



**Master di I livello in
Management & E-Governance
per la Pubblica Amministrazione
MAGPA**

| MODULO | SOTTOMODULI |
|---|---|
| MODULO I: La Pubblica Amministrazione: profilo storico e sfide future | LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: PROFILO STORICO E SFIDE FUTURE <i>1. La sfida delle nuova governance pubblico-privata:</i> - <i>passaggio storico, logico-concettuale e teorico dal concetto di Government a quello di Governance</i> - <i>da Public Governance a Community Governance: un nuovo paradigm</i> - <i>i contenuti della teoria/paradigma di Community Governance</i> - <i>i processi d'innovazione di Community Governance: teorie e casi</i> <i>2. Le nuove sfide della pianificazione europea 2014-2020:</i> - <i>La politica di coesione economica e sociale</i> - <i>I Fondi Strutturali dell'Unione europea: storia e risultati</i> - <i>Il nuovo quadro regolamentare per il periodo 2014-2020</i> <i>3. Dalla legge Brunetta alla legge Madia</i> |
| MODULO II: Il governo delle moderne Amministrazioni Pubbliche | IL GOVERNO DELLE MODERNE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE <i>1. Scelte politiche e decisioni amministrative</i> - <i>La pianificazione strategica nella PA</i> - <i>Funzioni di competenza dell'organo politico</i> - <i>Funzioni che spettano all'organo amministrativo</i> - <i>Descrizione e analisi dei principali atti/provvedimenti dell'organo amministrativo e dell'organo politico</i> <i>3. Programmare e valutare</i> <i>4. La procedimentalizzazione dell'agire amministrativo</i> - <i>Procedimento e agire amministrativo</i> - <i>L'uso del diritto privato da parte delle pubbliche amministrazioni</i> - <i>La partecipazione al procedimento amministrativo</i> - <i>La motivazione dei provvedimenti amministrativi</i> |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - <i>La semplificazione dell'agire amministrativo:</i> - <i>I silenzi delle pubbliche amministrazioni e la Scia</i> - <i>La conferenza di servizi</i> |
| <p>MODULO III:</p> <p>Il marketing e la comunicazione pubblica</p> | <p><i>IL MARKETING E LA COMUNICAZIONE PUBBLICA</i></p> <p><i>Introduzione: Turano</i></p> <p><i>1. Dai valori alla stakeholder satisfaction</i></p> <p><i>2. Il marketing strategico ed il marketing operativo</i></p> <p><i>3. La comunicazione pubblica: logiche, finalità, linguaggio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>strumenti: i giornali, la radio e la televisione</i> - <i>come e cosa comunicare in pubblico: le tecniche, il linguaggio dei professionisti della parola, il linguaggio del corpo, il medium: il messaggio.</i> <p><i>4. La comunicazione organizzativa: leva del cambiamento interno</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>strategie per una comunicazione organizzativa efficiente ed efficace</i> - <i>tecniche, modalità e strumenti della comunicazione interna, leva dell'empowerment organizzativo</i> - <i>intranet ed extranet: risorse umane competenti per comunicare con le nuove tecnologie</i> - <i>come migliorare le performance organizzative</i> <p><i>5. La comunicazione ai cittadini</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>strategie, tecniche, modalità e strumenti della comunicazione esterna</i> - <i>la comunicazione integrata quale ottimizzatrice delle risorse</i> - <i>il piano di comunicazione: tecniche di redazione, sinergie attivabili, principi di economicità dei media</i> - <i>strumenti classici, sportello fisico, sportelli virtuali e comunicazione online</i> - <i>la valutazione dell'efficacia, dell'economicità e della qualità della comunicazione pubblica</i> <p><i>6. L'uso dei media "classici"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>tipologie, caratteristiche, peculiarità dei diversi Media</i> - <i>i Mass Media: costi, interattività, verificabilità dei contatti, concetto di costo-contatto</i> - <i>la strategia Media e il concetto di "art" e "copy"</i> - <i>la pianificazione dei mezzi: ruolo, opportunità e criticità dei centri Media</i> - <i>l'innovazione nei mezzi classici</i> |
| <p>MODULO IV:</p> <p>L'organizzazione snella e lo human resource management</p> | <p><i>L'ORGANIZZAZIONE SNELLA E LO HUMAN RESOURCE MANAGEMENT</i></p> <p><i>1. La lean organisation per una moderna organizzazione delle persone e dei processi</i></p> <p><i>2. Formare, gestire, motivare e sviluppare le persone</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La gestione del tempo</i> - <i>il time management: principi guida</i> - <i>la pianificazione delle attività</i> - <i>il metodo delle "5 P"</i> - <i>economizzare il tempo</i> <p><i>3. Contrattualistica e diritto del lavoro:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Diritto del lavoro: nozione e fonti</i> - <i>Il rapporto di lavoro alle dipendenze della P.A.</i> - <i>Lo svolgimento del rapporto di lavoro</i> - <i>Potere disciplinare e licenziamento individuale</i> - <i>La flessibilità del lavoro subordinato nella P.A. ed il lavoro autonomo</i> - <i>Contrattualizzazione dei rapporti di lavoro nella Pubblica Amministrazione.</i> |

| | |
|---|--|
| | <p><i>- Il sistema di relazioni sindacali e la disciplina della contrattazione collettiva nel settore pubblico.</i></p> <p>4. Team leadership: coordinare e supportare un gruppo <i>- il benessere organizzativo: le nuove norme, il monitoraggio del clima, la prevenzione dello stress</i> <i>- come migliorare le performance organizzative</i></p> <p>5. La comunicazione interpersonale <i>- comunicazione verbale e non verbale;</i> <i>- sviluppare la propria assertività;</i> <i>- saper gestire i conflitti: il problem solving strategico.</i></p> <p>6. Parlare in pubblico <i>- principi e tecniche della comunicazione ad un pubblico;</i> <i>- gestire le critiche. Problem solving;</i> <i>- mantenere l'attenzione degli interlocutori</i></p> <p>7. Valutazione del rischio stress-lavoro-correlato <i>- documento di Valutazione dei Rischi;</i> <i>- valutazione oggettiva e soggettiva;</i> <i>- interventi e misure per la gestione e la riduzione del rischio.</i></p> <p>8. Pensioni <i>- TFR</i> <i>- TFS</i> <i>- pensione complementare</i></p> <p>9. Assicurazioni: <i>- Assicurazioni nel sistema pubblico: un rapporto difficile</i> <i>- Risarcimento del danno e responsabilità nella pubblica amministrazione</i></p> |
| <p>MODULO V:</p> <p>L'E-Governance nella PA</p> | <p>L'E-GOVERNANCE NELLA PA</p> <p>1. Grp (Governance Resources Planning) <i>- Elementi di base di Sistemi Informativi Integrati per la PAL e la PAC</i> <i>- Le aree gestite da un GRP</i> <i>- Il Value Engineering per la comprensione delle aree di miglioramento</i> <i>- La misurazione dei servizi IT: SLA e KPI</i> <i>- L'Index Strategic Workplan per la misurazione dei disservizi</i> <i>- Alcuni casi</i></p> <p>2. BI (Business Intelligence) <i>- La Business Intelligence: dai dati elementari all'informazione complessa</i> <i>- I sistemi di supporto alle decisioni e la gestione della conoscenza</i> <i>- Infrastrutture informative: data warehouse, data marts, analisi dei cubi</i> <i>- Un progetto di Business Intelligence: Le fasi del ciclo progettuale</i> <i>- Valore strategico e competitivo della Business Intelligence</i> <i>- Alcuni casi</i></p> <p>3. BI e Sicurezza delle informazioni: <i>- Economia della Sicurezza e sviluppo del territorio: il data base delle informazioni preventive, strategia della sicurezza e monitoraggio quali elementi endogeni della politica economica nel sistema sviluppo territoriale</i></p> <p>4. Geo Business Intelligence e Location Intelligence nella PA: <i>- Data visualization: come raccontare storie basate su dati attraverso l'uso di grafici e tabelle</i></p> |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Location intelligence: esperienze di business intelligence e analisi geo spaziale</i> - <i>Financial and economic analysis: il caso Ducati</i> <p>5. Mobile & GSN (Governance Social Networking)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>il web 2.0 per le PA e per una nuova relazione con il cittadino</i> - <i>progettare l'interazione con il cittadino: approcci metodologici e case history di successo;</i> - <i>semplificare l'accesso, i linguaggi, le procedure, la relazione;</i> - <i>i processi di partecipazione: lo sportello virtuale;</i> - <i>il concetto e gli strumenti della multi-canalità;</i> - <i>web tv, Iptv, Digitale Terrestre, Telefonia mobile e M-government</i> <p>6. I Social network:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>ascoltare i cittadini nei social network: una questione di reputazione</i> - <i>fenomeni o strumenti di comunicazione?</i> - <i>nuovi media per l'immagine o per le relazioni di fiducia?</i> - <i>community e gruppi di discussione</i> - <i>qualità e affidabilità delle informazioni</i> - <i>strumenti di monitoraggio della reputazione aziendale</i> <p>7. Diritto amministrativo informatico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>informatizzazione ed efficienza amministrativa;</i> - <i>le tecniche di sottoscrizione dei documenti informatici: la firma elettronica «semplice», la firma elettronica avanzata, la firma elettronica qualificata, la firma digitale;</i> - <i>la sottoscrizione degli atti amministrativi: l'imputazione dei provvedimenti e degli atti interni;</i> - <i>l'informatizzazione dei procedimenti;</i> - <i>la pubblicazione on line degli atti amministrativi</i> <p>8. L'informatizzazione dei procedimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>il digitale e le reti nei processi organizzativi delle amministrazioni pubbliche;</i> - <i>la comunicazione di rete;</i> - <i>la P.A. digitale: opportunità e fattori critici (il digital divide);</i> - <i>il Codice dell'Amministrazione Digitale;</i> - <i>la Firma digitale, la PEC, il Protocollo Informatico.</i> <p>9. Le regole e gli strumenti per la P.A. digitale</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>nuove norme in materia di P.A. digitale;</i> - <i>la tutela della privacy;</i> - <i>il diritto d'autore nell'era delle reti</i> <p>10. La conservazione dei documenti informatici</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>documenti informatici e formati documentali</i> - <i>firme elettroniche e riferimenti temporali</i> - <i>protocollo informatico e fascicolazione informatica</i> - <i>comunicazione tra PA e cittadino-PA</i> - <i>invio delle istanze alla PA</i> <p>11. L'e-procurement pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>la modernizzazione della p.a.: i vantaggi dell'e-procurement;</i> - <i>l'uso delle forme elettroniche nelle gare tradizionali;</i> - <i>i negozi elettronici;</i> - <i>il mercato elettronico della p.a.;</i> - <i>le aste on-line.</i> |
| <p>MODULO VI:</p> <p>Elementi di diritto amministrativo e di contrattualistica</p> | <p>ELEMENTI DI DIRITTO DEGLI APPALTI PUBBLICI - GIURISTI LUM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Gli appalti pubblici: profili introduttivi. Le fasi dell'evidenza pubblica e la programmazione. L'indizione dell'appalto e la definizione del contenuto della prestazione contrattuale;</i> 2. <i>Le procedure di scelta del contraente</i> |

| | |
|---|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 3. <i>I soggetti ai quali possono essere affidati i contratti pubblici</i> 4. <i>Il responsabile del procedimento</i> 5. <i>L'avvalimento</i> 6. <i>L'ANAC ed il suo ruolo nel mercato degli appalti pubblici</i> 7. <i>Il codice dei contratti pubblici d.lgs. 50/2016</i> 8. <i>Lo svolgimento della gara, la selezione delle offerte e la valutazione della loro congruità</i> 9. <i>L'esecuzione dell'appalto</i> 10. <i>Lo scioglimento del vincolo contrattuale</i> 11. <i>L'arbitrato negli appalti pubblici</i> 12. <i>La progettazione ed i concorsi di progettazione</i> 13. <i>I requisiti generali e speciali per la partecipazione alle pubbliche gare</i> 14. <i>Diritto di accesso in materia di appalti</i> 15. <i>Gli appalti sotto soglia comunitaria e gli acquisti in economia</i> |
| <p>MODULO VII:</p> <p>La gestione dei servizi e delle attività</p> | <p><i>LA GESTIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITA'</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Il project management nella PA</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>obiettivi, approcci e gestione del Project Management</i> - <i>caratteristiche dei progetti di Project Management</i> - <i>l'utilità del PM nell'ambito sociale</i> 2. <i>Gli strumenti del management di progetto</i> 3. <i>Il Total Quality Management nella PA e la valutazione della qualità/soddisfazione</i> 4. <i>Valutare la qualità dei servizi: la stakeholder satisfaction :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le determinanti della qualità dei servizi</i> - <i>Focus sui servizi sociali</i> - <i>Partecipazione e corresponsabilità: quale rapporto con la qualità?</i> - <i>Mappa di riferimento per una "governance" della qualità</i> 5. <i>Elementi di change management:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>capacity building:</i> 6. <i>Nuove frontiere dei servizi on-line:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>la PA sui social media</i> - <i>Open Gov e case histories</i> - <i>i servizi on-line e le opportunità in termini di efficaci, efficienza, economicità</i> - <i>innova puglia: un caso studio</i> 7. <i>URP 2.0</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>da ufficio a sistema per comunicare</i> - <i>front end per un'amministrazione partecipata</i> - <i>le strategie di ascolto</i> - <i>la gestione del reclamo</i> |

| | |
|--|---|
| | <p>8. CONFERENZA DEI SERVIZI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La Conferenza di Servizi ;</i> - <i>Il sistema delle Conferenze: La Conferenza Stato-Regioni, la Conferenza Stato-Città e la Conferenza Unificata nell'evoluzione dei rapporti Stato-Autonomie locali e dopo la riforma del Titolo V.</i> |
| <p>MODULO VIII:</p> <p>Attrarre e gestire le risorse finanziarie</p> | <p>ATTRARRE E GESTIRE LE RISORSE FINANZIARIE</p> <p>1. La finanza pubblica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La riforma della contabilità e della finanza pubblica</i> - <i>I saldi della finanza pubblica</i> <p>2. Il bilancio pubblico</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Il bilancio dello stato e la legge di stabilità</i> - <i>Il processo di formazione.</i> - <i>Le diverse tipologie di bilancio dello Stato</i> <p>3. Stato della finanza pubblica, bilancio pubblico e politiche pubbliche future di armonizzazione e convergenza europea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>I numeri della finanza pubblica italiana nel confronto con le altre economie europee</i> - <i>La dinamica del rapporto tra debito pubblico e PIL: tassi di interesse, crescita economica e saldo di bilancio primario</i> - <i>Moneta unica e responsabilità fiscale: le regole europee dal patto di stabilità e crescita al six pack</i> - <i>Le fragilità dell'eurozona: caratteristiche della crisi e problemi in prospettiva</i> <p>4. Finanza Locale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>finanza derivata, finanza propria ed evoluzione normativa con analisi delle difficoltà da parte degli EE.LL. nella gestione dei servizi di competenza in costante riduzione di risorse;</i> - <i>il patto di stabilità (evoluzione normativa, il Patto negli EE.LL. e nelle Regioni, patto orizzontale e verticale);</i> - <i>i principi contabili applicati agli enti locali (dalle previsioni del TUEL ai principi emanati dall'Osservatorio, cenni agli IPSAS, analisi dell'impatto dell'armonizzazione sui sistemi contabili degli Enti Locali).</i> <p>5. Strumenti di gestione finanziaria innovativa</p> <p>6. Project Financing</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Operazioni di project finance: definizione, caratteristiche essenziali, applicabilità al contesto italiano</i> - <i>I diversi modelli di project finance e applicazione al settore sanitario;</i> - <i>Gli altri strumenti di finanziamento degli investimenti (leasing, contratto di disponibilità)</i> - <i>Gestione del patrimonio immobiliare</i> - <i>Un modello di analisi comparata</i> <p>7. Il controllo interno di gestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>controllo di gestione</i> - <i>valutazione delle performance</i> - <i>Cost Management</i> - <i>ABC</i> - <i>ABM</i> - <i>Benchmarking</i> - <i>BPR</i> - <i>Sintetizzatori Gestionali e Margine di Contribuzione,</i> - <i>Balance Scorecard e Analisi SWOT</i> <p>8. Pianificazione e controllo negli enti pubblici</p> <p>9. Pianificazione e controllo negli enti pubblici</p> |
| | |

| | |
|----------------------|--|
| TOTALE MODULI | |
|----------------------|--|