



MAGPA

“Management & E-Governance per la Pubblica Amministrazione”

Programma del Master

MODULO I

LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: PROFILO STORICO E SFIDE FUTURE

1. Dal modello burocratico al New Public Management
2. La sfida della nuova governance pubblico-privata
3. E.U. perspectives e Horizon 2020
 - Il contesto europeo e italiano della ricerca e innovazione
 - Horizon 2020: obiettivi strategici, finanziamenti e PA italiana
 - “Societal challenges” nei settori identificati
 - Come la PA può aiutare a raccogliere le opportunità del nuovo programma quadro
4. Le nuove sfide della pianificazione europea 2014-2020
5. La riforma Brunetta
 - Il ciclo di gestione della performance
 - Trasparenza e rendicontazione della performance
 - Soggetti del processo di misurazione e valutazione della performance
 - L’attenzione per il merito e la sua valorizzazione

MODULO II

IL GOVERNO DELLE MODERNE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

1. Scelte politiche e decisioni amministrative
2. La pianificazione strategica nella PA
 - Funzioni di competenza dell’organo politico
 - Funzioni che spettano all’organo amministrativo
 - Descrizione e analisi dei principali atti/provvedimenti dell’organo amministrativo e dell’organo politico
3. Programmare e valutare
4. La procedimentalizzazione dell’agire amministrativo
 - Procedimento e agire amministrativo
 - L’uso del diritto privato da parte delle pubbliche amministrazioni
 - La partecipazione al procedimento amministrativo
 - La motivazione dei provvedimenti amministrativi
 - La semplificazione dell’agire amministrativo
 - I silenzi delle pubbliche amministrazioni e la Scia
 - La conferenza di servizi

MODULO III

IL MARKETING E LA COMUNICAZIONE PUBBLICA

1. Dai valori alla stakeholder satisfaction
2. Il marketing strategico ed il marketing operativo
3. La comunicazione pubblica: logiche, finalità, linguaggio
 - Strumenti: i giornali, la radio e la televisione

- Come e cosa comunicare in pubblico: le tecniche, il linguaggio dei professionisti della parola, il linguaggio del corpo, il medium: il messaggio.
4. La comunicazione organizzativa: leva del cambiamento interno
 - strategie per una comunicazione organizzativa efficiente ed efficace
 - Tecniche, modalità e strumenti della comunicazione interna, leva dell'empowerment organizzativo
 - Intranet ed extranet: risorse umane competenti per comunicare con le nuove tecnologie
 - Come migliorare le performance organizzative
 5. La comunicazione ai cittadini
 - Strategie, tecniche, modalità e strumenti della comunicazione esterna
 - La comunicazione integrata quale ottimizzatrice delle risorse
 - Il piano di comunicazione: tecniche di redazione, sinergie attivabili, principi di economicità dei media
 - Strumenti classici, sportello fisico, sportelli virtuali e comunicazione online
 - La valutazione dell'efficacia, dell'economicità e della qualità della comunicazione pubblica
 6. L'uso dei media "classici"
 - Tipologie, caratteristiche, peculiarità dei diversi Media
 - I Mass Media: costi, interattività, verificabilità dei contatti, concetto di costo-contatto
 - La strategia Media e il concetto di "art" e "copy"
 - La pianificazione dei mezzi: ruolo, opportunità e criticità dei centri Media
 - L'innovazione nei mezzi classici
 7. Ufficio stampa
 - Gestire le relazioni con i mass media;
 - Strumenti dell'informazione: media 'classici' e nuovi media
 - Il monitoraggio dei nuovi media nel "mare magnum" dei blog e dei social network
 - Notizia, comunicato stampa, conferenza e cartella stampa, news letter
 - Il coordinamento con l'ufficio del portavoce

MODULO IV

L'ORGANIZZAZIONE SNELLA E LO HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

1. La lean organisation per una moderna organizzazione delle persone e dei processi
2. Formare, gestire, motivare e sviluppare le persone
 - La gestione del tempo
 - Il time management: principi guida
 - La pianificazione delle attività
 - Il metodo delle "5 P"
 - Economizzare il tempo
3. Contrattualistica e diritto del lavoro
 - Diritto del lavoro: nozione e fonti
 - Il rapporto di lavoro alle dipendenze della P.A.
 - Lo svolgimento del rapporto di lavoro
4. Team leadership: coordinare e supportare un gruppo
 - Il benessere organizzativo: le nuove norme, il monitoraggio del clima, la prevenzione dello stress
 - Come migliorare le performance organizzative
5. La comunicazione interpersonale
 - Comunicazione verbale e non verbale;
 - Sviluppare la propria assertività;
 - Saper gestire i conflitti: il problem solving strategico.
6. Parlare in pubblico
 - Principi e tecniche della comunicazione ad un pubblico;
 - Gestire le critiche. Problem solving;
 - Mantenere l'attenzione degli interlocutori
7. Valutazione del rischio stress-lavoro-correlato
 - Documento di Valutazione dei Rischi;
 - Valutazione oggettiva e soggettiva;
 - Interventi e misure per la gestione e la riduzione del rischio.

MODULO V

L'E-GOVERNANCE NELLA PA

1. Grp (Governance Resources Planning)
 - Elementi di base di Sistemi Informativi Integrati per la PAL e la PAC

- Le aree gestite da un GRP
 - Il Value Engineering per la comprensione delle aree di miglioramento
 - La misurazione dei servizi IT: SLA e KPI
 - L'Index Strategic Workplan per la misurazione dei disservizi
 - Alcuni casi
2. BI (Business Intelligence)
- La Business Intelligence: dai dati elementari all'informazione complessa
 - I sistemi di supporto alle decisioni e la gestione della conoscenza
 - Infrastrutture informative: data warehouse, data marts, analisi dei cubi
 - Un progetto di Business Intelligence: Le fasi del ciclo progettuale
 - Valore strategico e competitivo della Business Intelligence
 - Alcuni casi
3. Geo Business Intelligence e Location Intelligence nella PA
- Data visualization: come raccontare storie basate su dati attraverso l'uso di grafici e tabelle
 - Location intelligence: esperienze di business intelligence e analisi geo spaziale
 - Financial and economic analysis: il caso Ducati
4. Mobile & GSN (Governance Social Networking)
- Il web 2.0 per le PA e per una nuova relazione con il cittadino
 - Progettare l'interazione con il cittadino: approcci metodologici e case history di successo;
 - Semplificare l'accesso, i linguaggi, le procedure, la relazione;
 - I processi di partecipazione: lo sportello virtuale;
 - Il concetto e gli strumenti della multi-canalità;
 - Web tv, Iptv, Digitale Terrestre, Telefonia mobile e M-government
5. I Social network
- Ascoltare i cittadini nei social network: una questione di reputazione
 - Fenomeni o strumenti di comunicazione?
 - Nuovi media per l'immagine o per le relazioni di fiducia?
 - Community e gruppi di discussione
 - Qualità e affidabilità delle informazioni
 - Strumenti di monitoraggio della reputazione aziendale
6. Diritto amministrativo informatico
- Informatizzazione ed efficienza amministrativa;
 - Le tecniche di sottoscrizione dei documenti informatici: la firma elettronica «semplice», la firma elettronica avanzata, la firma elettronica qualificata, la firma digitale;
 - La sottoscrizione degli atti amministrativi: l'imputazione dei provvedimenti e degli atti interni;
 - L'informatizzazione dei procedimenti;
 - La pubblicazione on line degli atti amministrativi
7. L'informatizzazione dei procedimenti
- Il digitale e le reti nei processi organizzativi delle amministrazioni pubbliche;
 - La comunicazione di rete;
 - La p.a. digitale: opportunità e fattori critici (il digital divide);
 - Il codice dell'amministrazione digitale;
 - La firma digitale, la pec, il protocollo informatico.
8. Le regole e gli strumenti per la P.A. digitale
- Nuove norme in materia di P.A. digitale;
 - La tutela della privacy;
 - Il diritto d'autore nell'era delle reti

MODULO VI

ELEMENTI DI DIRITTO DEGLI APPALTI PUBBLICI

1. Il diritto degli appalti pubblici e le sue fonti normative. Il ruolo dell'Avcp
 - Gli appalti pubblici, tra diritto amministrativo e diritto civile;
 - Le fonti normative in tema di appalti pubblici;
 - Le disposizioni comunitarie;
 - Le attribuzioni statali;
 - Le attribuzioni regionali;
 - L'avcp ed il suo ruolo nel mercato degli appalti pubblici;
2. La programmazione e l'indizione della gara
 - La programmazione nel settore degli appalti pubblici;
 - La deliberazione a contrarre;

- Le varie procedure di scelta del contraente;
 - Procedure aperte;
 - Procedure ristrette;
 - Procedure negoziate;
 - Dialogo competitivo;
 - La redazione del bando e l'indizione della gara;
 - I soggetti cui possono essere affidati gli appalti pubblici;
3. La commissione di gara ed il Rup
 - La nomina e i compiti della commissione di gara;
 - La nomina e i compiti del rup
 4. L'e-procurement pubblico
 - La modernizzazione della p.a.: i vantaggi dell'e-procurement;
 - L'uso delle forme elettroniche nelle gare tradizionali;
 - I negozi elettronici;
 - Il mercato elettronico della p.a.;
 - Le aste on-line.

MODULO VII

LA GESTIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITA'

1. Il project management nella PA
 - Obiettivi, approcci e gestione del Project Management
 - Caratteristiche dei progetti di Project Management
 - L'utilità del PM nell'ambito sociale
2. Gli strumenti del management di progetto
3. Il Total Quality Management nella PA e la valutazione della qualità/soddisfazione
4. Valutare la qualità dei servizi: la stakeholder satisfaction
 - Le determinanti della qualità dei servizi
 - Focus sui servizi sociali
 - Partecipazione e corresponsabilità: quale rapporto con la qualità?
 - Mappa di riferimento per una "governance" della qualità
5. Elementi di change management:
 - Motivazione al cambiamento
 - Valorizzazione delle differenze
 - Capacity building
6. Nuove frontiere dei servizi on-line
 - Blog, social network e P.A. 2.0
 - Utilizzo di community governance e gruppi di discussione per la comunicazione pubblica
 - Internet come ecosistema: l'integrazione del sito con vari strumenti interattivi
 - I servizi on-line e le opportunità in termini di efficacia, efficienza, economicità
7. URP 2.0
 - Da ufficio a sistema per comunicare
 - Front end per un'amministrazione partecipata
 - Le strategie di ascolto
 - La gestione del reclamo

MODULO VIII

ATTRARRE E GESTIRE LE RISORSE FINANZIARIE

1. La finanza pubblica
 - La riforma della contabilità e della finanza pubblica
 - I saldi della finanza pubblica
2. Il bilancio pubblico
 - Il bilancio dello stato e la legge di stabilità
 - Il processo di formazione.
 - Le diverse tipologie di bilancio dello Stato
3. Stato della finanza pubblica, bilancio pubblico e politiche pubbliche future di armonizzazione e convergenza europea
 - I numeri della finanza pubblica italiana nel confronto con le altre economie europee
 - La dinamica del rapporto tra debito pubblico e PIL: tassi di interesse, crescita economica e saldo di bilancio primario
 - Moneta unica e responsabilità fiscale: le regole europee dal patto di stabilità e crescita al six pack

- Le fragilità dell'eurozona: caratteristiche della crisi e problemi in prospettiva
4. Strumenti di gestione finanziaria innovativa
 5. Project financing, nuove forme di partenariato e valutazione dei progetti
 6. Il controllo interno di gestione
 - Controllo di gestione
 - Valutazione delle performance
 - Cost management
 - Abc
 - Abm
 - Benchmarking
 - Bpr
 - Sintetizzatori gestionali e margine di contribuzione,
 - Balance scorecard e analisi swot

N.B.: Previo superamento dei vari moduli intermedi è previsto l'esame finale

Coordinatore Scientifico

Dott.ssa Alessandra Ricciardielli

Direttore Scientifico

Prof. Francesco Manfredi