



D.D. n° 749 del 16/ 02/ 2023

IL DIRETTORE

- Visto il Decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica del 22 ottobre 2004 n. 270 “Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica 3 novembre 1999, n. 509” ed in particolare l'art. 3, comma 9;
- Visto il Regolamento dei Corsi di Perfezionamento, di aggiornamento professionale e di formazione permanente e dei corsi per Master Universitari di primo e secondo livello dell'Università degli Studi di Genova emanato con D.R. n. 551 del 10/ 02/ 2015;
- Viste le disposizioni del Ministero dell'Università e della Ricerca relative alle Procedure per l'ingresso, il soggiorno e l'immatricolazione degli studenti stranieri/ internazionali ai corsi di formazione superiore in Italia per l'a.a.2020-2021 ([http:// www.studiare-in-italia.it/ studentistranieri/](http://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri/));
- Visto l'avviso, pubblicato in data 14 settembre 2022, con cui INPS ha promosso il Progetto “Valore PA 2022”, per il finanziamento di Corsi di formazione a favore di iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e degli iscritti alla Gestione assistenza magistrale - entrambe confluite in INPS a seguito della soppressione dell'INPDAP, per effetto dell'art. 21 del decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201 - finalizzati ad accrescere le competenze e le conoscenze funzionali al servizio prestato presso le Amministrazioni di appartenenza;
- Vista la Convenzione per il corso di formazione II liv. - tipo A “Sostenere la qualità dei servizi e l'innovazione nelle PPAA: la leva strategica dell'orientamento all'utenza” a.a. 2022/ 2023 sottoscritta digitalmente dal Rettore dell'Università di Genova in data 15/ 12/ 2022 e dal Direttore Regionale INPS in data 19/ 12/ 2022;
- Vista la Delibera del 08/ 02/ 2022 del Dipartimento di Scienze della Formazione DISFOR - con la quale è stata approvata l'attivazione del corso di formazione II liv. - tipo A “Sostenere la qualità dei servizi e l'innovazione nelle PPAA: la leva strategica dell'orientamento all'utenza”;
- Visto l'elenco dei partecipanti all'iniziativa formativa come risultante sulla procedura INPS riservata alle PPAA.

DECRETA

Art. 1

Norme generali

È attivato per l'anno accademico 2022/ 2023 presso il Dipartimento di Scienze della Formazione DISFOR il corso di formazione II liv. - tipo A “Sostenere la qualità dei servizi e l'innovazione nelle PPAA: la leva strategica dell'orientamento all'utenza”.

Il corso viene erogato nell'ambito delle iniziative Valore P.A, anno 2022, azioni in favore della formazione universitaria e post universitaria, in convenzione con INPS Direzione Regionale Liguria.

La partecipazione al corso è gratuita e riservata ai dipendenti segnalati dalle Pubbliche Amministrazioni in risposta all'Avviso pubblicato da INPS in data 06/ 06/ 2022.

Art. 2

Finalità del Corso

Il presente corso di alta formazione di II livello intende sviluppare modelli gestionali specifici per le organizzazioni che producono servizi, con particolare attenzione al modello organizzativo processuale user-centered, che risponde in maniera efficace alla necessità delle Pubbliche Amministrazioni di orientare l'attività di erogazione dei servizi alle specificità dell'utenza di riferimento.

A tal fine, si approfondiranno i differenti modelli di management organizzativo. Tale analisi sarà funzionale alla possibilità per i partecipanti di utilizzare strumenti di analisi dei contesti organizzativi complessi. La dotazione di strumenti concettuali e metodologici sarà infatti di sostanziale aiuto nell'orientare e sostenere la progettazione e l'innovazione dei servizi erogati, nonché l'analisi e il monitoraggio dei processi di lavoro dedicati a produrre tali servizi.

Sarà data inoltre attenzione alle funzioni di integrazione e coordinamento nei servizi, e alle diverse dimensioni che la caratterizzano, sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione. Si approfondirà come le diverse pratiche gestionali possano incidere sui processi produttivi, sulla qualità dei servizi erogati e sul benessere delle persone.

Asostenere lo sviluppo professionale dei partecipanti, si curerà la coniugazione tra riflessione sulle pratiche ed esperienze professionali dei partecipanti, riflessioni teoriche-concettuali, analisi e studio di casi proposti dai partecipanti e dai docenti. In quanto corso di alta formazione di II livello, si farà riferimento a un modello formativo di apprendimento esperienziale. In questa prospettiva, la seconda parte del corso si concentrerà sull'analisi di casi scelti dai partecipanti, che saranno analizzati in piccolo gruppo, condotto utilizzando la tecnica dell'incidente critico.

Obiettivo del percorso formativo è lo sviluppo di competenze per:

- analizzare i modelli organizzativi presenti nei contesti organizzativi e in particolare nella Pubblica Amministrazione;
- sviluppare strumenti di analisi e di gestione specifici per i processi di erogazione di servizi;
- sviluppare strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità;
- sostenere processi di innovazione dei servizi della Pubblica Amministrazione;
- sostenere l'integrazione e ridurre le frammentazioni nell'articolazione dei servizi della Pubblica Amministrazione;
- sostenere capacità di analisi e di gestione della funzione di coordinamento nei servizi;
- sostenere codici culturali di orientamento all'utenza e agli stakeholder dei servizi;
- gestire le differenze, per utilizzarle in chiave negoziale e innovativa piuttosto che distruttiva e competitiva, con riferimento particolare alla possibilità di generare servizi efficaci attraverso la co-produzione con gli stakeholder di riferimento.

Art. 3

Organizzazione didattica del Corso

Il corso si svolgerà nel periodo marzo 2023 – giugno 2023 per un totale di 40 ore.
Inizio lezioni: 16 marzo.

Le attività formative si articolano come segue:

Piano didattico

Programma	Date
Modulo 1 – La convivenza organizzativa nella PA <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione del corso e dei partecipanti • Le contraddizioni nel lavoro della Pubblica Amministrazione • Metafore sulle diverse concezioni organizzative 	Giovedì 16 marzo
Modulo 2 – Strumenti di analisi dei modelli di organizzazione del lavoro <ul style="list-style-type: none"> • Modelli organizzativi: tra organizzazione e organizzare • La gestione manageriale per processi organizzativi • Le persone nelle organizzazioni 	Giovedì 30 marzo
Modulo 3 – Strumenti di analisi e gestione per le organizzazioni che producono servizi <ul style="list-style-type: none"> • La specificità delle organizzazioni che producono servizi • Le relazioni con i clienti interni ed esterni • L'analisi delle incongruenze organizzative • Innovazione dei processi di lavoro e miglioramento della qualità dei servizi 	Giovedì 13 aprile
Modulo 4 – Strumenti di analisi e gestione del coordinamento nei servizi <ul style="list-style-type: none"> • Il coordinamento dei/nei servizi • La leadership di servizio • Il gruppo come strumento di lavoro 	Giovedì 27 aprile
Modulo 5 – La cultura organizzativa user-centered: studio di casi <ul style="list-style-type: none"> • Studio di casi in gruppo con la tecnica dell'incidente critico 	Giovedì 11 maggio
Modulo 6 – La cultura organizzativa user-centered: studio di casi <ul style="list-style-type: none"> • Studio di casi in gruppo con la tecnica dell'incidente critico 	Giovedì 18 maggio
Modulo 7 – La cultura organizzativa user-centered: studio di casi <ul style="list-style-type: none"> • Studio di casi in gruppo con la tecnica dell'incidente critico 	Giovedì 1° giugno
Modulo 8 – La valutazione dei servizi <ul style="list-style-type: none"> • Valutare i processi e i risultati organizzativi • Valutazione del percorso formativo: condivisione di riflessioni e strategie per l'innovazione 	Giovedì 8 giugno

Sede di svolgimento dell'attività didattica: Dipartimento di Scienze della Formazione – DISFOR, Corso Andrea Podestà, 2.

Ai partecipanti sarà fornito un account studenti UNIGE per accedere alla piattaforma Moodle Aulaweb.

Nel caso in cui, in base alla situazione epidemiologica, fosse necessario svolgere le lezioni a distanza, ai partecipanti sarà fornito un account per accedere a Microsoft Teams.

Tale account verrà rilasciato solo successivamente alla chiusura del bando e al perfezionamento della propria iscrizione, seguendo le istruzioni reperibili all'indirizzo:

<https://cedia.unige.it/office365>

Modalità di frequenza e didattica utilizzata: 8 giornate di lezione in presenza di 5 ore ciascuna, dalle 9 alle 14.

La frequenza al corso è obbligatoria; saranno ammessi alla valutazione finale i partecipanti che abbiano raggiunto almeno il 70% delle ore di frequenza certificata.

Gli iscritti potranno usufruire della piattaforma “Aulaweb”, dove sarà possibile reperire informazioni circa il programma e l’evoluzione del corso, il materiale didattico messo a disposizione dei docenti e il materiale di riflessione sugli apprendimenti dei partecipanti.

Art. 4 **Valutazione**

Al termine del percorso formativo è previsto lo svolgimento di una prova finale di valutazione delle conoscenze e competenze maturate durante il corso.

Il superamento dell’esame finale, con valutazione idoneo/non idoneo, permetterà di acquisire i seguenti crediti formativi universitari:

- 1 CFU in M/ PSI-05 PSICOLOGIA SOCIALE
- 1 CFU in M/ PSI-06 PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI

Art. 5 **Comitato di Gestione e Direttore**

Responsabile del Corso di formazione è il Comitato di Gestione, così composto: Prof.ssa Andreina Bruno, Prof.ssa Nadia Rania, Prof. Fabrizio Bracco.

La Prof.ssa Andreina Bruno svolge le funzioni di Direttrice e coordina le attività formative.

È prevista la presenza di tutor didattici per garantire assistenza e sostegno al processo di apprendimento dei partecipanti all’attività formativa.

La struttura cui è affidata la segreteria organizzativa e amministrativo-contabile e la funzione di sportello informativo del Corso di Formazione è Il Dipartimento di Scienze della Formazione, Corso Andrea Podestà 2 – 16128 Genova – email: disfor@unige.it, oggetto dell’email ‘CORSO INPS VALORE PA II LIVELLO 2022’

Art. 6 **Accesso**

Il corso è riservato a un numero massimo di 50 allievi dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni individuati dalle singole amministrazioni e segnalati all’Università da INPS. Il numero minimo per attivare il corso è 20 allievi.

Art. 7 **Presentazione delle domande**

Entro la prima settimana dall’avvio del corso, ovvero **entro le ore 12.00 del 23.03.2023**, gli ammessi al corso devono effettuare il perfezionamento tramite la procedura online.

Per poter accedere al servizio occorrerà essere in possesso di credenziali UNIGEPASS ottenibili all'indirizzo:

[Registrazione | Servizi Online \(unige.it\)](#)

Utilizzando il link "Procedi"

Una volta in possesso di credenziali UNIGEPASS, o se già si possiedono, effettuare il perfezionamento dell'iscrizione all'indirizzo:

<http://servizionline.unige.it/studenti/post-laurea/corsiperfezionamentoformazione>

selezionando il link "Accedere alla pagina delle domande"

Durante la procedura di iscrizione online dovrà essere allegata, in formato pdf, **copia fronte/retro del documento di identità** e dovrà essere **sottoscritto digitalmente il contratto formativo**, spuntando l'apposita sezione.

Per confermare la domanda sarà necessario attestare la veridicità delle dichiarazioni rese spuntando l'apposita sezione prima della conferma della domanda.

Il calendario e le comunicazioni circa l'avvio del corso sono reperibili al seguente link:

<https://disfor.unige.it/didattica/post-laurea/corsi-perfezionamento>

Ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, alle dichiarazioni rese nella domanda di ammissione, nel caso di falsità in atti e dichiarazioni mendaci si applicano le sanzioni penali previste dall'art. 76 del decreto n. 445/2000 sopra richiamato. Nei casi in cui non sia applicabile la normativa in materia di dichiarazioni sostitutive (D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii), il candidato si assume comunque la responsabilità (civile, amministrativa e penale) delle dichiarazioni rilasciate.

L'Amministrazione si riserva di effettuare i controlli e gli accertamenti previsti dalle disposizioni in vigore. I candidati che renderanno dichiarazioni mendaci decadranno automaticamente dall'iscrizione, fatta comunque salva l'applicazione delle ulteriori sanzioni amministrative e/o penali previste dalle norme vigenti.

L'Amministrazione universitaria non assume alcuna responsabilità per il caso di smarrimento di comunicazioni dipendente da inesatte indicazioni della residenza e del recapito da parte dell'aspirante o da mancata oppure tardiva comunicazione del cambiamento degli stessi, né per eventuali disguidi postali o telegrafici non imputabili a colpa dell'Amministrazione medesima.

L'Università può adottare, anche successivamente, provvedimenti di esclusione nei confronti dei candidati privi dei requisiti richiesti.

Art. 8

Rilascio dell'Attestato di frequenza

A conclusione del Corso universitario di aggiornamento professionale, agli iscritti che a giudizio del Comitato di Gestione avranno svolto le attività e ottemperato agli obblighi previsti, fra cui quello di aver presenziato ad almeno il 70% delle ore di lezione prevista all'art. 3, verrà rilasciato dal Direttore del Corso il relativo attestato di frequenza e merito, ai sensi dell'art. 8 del "Regolamento dei Corsi di Perfezionamento, di aggiornamento professionale e di formazione permanente e dei corsi per Master Universitari di primo e secondo livello".

Art. 9
Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dai candidati saranno raccolti dall'Università degli Studi di Genova - Area internazionalizzazione, ricerca e terza missione - Servizio rapporti con imprese e territorio e trattati per le finalità di gestione della selezione e delle attività procedurali correlate, secondo le disposizioni del REGOLAMENTO (UE) 2016/ 679 del PARLAMENTO EUROPEO e del CONSIGLIO del 27 aprile 2016, articolo 13 in materia di protezione di dati personali, reperibile al link [https:// unige.it/regolamenti/ org/ privacy.html](https://unige.it/regolamenti/org/privacy.html).

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO
Prof. Guido Amoretti
FIRMATO DIGITALMENTE

Per informazioni e-mail: disfor@unige.it
Oggetto dell'email 'CORSO INPS VALORE PA II LIVELLO 2022'