



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

MODULO	SOTTOMODULI
MODULO I: La Pubblica Amministrazione: profilo storico e sfide future	<p>LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: PROFILO STORICO E SFIDE FUTURE</p> <p><i>Introduzione – MANFREDI</i> <i>Testimonianza - D'UBALDO</i></p> <p>1. La sfida delle nuova governance pubblico-privata:</p> <ul style="list-style-type: none">- <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> <p>2. Le nuove sfide della pianificazione europea 2014-2020:</p> <ul style="list-style-type: none">- <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> <p>3. Dalla legge Brunetta alla legge Madia</p>
MODULO II: Il governo delle moderne Amministrazioni Pubbliche	<p>IL GOVERNO DELLE MODERNE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE</p> <p>1. Scelte politiche e decisioni amministrative</p> <ul style="list-style-type: none">- <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> <p>3. Programmare e valutare</p> <p>4. La procedimentalizzazione dell'agire amministrativo</p> <ul style="list-style-type: none">- <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>

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>La motivazione dei provvedimenti amministrativi</i> - <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>IL MARKETING E LA COMUNICAZIONE PUBBLICA</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>L'ORGANIZZAZIONE SNELLA E LO HUMAN RESOURCE MANAGEMENT</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>

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Contrattualizzazione dei rapporti di lavoro nella Pubblica Amministrazione.</i> - <i>Il sistema di relazioni sindacali e la disciplina della contrattazione collettiva nel settore pubblico.</i> <p>4. Team leadership: coordinare e supportare un gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>il benessere organizzativo: le nuove norme, il monitoraggio del clima, la prevenzione dello stress</i> - <i>come migliorare le performance organizzative</i> <p>5. La comunicazione interpersonale</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>comunicazione verbale e non verbale;</i> - <i>sviluppare la propria assertività;</i> - <i>saper gestire i conflitti: il problem solving strategico.</i> <p>6. Parlare in pubblico</p> <ul style="list-style-type: none"> - <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>7. Valutazione del rischio stress-lavoro-correlato</p> <ul style="list-style-type: none"> - <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>8. Pensioni</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>TFR</i> - <i>TFS</i> - <i>pensione complementare</i> <p>9. Assicurazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Assicurazioni nel sistema pubblico: un rapporto difficile</i> - <i>Risarcimento del danno e responsabilità nella pubblica amministrazione</i>
<p>MODULO V:</p> <p>L'E-Governance nella PA</p>	<p>L'E-GOVERNANCE NELLA PA</p> <p>1. Grp (Governance Resources Planning)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <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>2. BI (Business Intelligence)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <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>3. BI e Sicurezza delle informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <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>4. Geo Business Intelligence e Location Intelligence nella PA:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Data visualization: come raccontare storie basate su dati attraverso l'uso di grafici e tabelle</i> - <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-carnalità;</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</p>	<p>ELEMENTI DI DIRITTO DEGLI APPALTI PUBBLICI - GIURISTI LUM</p> <p>1. 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:</p>

<p>contrattualistica</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Le procedure di scelta del contraente</i> 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>La SCIA</i> 9. <i>Selezione Delle Offerte E Criteri Di Aggiudicazione</i> 10. <i>Trasparenza E Accesso Civico</i> 11. <i>Le società partecipate</i> 12. <i>Lo svolgimento della gara, la selezione delle offerte e la valutazione della loro congruità</i> 13. <i>L'esecuzione dell'appalto</i> 14. <i>Lo scioglimento del vincolo contrattuale</i> 15. <i>L'arbitrato negli appalti pubblici</i> 16. <i>La progettazione ed i concorsi di progettazione</i> 17. <i>I requisiti generali e speciali per la partecipazione alle pubbliche gare</i> 18. <i>Diritto di accesso in materia di appalti</i> 19. <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>LA GESTIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITA'</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>

	<p>- la gestione del reclamo</p> <p>8. CONFERENZA DEI SERVIZI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Conferenza di Servizi ; - 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.
<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"> - La riforma della contabilità e della finanza pubblica - I saldi della finanza pubblica <p>2. Il bilancio pubblico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il bilancio dello stato e la legge di stabilità - Il processo di formazione. - Le diverse tipologie di bilancio dello Stato <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 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 <p>4. Finanza Locale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - il patto di stabilità (evoluzione normativa, il Patto negli EE.LL. e nelle Regioni, patto orizzontale e verticale); - 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). <p>5. Strumenti di gestione finanziaria innovativa</p> <p>6. Project Financing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operazioni di project finance: definizione, caratteristiche essenziali, applicabilità al contesto italiano - I diversi modelli di project finance e applicazione al settore sanitario; - Gli altri strumenti di finanziamento degli investimenti (leasing, contratto di disponibilità) - Gestione del patrimonio immobiliare - Un modello di analisi comparata <p>7. Il controllo interno di gestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - controllo di gestione - valutazione delle performance - Cost Management - ABC - ABM - Benchmarking - BPR - Sintetizzatori Gestionali e Margine di Contribuzione, - Balance Scorecard e Analisi SWOT <p>8. Contabilità</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Rendicontazione sociale della PA e bilancio Sociale</i> - <i>La contabilità economico-patrimoniale</i> <p>9. Finanza</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Strategie di finanziamento di enti locali ed aziende sanitarie e principali strumenti</i> - <i>L'analisi di convenienza economica e alternative di investimento</i> - <i>Piani di fattibilità di opere e servizi pubblici</i>
<p>MODULO IX</p> <p>Il Project Management nella PA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il Project Management <ul style="list-style-type: none"> - <i>Approccio sistemico alla gestione dei progetti</i> - <i>Definizione di progetto, programma, portafoglio di progetti</i> - <i>Principali organismi internazionali di Project Management</i> - <i>Il ruolo del Project Manager</i> 2. Impostazione di un progetto, fasi e ciclo di vita <ul style="list-style-type: none"> - <i>Requisiti, obiettivi, criteri di successo e di valutazione del progetto</i> - <i>Stakeholders e condizionamenti alla realizzazione del progetto</i> - <i>Le fasi del ciclo di vita di un progetto</i> - <i>Valorizzazione delle conoscenze e delle esperienze acquisite</i> 3. Pianificazione <ul style="list-style-type: none"> - <i>Strutture di pianificazione (WBS, OBS, CBS, Matrici RAM e RACI)</i> - <i>La programmazione reticolare e la pianificazione temporale</i> - <i>Pianificazione dei costi – Risorse di progetto - Baseline di progetto</i> - <i>Qualità di progetto</i> 4. Monitoraggio e controllo, modifiche e varianti <ul style="list-style-type: none"> - <i>Processo di monitoraggio e controllo dei parametri critici per il successo del progetto</i> - <i>La gestione delle modifiche e il Controllo di Configurazione</i> - <i>Metodologia per la gestione dei rischi di un progetto</i> - <i>Creazione di un sistema efficace di “Reporting” (il rapporto sullo stato del progetto)</i> 5. Le competenze comportamentali del Project Manager <ul style="list-style-type: none"> - <i>Capacità relazionali del project manager all'interno del team e verso l'esterno</i> - <i>Apertura verso il nuovo, Creatività e Innovazione</i> - <i>Risoluzione dei problemi</i> - <i>Gestione dei Conflitti</i> 10. Le competenze contestuali del Project Manager <ul style="list-style-type: none"> - <i>Relazione tra il progetto e il contesto nel quale si svolge</i> - <i>Sviluppo sostenibile dei progetti</i> 11. Progettazione Europea: <ul style="list-style-type: none"> - <i>tipologie di finanziamenti: fondi diretti e indiretti</i> - <i>le fasi di creazione, assegnazione e gestione di un progetto</i> - <i>la programmazione dei fondi 2014-2020</i> - <i>HORIZON 2020</i>