delle risorse umane
- La capacità di motivare
- Lavoro di gruppo. Metodi e relazioni nel lavoro di gruppo.
- Le dinamiche interne al gruppo: la leadership.
- Il processo decisionale e il corretto approccio individuale.
- La costruzione di un piano di lavoro e il corretto coinvolgimento del personale.
- Il manager come comunicatore
- Il rapporto del contabile con il cliente-fornitore
- Gli uffici per le relazioni col pubblico (URP) come snodo fra ambiente interno e ambiente esterno

PROGRAMMA DEL CORSO DI RIQUALIFICAZIONE PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI

ESPERTO INFORMATICO

POSIZIONI ECONOMICHE C3 - C2

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Contenuti

Così come previsto dal contratto integrativo, il percorso di riqualificazione, unico per entrambe le posizioni economiche C3 e C2, si articolerà in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica, della durata complessiva di circa 7 settimane, per un monte ore totale di 216 ore, sarà articolata in due parti: una prima parte sarà destinata all'acquisizione delle conoscenze di base, quali l'architettura degli elaboratori, gli impianti di elaborazione, i sistemi operativi distribuiti, le tecniche di analisi e di progettazione di prodotti software e i principi di *project management*; una seconda parte verterà sulle conoscenze specialistiche, quali i modelli per la descrizione di processi, le metodologie e gli strumenti a supporto della gestione dei progetti, le tecniche e metodiche di *quality management*, le modalità di acquisizione di beni e servizi informatici.

Tirocinio

L'attività di tirocinio si svolgerà sul posto di lavoro e tenderà ad approfondire aspetti dell'operatività relativa alle posizioni economiche da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio di valutazione finale.

CONOSCENZE DI BASE - I PARTE

Architettura degli elaboratori

Obiettivi:

- 3 comprendere la logica e la dinamica delle operazioni immesse nella interazione con i sistemi informatici;
- 4 comprendere ed utilizzare le tecnologie dell'informazione, approfondirne gli aspetti e seguirne l'evoluzione.

Contenuti:

1. La codifica delle informazioni
 - 1.1. Codifica dei numeri
 - 1.2. Codifica dei caratteri
 - 1.3. Codifica delle immagini
 - 1.4. Codifica dell'audio e dei segnali analogici
 - 1.5. Camm alla compressione e alla correzione dei dati
2. I sistemi digitali: novità di rappresentazione, di elaborazione e di trasferimento delle informazioni
3. I modelli per lo studio dei sistemi digitali: reti logiche
4. Principi architettonici e problematiche di progetto di un calcolatore elettronico
 - 4.1. Introduzione ai sistemi di elaborazione
 - 4.2. Architettura a livello di sistema, la CPU
 - 4.3. Memorie RAM
 - 4.4. Mappatura delle memorie nello spazio di indirizzamento
 - 4.5. Dispositivi di I/O
 - 4.6. Interfaccia seriale asincrona: standard RS-232
 - 4.7. Il bus Universal Serial Bus

Durata: 20 ore

Imparati di elaborazione: architettare cooperative, Intranet, tecniche di valutazione delle prestazioni.

Obiettivi:

- 4 Presentare le tecnologie di base che supportano Internet/ Intranet
- 5 Illustrare le funzionalità offerte in termini di organizzazione del lavoro e le tecniche di valutazione di apparecchiature e programmi.

Contenuti:

1. Reti di calcolatori
 - 1.1. Tecniche di trasmissione dei dati
 - 1.2. Reti di calcolatori e loro classificazione
 - 1.3. Architettura Client-Server
2. Internet: protocollo di trasmissione e indirizzi
 - 2.1. Funzionalità e servizi di Internet
 - 2.2. Organizzazione di un server Web
 - 2.3. Dimensionamento di un server in funzione dei servizi offerti e del carico previsto

PROGRAMMA

**FIGURA PROFESSIONALE DELL'ESPERTO INFORMATICO
POSIZIONI ECONOMICHE C3 - C2**

CONOSCENZE DI BASE - I PARTE

Indice degli argomenti

- 1) Architettura degli elaboratori
- 2) Imparati di elaborazione: architettare; cooperative, Intranet, tecniche di valutazione delle prestazioni.
- 3) Sistemi operativi distribuiti. Metodi di valutazione e confronto dei differenti modelli di sistemi operativi.
- 4) Tecniche di analisi e di progettazione di prodotti software.
- 5) Principi di project management.

**CONOSCENZE SPECIALISTICHE - II PARTE
Indice degli argomenti**

- 1) Modelli per la descrizione dei processi. BPR.
- 2) Metodologie e strumenti a supporto della gestione dei progetti. Implicazioni sui sistemi di pianificazione e controllo. Rischi. Costi.
- 3) Tecniche e metodologie di quality management, iserne, modalità di certificazione, sistemi qualità.
- 4) Acquisizione di beni e servizi informatici. Contrattualistica. Predisposizione di brani di gara e capitolati.

Contenuti:

1. Le principali fasi del ciclo di vita del software
 - 1.1. Raccolta dei requisiti
 - 1.2. Studio di fattibilità
 - 1.3. Analisi dei requisiti
 - 1.4. Progettazione
 - 1.5. Implementazione
 - 1.6. Manutenzione
2. Introduzione alla fase di analisi di dati e funzioni
3. L'analisi dei dati
 - 3.1. Archivi e basi di dati
 - 3.2. I modelli concettuali e le astrazioni
 - 3.3. Il modello Entity-Relazione
4. La progettazione di schemi concettuali
5. Possibili obiettivi utilizzi degli schemi dei dati nei sistemi informativi
 - 5.1. Individuazione del contenuto informativo comune a due o più basi di dati
 - 5.2. Individuazione delle incoerenze tra più basi di dati
 - 5.3. Integrazione di due o più schemi di dati
6. Metodi di sviluppo del software
 - 6.1. Analisi strutturata
 - 6.2. Diagrammi Inizia-Relazioni
 - 6.3. Diagrammi di Flusso
 - 6.4. Progettazione strutturata
 - 6.5. Analisi e Design nella progettazione orientata agli oggetti
 - 6.6. Gli strumenti CASE
 - 6.7. I Pattern
7. Studio di un caso

Durata: 30 ore.

Principi di project management

Obiettivi:

- presentare il "Project Management";
- fornire gli strumenti di base per la conduzione di progetti.

Contenuti:

1. La gestione di programmi e progetti negli enti pubblici
 - 1.1. Programmi e progetti
 - 1.2. Confronto tra progetti e aree funzionali
 - 1.3. Categorie di progetti
 - 1.4. Progetti per lo sviluppo di nuovi prodotti di sistemi informativi
2. Organizzazione della funzione di project management
 - 2.1. La task-force di progetto
 - 2.2. Collocazione organizzativa del project manager
 - 2.3. Il team di progetto
3. Ruoli d'integrazione di molteplici apporti, nel project management
4. Il team di progetto e i principali aspetti umani del project management
 - 4.1. I conflitti e la loro risoluzione
 - 4.2. Metodologia di sviluppo del team di progetto

2.4. World Wide Web e browser di rete

3. Intranet

- 3.1. Impatto sull'organizzazione del lavoro
- 3.2. Lo standard IEEE 2001 per l'engineering di Intranet ed Extranet
- 3.3. L'offerta di servizi tramite Intranet/ Intranet
4. La sicurezza in Intranet/ Intranet
 - 4.1. Protezione da attacchi esterni (firewall)
 - 4.2. Accesso sicuro
 - 4.3. Extranet: l'uso di tecnologia Internet per realizzare una rete geografica privata
 - 4.4. Protezione degli scambi di dati

Durata: 30 ore.

Sistemi operativi distribuiti. Metodi di valutazione e confronto dei differenti modelli di sistemi operativi.

Obiettivi:

- illustrare le tecniche di progettazione di un'applicazione complessa in tecnologia client-server,
- essere in grado di progettare un sistema informativo in tecnologia client-server TCP/IP utilizzando e integrando le applicazioni esistenti con altre appositamente progettate.

Contenuti:

1. Struttura di un sistema operativo
 2. Caratteristiche dei sistemi aperti
 3. Cami sui sistemi operativi UNIX e WINDOWS/NT
 4. Sistemi operativi di rete
 - 5.1. Filosofie a confronto: client-server contro peer-to-peer
 - 5.2. Autazione di processi remoti e comunicazione: socket, winsocket e tecniche di Remote Procedure Call
 - 5.3. Comunicazione con DBMS: ODBC ed altri standard
 6. Progettazione orientata agli oggetti in rete
 - 6.1. Lo standard CORBA
 - 6.2. Network OLE
 7. Principi di sicurezza
 8. Applicazioni distribuite TCP/IP classiche
 9. Organizzazione di sistemi informativi distribuiti
- Durata: 20 ore

Tecniche di analisi e di progettazione di prodotti software

Obiettivi:

- illustrare le caratteristiche dei principali metodi di sviluppo del software relativamente alle fasi di analisi e di progettazione;
- esaminare i fattori che determinano la scelta dei metodi da utilizzare.

Metodologie e strumenti a supporto della gestione dei progetti. Implementazioni nei sistemi di pianificazione e controllo. Analisi dei rischi e dei costi.

Obiettivi:

- Approfondire le tecniche del «Project Management».
- fornire gli strumenti per la conduzione di progetti anche complessi, attraverso la definizione delle attività, l'utilizzo delle risorse (di personale, tecnologie e finanziarie) ed il controllo dei tempi e dei costi di realizzazione.

Contenuti:

1. L'ambiente multiprogetto
 - 1.1. Gli obiettivi
 - 1.2. Progetti multipli grandi e piccoli
 - 1.3. Gestione delle risorse
 - 1.4. Pianificazione e controllo delle operazioni multiprogetto
 - 1.5. Pianificazione generale di più progetti con l'uso di milestone standard e di milestone specifici
2. La gestione di progetti specifici
3. Organizzazione del project office e del team di progetto
4. Pianificazione del progetto
 - 4.1. Funzioni e strumenti di pianificazione e controllo
 - 4.2. La prescrizione e la stesura della pianificazione di progetto
 - 4.3. La Work Breakdown Structure
 - 4.4. Schedulazione e budget generali del progetto
 - 4.5. La pianificazione reticolare Pert / Cpm / Dpm del progetto
 - 4.6. Il diagramma di Gantt
 - 4.7. L'allocazione delle risorse
5. Pianificazione in team e avviamento del progetto
6. Controllo del progetto, stima e previsione di tempi, costi e risorse
 - 6.1. La stima e la previsione
 - 6.2. Il modello Co-Co Mo.
 - 6.3. Il modello di Putnam e la distribuzione delle risorse
 - 6.4. Il modello Function Points
7. Controllo del lavoro, schedulazione e costi del lavoro
8. Il management delle interfacce di progetto
9. Sistemi informativi di project management
10. Valutazione e gestione del progetto
11. Chiusura o estensione di un progetto

Durata: 24 ore

Tecniche e metodologie di quality management, norme, modelli di certificazione, sistemi qualità.

Obiettivi:

- presentare sia il quadro normativo che i modelli di riferimento per la gestione della qualità nei sistemi informativi, con particolare attenzione all'utilizzo delle norme ISO9000 nei prodotti e servizi informativi.

Contenuti:

1. I principi della qualità

5. L'impegno per i singoli apporti, nei team di progetto
6. Strategie di superamento degli ostacoli ai project
 - 6.1. Forze utili nel superamento degli ostacoli
 - 6.2. Formazione e addestramento
 - 6.3. Evoluzione delle tecniche di project management

Durata: 20 ore.

CONOSCENZE SPECIALISTICHE - II PARTE

Modelli per la descrizione dei processi BPR.

Obiettivi:

appreciare tecniche e modalità per la reimpostazione delle procedure amministrative avvalendosi delle opportunità offerte dall'adozione della Rete Unitaria; apprezzare concetti generali relativi alle metodologie per lo studio, la rappresentazione e la razionalizzazione dei processi organizzativi per affinare la reimpostazione delle procedure nell'ambito della nuova architettura.

Contenuti:

1. L'analisi dei processi
 - 1.1. Diagnosi: rilevazione delle criticità e delle loro cause ed effetti. L'identificazione dei processi. Analisi del contesto: processi prioritari
 - 1.2. Elementi per la descrizione, l'analisi e la valutazione dei processi
 - 1.3. Modelli per la rappresentazione dei processi
 - 1.4. Tecniche per l'analisi dei processi (Analisi del valore, Quality function Deployment) ecc.
 - 1.5. Indicatori di misura costi-benefici dei processi come strumento di valutazione della reimpostazione.
2. La progettazione del processo reimpostato
 - 2.1. Le caratteristiche principali della reimpostazione dei processi
 - 2.2. Riprogettazione del flusso del processo
 - 2.2.1. Il rapporto tra la reimpostazione dei processi e gli studi di fattibilità
 - 2.2.2. Fattori critici per l'applicazione del BPR
 - 2.2.3. Definizione dell'intervento
 - 2.2.4. Diagnosi delle criticità e delle priorità
 - 2.2.5. Riprogettazione dei processi
 - 2.3. Riprogettazione del sistema informativo
 - 2.4. Formazione del personale
 - 2.5. Le problematiche normative
 - 2.6. Analisi costi benefici
3. La rete unitaria e la reimpostazione dei processi come strumento attuativo delle leggi 59/97 e 127/97
 - 3.2. Lo scenario ridisegnato dalla Rete unitaria
 - 3.3. L'impatto della rete unitaria sull'organizzazione e la gestione delle procedure amministrative
 - 3.4. Modalità di applicazione del BPR nella pubblica amministrazione
 - 3.5. Studio di casi

Durata: 30 ore

PROGRAMMA DEL CORSO DI RIQUALIFICAZIONE PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI

CANCELLIERE

POSIZIONE ECONOMICA C2

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Contenuti

Così come previsto dal contratto integrativo, il percorso di riqualificazione sarà articolato in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica, della durata di 9 giornate (tre moduli di tre giorni ciascuno), sarà articolata in aree tematiche, riguardanti gli aspetti più significativi delle recenti riforme amministrative, in particolare dell'amministrazione giudiziaria, e del pubblico impiego.

Altre materie verranno sull'organizzazione e il servizio, sull'importanza delle risorse umane e tecniche strumentali, allo scopo di fornire ai corsisti strumenti metodologici per la soluzione dei problemi che quotidianamente gravano sulle cancellerie e segreterie giudiziarie. Infine sarà trattato il tema dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni.

Tirocinio

L'attività di tirocinio, della durata di 15 giorni, si svolgerà nei luoghi di lavoro, e tenderà ad approfondire aspetti dell'operatività relativa alla posizione economica da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio di valutazione finale.

- 1.1. Definizioni di qualità
- 1.2. La soddisfazione dell'utente
- 1.3. Qualità e costi
- 2. Quadro di riferimento giuridico/normativo
 - 2.1. La normativa con particolare riferimento all'U.R.
 - 2.2. La qualità normativa in Italia
- 3. La qualità dei processi: le norme ISO/9000
 - 3.1. Le norme contrattuali (ISO/9001 - ISO/9002 - ISO/9003)
 - 3.2. La struttura della documentazione e dei manuali di qualità (ISO/19013)
 - 3.3. Le altre norme della famiglia ISO/9000
 - 3.4. La revisione della normativa ISO/9000 e la visione 2000
 - 3.5. Applicazione delle norme ISO/9000 alla qualità dei prodotti e servizi informatici
- 4. Studio di un caso

Durata: 24 ore

Acquisizione di beni e servizi informatici. Contrattualistica. Predisposizione di bandi di gara e capitolati.

Obiettivi:

fornire una panoramica sulle norme legislative connesse all'informatica, con particolare riferimento all'acquisizione di beni e servizi informatici, o pacchetti «chiavi in mano», nella P.A.,
fornire una panoramica generale sulla normativa esistente nonché sui criteri per la valutazione delle offerte e per l'assegnazione delle commesse di fornitura

Contenuti:

- 1. La normativa comunitaria e quella nazionale
- 2. Diverse tipologie di contratti
- 3. La normativa del diritto d'autore con particolare riferimento ai programmi di elaborazione dati
- 4. La firma digitale
- 5. La tutela della privacy
- 6. Acquisizione di beni e servizi informatici
 - 6.1. Le direttive CEE
 - 6.2. Le direttive dell'AlPA
 - 6.3. Contrattualistica per l'acquisizione di beni e servizi informatici
 - 6.4. L'acquisizione di prodotti e servizi «chiavi in mano»
 - 6.5. Problematiche di scelta make or buy
 - 6.6. Gestione dei contratti di outsourcing
 - 6.7. Criteri per la valutazione tecnico - economica
 - 6.8. Criteri per l'assegnazione delle commesse di fornitura
- 7. Studio di un caso

Durata: 18 ore

PROGRAMMA

**FIGURA PROFESSIONALE DEL CANCELLIERE
POSIZIONE ECONOMICA C2**

AREE TEMATICHE:

**La Pubblica Amministrazione alla luce dei recenti interventi normativi.
In particolare, il Ministero della Giustizia**

La comunicazione interna ed esterna

- Le risorse e la loro ottimizzazione
- La gestione delle risorse strumentali: l'acquisizione dei beni, l'acquisizione e la gestione dei beni informatici, assistenza e sistemistica. I contratti
- Le risorse umane come risorsa strategica per le organizzazioni di servizi: gestione, sviluppo, formazione e motivazione delle risorse umane affidate.

- La comunicazione interna ed esterna
- La disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni.

- La comunicazione interpersonale come leva di gestione delle risorse umane
- La capacità di motivare
- Lavoro di gruppo. Metodi e relazioni nel lavoro di gruppo.
- Le dinamiche interne al gruppo: la leadership.
- Il processo decisionale e il corretto approccio individuale.
- La costruzione di un piano di lavoro e il corretto coinvolgimento del personale.
- Il manager come comunicatore
- Gli uffici per le relazioni col pubblico (URP) come scuola fra ambiente interno e ambiente esterno

- Struttura organizzativa dell'Amministrazione giudiziaria e competenze interne a seguito del D.P.R. 6 marzo 2001, n. 55.
- Servizi amministrativi e servizi giudiziari in generale
- Aspetti strutturali/organizzativi e relazioni garantendo funzionalità
- Le strutture per l'informatica: dell'Autorità per l'informatica nella P.A. (A.I.P.A.) al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie (D.P.C.M. 27.9.01); l'Ufficio dei Responsabili per i Sistemi Informativi Automatizzati (U.R.S.I.A.); i Coordinamenti Interistituzionali (C.I.S.I.A.) per la gestione delle esigenze locali e il piano triennale.
- Funzione gestionale e funzione amministrativa negli Uffici giudiziari

La struttura organizzativa

- Rapporto di pubblico impiego
- La disciplina del pubblico impiego alla luce del D.L. n. 165/01
- La contrattazione collettiva ed integrativa
- Il sistema delle relazioni sindacali
- La normativa in materia di pari opportunità.

- La trasparenza nell'attività amministrativa e i vincoli
- La legge in materia di accesso ai documenti amministrativi.
- Le leggi "Bassanini" e le certificazioni.
- La normativa in materia di privacy (L. 675/96)

Il ruolo del cancelliere C2: le competenze organizzative e gestionali

Organizzazione, ruolo, servizi

- Le principali teorie organizzative: da Taylor alla teoria dei sistemi
- Le organizzazioni che erogano servizi, con particolare riferimento a quelle che erogano servizi di pubblica utilità
- La qualità dei servizi: definizioni, misurazioni e metodologie per il miglioramento.
- Il servizio giustizia e i suoi utenti.
- La catena di produzione del servizio. Il lavoro di gruppo.
- Il concetto di ruolo organizzativo: da un'organizzazione fondata sulle mansioni ad una fondata sui ruoli
- Il ruolo del cancelliere C2
- L'organizzazione di una cancelleria e segreteria giudiziaria: criticità e problema solving
- Il servizio verso l'esterno (front-office)

**PROGRAMMA DEL CORSO DI QUALIFICAZIONE
PER L'ACCESSO ALLA FIGURA PROFESSIONALE DI**

BIBLIOTECARIO

POSIZIONE ECONOMICA C2

SCHEMA DELL'INTERVENTO

Attività in aula - Contenuti

Così come previsto dal contratto integrativo, il percorso di specializzazione, della durata complessiva di tre mesi, sarà articolato in una fase teorica e in un tirocinio pratico. La fase teorica si articolerà in aree tematiche, riguardanti i punti più significativi delle recenti riforme amministrative, in particolare dell'amministrazione giudiziaria, e del pubblico impiego.

Altre materie verranno sull'organizzazione e il servizio, sull'importanza delle risorse strumentali e umane, sulla comunicazione.

Saranno quindi trattate le materie specifiche di competenza del bibliotecario: tecniche di gestione delle biblioteche, servizi di una biblioteca istituzionalmente orientata, archivistica, documentazione giuridica, strumenti tradizionali e strumenti elettronici.

Tirocinio

L'attività di tirocinio si svolgerà sul posto di lavoro e tenderà ad approfondire aspetti dell'operatività relativa alla posizione economica da conseguire e alla conseguente predisposizione di una relazione scritta che sarà oggetto di discussione nell'ambito del colloquio di valutazione finale.

PROGRAMMA

**FIGURA PROFESSIONALE DEL BIBLIOTECARIO
POSIZIONE ECONOMICA C2**

AREE TEMATICHE:

**La Pubblica Amministrazione alla luce dei recenti interventi normativi
in particolare, il Ministero della Giustizia**

- La struttura organizzativa
- Struttura organizzativa dell'Amministrazione giudiziaria e competenze interne a seguito del D.P.R. 6 marzo 2001, n. 55.
- Servizi amministrativi e servizi generali in generale
- Aspetti strutturali/organizzativi e relazioni gerarchico funzionali
- Le strutture per l'Informatica: dall'Autorità per l'Informatica nella P.A. (A.I.P.A.) al Dipartimento per l'Innovazione e le tecnologie (D.P.C.M. 27.9.01); l'Ufficio del Responsabile per i Sistemi Informativi Automatizzati (U.R.S.I.A.) i Coordinamenti interistituzionali (C.I.S.I.A.) per la gestione delle esigenze locali e il piano triennale. Funzione giurisdizionale e funzione amministrativa negli Uffici giudiziari

Il rapporto di pubblico impiego

- La disciplina del pubblico impiego alla luce del D.Lvo n. 165/01
- La contrattazione collettiva ed integrativa
- Il sistema delle relazioni sindacali
- La normativa in materia di pari opportunità.

La trasparenza nell'attività amministrativa e i vincoli

- La legge in materia di accesso ai documenti amministrativi.
- Le leggi "Bassanini" e le certificazioni
- La normativa in materia di privacy (L. 675/96)

Il ruolo del bibliotecario: le competenze organizzativo-gestionali

Organizzazione, ruolo, servizi

- Le principali teorie organizzative: da Taylor alla teoria dei sistemi
- Da un'organizzazione fondata sulla prescrizione dei compiti ad una orientata al risultato: il concetto di risultato.
- Le organizzazioni che erogano servizi con particolare riferimento a quelle che erogano servizi di pubblica utilità
- La qualità dei servizi: definizioni, misurazioni e metodologie per il miglioramento
- Il servizio giustizia e i suoi utenti
- Istruzioni all'utenza e metodologie di ricerca
- Indagini sull'utenza
- Rilevazioni statistiche ed indagini conoscitive
- La carta dei servizi
- La domanda dei servizi bibliotecari nel contesto degli uffici giudiziari
- Il concetto di ruolo organizzativo: da un'organizzazione fondata sulle mansioni ad una fondata sui ruoli
- Il sistema delle aree come fonte per la costruzione del ruolo
- Il ruolo del bibliotecario

- L'organizzazione di una biblioteca: gestire la biblioteca, ricognizione e registrazione del patrimonio; procedura nelle acquisizioni; tutela, conservazione, restauro.
- Biblioteche speciali e servizi di documentazione: il ruolo del collaboratore di biblioteca in una biblioteca speciale

Tecniche di gestione delle biblioteche

Biblioteche e servizi di documentazione

- Tipologia delle biblioteche e loro funzioni in relazione alla diffusione dell'informazione.
- Legislazione in materia di biblioteche. Ordinamento interno. Edilizia ed arredamento
- Edilizia ed arredamento
- Il libro in biblioteca: incremento delle raccolte.
- Procedimenti amministrativi dell'accessionamento: registro cronologico, bollatura, cartellatura, collocazione di monografie e periodici, inventari topografici, schedari amministrativi

La catalogazione: storia, teoria, tecnica, evoluzione.

- Il trattamento catalografico: principi e procedimenti.
- I cataloghi: tipologia e finalità.
- La catalogazione descrittiva (1ª parte).
- La catalogazione semantica.
- I servizi dell'utenza: prestiti, informazioni, riproduzioni.
- L'automazione in biblioteca

La classificazione decimale Dewey: la classe 300 nella 21 ed.

L'archivistica

Tipologia delle fonti e tecnica della documentazione

- Elementi di teoria archivistica. Fonti tradizionali e nuove tecnologie.
- Struttura e ordinamento degli archivi
- La ricerca documentaria e la consulenza agli utenti

La documentazione giuridica e la sua evoluzione storica

- Dai tribunali di antico regime agli uffici giudiziari moderni
- Evoluzione delle tecniche e modalità per la gestione e conservazione dei documenti

Esercizi pratici

- Uso di inventari e guide tradizionali
- Reti telematiche e realizzazione di pagine Web
- Ordinamento e inventariazione di archivi giudiziari

La documentazione giuridica, gli strumenti tradizionali e gli strumenti elettronici

- La documentazione giuridica: dai mass media fino agli strumenti professionali.
- Gli strumenti tradizionali cartacei:
 - i reportori
 - i messaggi
 - le riviste giuridiche
 - le raccolte legislative

- Gli strumenti elettronici (banche dati su Cd-rom o consultabili per via telematica)
 - banche dati o floppy disk
 - banche dati consultabili a distanza (per via telematica, televideo)

- La ricerca nominativa
 - la Gazzetta ufficiale
 - i contratti collettivi

- La ricerca degli atti parlamentari
- La ricerca giurisprudenziale
- La documentazione grigia
- La ricerca bibliografica: banche dati, servizi on-line, Internet

- Dalla notizia dei quotidiani (o dei periodici non specializzati), dei radiogiornali, dei telegiornali o del televideo al repertorio della documentazione ufficiale.
- L'impostazione di una agenda personale
- L'impostazione di un indice analitico o di un thesaurus
- L'impostazione di un archivio personale
- L'introduzione all'uso della posta elettronica

- Consultazione degli strumenti tradizionali
- Dimostrazioni su personal computer dei basilari elementi di interrogazione delle banche dati più diffuse
- La simulazione di ricerche di legislazione, giurisprudenza e dottrina
- Il lavoro di gruppo e la ricerca di gruppo