

29 Aprile 2025  
05 - 08 Maggio 2025

09.30 - 13.30



Presidente Aysel Associazione:  
**Carlo Alberto Pagliarulo**  
Ex Dirigente Pubblico, Coordinatore  
Scientifico di Aysel Srl



Docente: **Fabrizio Boni**  
Già Vice-Capo di Gabinetto e Responsabile  
dell'Ufficio Cerimoniale della Città  
Metropolitana di Firenze

*Corso di II livello per addetti alle Segreterie di Direzione*

# LA SEGRETERIA DEL FUTURO

*Comunicazione, competenze strategiche ed innovazione tecnologica.  
Una soluzione di eccellenza per le Segreterie di Direzione e Politiche*

## I MOD. - LA SEGRETERIA COME HUB STRATEGICO

**Tema centrale:** Trasformare la Segreteria in un punto di riferimento strategico e operativo.

- Introduzione al ruolo della Segreteria di Area
- Funzioni principali della Segreteria e relazione con gli Organi Politici
- La Segreteria come punto di raccordo tra politica e amministrazione
- Compiti operativi della Segreteria: gestione delle pratiche, protocollo e archiviazione
- Il ciclo della documentazione: dalla creazione alla firma e archiviazione
- Normativa di riferimento: Codice degli Enti Locali e procedure amministrative
- Organizzazione interna e suddivisione dei compiti in Segreteria
- Il flusso di comunicazioni interne ed esterne
- Pianificazione e gestione degli appuntamenti e delle riunioni politiche
- Redazione di verbali e report di riunioni
- Lavoro in team e coordinamento con altri uffici e amministrazioni
- La segreteria come "hub" per il flusso di informazioni e decisioni
- Gestione della privacy e sicurezza dei dati sensibili
- L'importanza del follow-up e monitoraggio delle attività
- Tecniche di gestione del tempo e delle priorità in segreteria
- Sistemi informatici di gestione documentale e strumenti digitali
- Implementazione di procedure per migliorare l'efficienza operativa
- Creazione di report e documenti ufficiali chiari e concisi
- 19. Autonomia e iniziativa nella gestione delle pratiche
- 20. Conclusioni della giornata e feedback

29 Aprile 2025  
05 - 08 Maggio 2025

09.30 - 13.30

**Esercitazione Pratica:**

- **Gestione di un Flusso Documentale:** Simulazione pratica di gestione documentale e archiviazione, con l'utilizzo di un software di gestione.

**II MOD. - COMUNICAZIONE E GESTIONE RELAZIONALE AVANZATA**

**Obiettivo:** Potenziare le competenze comunicative, sia scritte che orali, e sviluppare abilità nella gestione delle relazioni interpersonali e dei conflitti.

- La comunicazione come strumento di efficacia amministrativa
- Tecniche di comunicazione scritta: come redigere documenti ufficiali chiari ed efficaci
- Comunicazione orale: tecniche di presentazione e di partecipazione alle riunioni
- La comunicazione persuasiva e negoziazione con gli organi politici
- Stili di comunicazione: assertivo, passivo e aggressivo
- Il linguaggio del corpo: come leggere e interpretare segnali non verbali
- Comunicazione empatica per la gestione delle relazioni con i cittadini
- L'ascolto attivo: strategie per migliorare la comprensione e la risposta
- Feedback efficace: come dare e ricevere feedback in modo costruttivo
- Tecniche di mediazione per risolvere conflitti tra colleghi e con i cittadini
- Gestione delle critiche e risoluzione di disaccordi
- La gestione dei conflitti in situazioni di alta pressione
- Il ruolo della Segreteria nella gestione delle comunicazioni difficili
- Tecniche di gestione dello stress e dell'emotività nella comunicazione
- La comunicazione nelle situazioni di crisi e urgenza
- Tecniche di presentazione efficace per gli amministratori pubblici
- La comunicazione digitale: l'utilizzo di e-mail e messaggistica professionale
- La gestione della comunicazione esterna: rapporto con i media e la cittadinanza
- Etica e responsabilità nella comunicazione pubblica
- Conclusioni della giornata e feedback

**Esercitazione Pratica:**

- **Scrittura di Comunicazioni Ufficiali:** I partecipanti scrivono una comunicazione formale in risposta a una richiesta ufficiale.
- **Gestione di Conflitti:** Role-playing con feedback immediato su come gestire conflitti in un incontro tra amministratori e cittadini.

29 Aprile 2025  
05 - 08 Maggio 2025

09.30 - 13.30

### III MOD. - INNOVAZIONE, PROBLEM-SOLVING E VISIONE STRATEGICA

**Obiettivo:** Implementare un approccio proattivo e innovativo nella risoluzione dei problemi, e sviluppare una visione strategica per la segreteria del futuro.

- Introduzione all'innovazione nelle segreterie e negli enti locali
- Tecniche di problem-solving creativo per risolvere problemi complessi
- Il pensiero laterale per affrontare le sfide amministrative
- Brainstorming e tecniche di generazione di idee per il miglioramento dei processi
- Introduzione alla gestione dei progetti e strumenti di project management
- Gestione del cambiamento: come adattarsi alle nuove esigenze amministrative
- Innovazione tecnologica: software e strumenti digitali per semplificare il lavoro della segreteria
- Gestione della documentazione elettronica e l'uso di cloud computing
- La segreteria nel contesto della digitalizzazione degli Enti Locali
- Il futuro delle segreterie: evoluzione dei ruoli e l'impatto delle nuove tecnologie
- Risoluzione dei conflitti interpersonali mediante l'utilizzo di strumenti digitali
- La gestione delle risorse umane in Segreteria: delega e empowerment
- L'importanza di una visione strategica per il miglioramento dei servizi
- Come promuovere la collaborazione tra diverse aree amministrative
- La segreteria come facilitatore del cambiamento nell'organizzazione pubblica
- Il lavoro di squadra e la gestione delle dinamiche di gruppo in contesti complessi
- La leadership nella segreteria: come influenzare positivamente gli altri
- Creazione di un ambiente di lavoro collaborativo e inclusivo
- Sostenibilità e innovazione nei processi amministrativi
- Conclusioni della giornata e feedback finale

#### Esercitazione Pratica:

- **Hackathon: Risoluzione di Problemi Complessi:** I partecipanti risolvono un caso pratico attraverso l'uso di tecniche di problem-solving creativo e strumenti digitali.
- **Simulazione di Riunione Operativa:** I partecipanti sono divisi in gruppi per organizzare e condurre una riunione operativa, applicando tecniche di gestione del tempo e delle priorità.

COME PARTECIPARE: **Modalità per partecipazione via web:** è sufficiente il collegamento internet. Sarà inviata mail con link al corso.



**Requisiti di sistema:** per partecipare occorre un pc con casse o cuffie audio;  
**Per iscriversi accedere al sito [www.acselsrl.it](http://www.acselsrl.it)**

I partecipanti potranno scaricare le slide e l'attestato di partecipazione con esito esame finale direttamente dal sito [www.acselsrl.it](http://www.acselsrl.it)



## QUOTE DI ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Corso online di 12 ore

29 Aprile 2025  
05 - 08 Maggio 2025

# La Segreteria del Futuro.

### A. QUOTE DI ISCRIZIONE

#### Quote cumulative per Comuni

fino a 6.000 ab. (max **3** iscritti) **400 €**  
6.001 - 15.000 ab. (max **5** iscritti) **600 €**  
15.001 - 30.000 ab. (max **7** iscritti) **700 €**  
30.001 - 60.000 ab (max **9** iscritti) **800 €**  
oltre 60.000 ab (max **11** iscritti) **900 €**

Quota iscrizione **individuale - 300 €**

Altri Enti/Società (max **11** iscritti) - **1.100 €**

La quota per gli enti pubblici è esente IVA ex art. 10 DPR 633/72, così come dispone l'art.14, co. 10 Legge n.537 del 24/12/1993 - **Bollo Virtuale € 2,00** a carico dell'Ente Pubblico.

La quota comprende Slides e Attestato di partecipazione con esito esame finale

Partecipazione **Gratuita** per Enti associati ad Acsel Associazione

I Comuni con popolazione **da 1.000 a 100.000 ab.** partecipano **GRATIS**  
**a tutti i Corsi Acsel** con una quota associativa annua che va **da 350 a 2.500 €**

### B. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Versare la quota di iscrizione - tramite bonifico - sul cc n. 15048717 (Credit Agricole)  
intestato ad Acsel Srl, Via Rodolfo Lanciani, n. 69 - 00162 ROMA  
Partita IVA 14496031007  
Codice IBAN: IT 76Z0 6230 0322 2000 0150 48717

Sulla causale del versamento indicare il numero della fattura.

In caso di ente pubblico inviare prima dell'inizio dell'evento il provvedimento di impegno fondi ed il pagamento - maggiorato dell'importo di € 2,00 per il bollo virtuale - dev'essere effettuato entro 30 giorni dalla emissione di fatturazione elettronica.

In caso di rinuncia alla partecipazione, la disdetta deve pervenire alla segreteria di Acsel Srl mediante e-mail, almeno il giorno prima dell'inizio dell'evento.

In qualsiasi momento è possibile sostituire il partecipante.

Acsel Srl si riserva di rinviare, variare o annullare l'evento, informandone tempestivamente i partecipanti.

In caso di annullamento, i versamenti già effettuati verranno rimborsati.