



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



Docente: **Fabrizio Rota**
Esperto di Comunicazione Pubblica, Social Media Specialist, Formatore



La gestione del Front Office nella Pubblica Amministrazione

Comunicazione e relazione con il cittadino nell'era dei servizi digitali

Programma

Mod. 1 – Il Front Office nella PA contemporanea: ruolo, quadro normativo e qualità del servizio

Il Front Office come punto di contatto istituzionale

- Definizione e funzioni principali del Front Office nella Pubblica Amministrazione.
- Differenza tra sportello fisico, telefonico e digitale nel sistema dei servizi pubblici.
- Importanza della prima impressione e della corretta gestione dell'accesso ai servizi.

Evoluzione del ruolo dell'operatore di Front Office

- Impatto della digitalizzazione e della semplificazione amministrativa sui servizi pubblici.
- Nuove responsabilità: gestione di servizi multicanale e ruolo di interfaccia tra cittadino, sistemi digitali e organizzazione interna.
- Evoluzione delle competenze richieste: integrazione tra soft skills e competenze digitali di base.

Principi normativi di riferimento

- Semplificazione amministrativa: snellimento delle procedure e orientamento al cittadino.
- Trasparenza e chiarezza dell'informazione nei rapporti con l'utenza.
- Qualità dei servizi pubblici: efficienza, efficacia e attenzione alla soddisfazione del cittadino.

Interfaccia tra sportello fisico, servizi digitali e back office

- Coordinamento con il back office per garantire risposte corrette, coerenti e tempestive.
- Ruolo di guida e supporto del cittadino nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi digitali.

Competenze chiave dell'operatore di Front Office

- Conoscenza dei servizi, delle procedure e dei canali di accesso.
- Competenze relazionali, comunicative e di problem solving.
- Capacità di adattamento ai cambiamenti normativi, organizzativi e tecnologici.

Gestione dello stress e della pressione relazionale

- Tecniche di self-management per affrontare situazioni complesse allo sportello.
- Strategie per mantenere professionalità, equilibrio emotivo e qualità del servizio.



Mod. 2 – Comunicazione efficace e relazione con il cittadino nei servizi pubblici

Comunicazione verbale, paraverbale e non verbale

- Linguaggio chiaro, comprensibile e orientato al cittadino.
- Tono di voce, ritmo e modalità espressive nella comunicazione istituzionale.
- Gestualità, postura e sguardo nella relazione di sportello.

Stili comunicativi e atteggiamenti relazionali

- Stile informativo, empatico e assertivo nei servizi pubblici.
- Adattamento dello stile comunicativo alla tipologia di utente e alla situazione.

Empatia professionale e comunicazione assertiva

- Comprendere i bisogni del cittadino mantenendo il ruolo e i confini istituzionali.
- Esporre regole, procedure e limiti in modo chiaro, rispettoso e fermo.

Regole di cortesia e linguaggio chiaro

- Formule di accoglienza e rispetto nel rapporto con l'utenza.
- Riduzione dei tecnicismi e prevenzione delle ambiguità comunicative.

Ascolto attivo

- Tecniche per comprendere il bisogno reale del cittadino.
- Individuazione delle barriere comunicative e strategie per superarle.

Comunicazione multicanale

- Gestione della comunicazione in presenza, telefonica e attraverso canali digitali.
- Coerenza e continuità del messaggio tra i diversi canali di contatto.

Mod. 3 - Servizi digitali, gestione delle criticità e tutela della relazione con il cittadino

Il Front Office come facilitatore dei servizi digitali

- Supporto all'accesso e all'utilizzo dei servizi online e delle applicazioni istituzionali.
- Accompagnamento dell'utenza meno autonoma nell'uso dei canali digitali.

Orientamento nell'uso degli strumenti digitali

- Spiegazione delle principali funzionalità di portali, app e canali di contatto.
- Promozione dell'autonomia del cittadino nell'accesso ai servizi pubblici digitali.

Gestione delle richieste complesse e dei reclami

- Analisi e gestione delle segnalazioni e delle richieste articolate.
- Comunicazione chiara delle procedure, dei tempi e delle modalità di risposta.

Prevenzione e gestione dei conflitti

- Riconoscimento dei segnali di tensione, disagio o insoddisfazione.
- Approcci proattivi per prevenire l'escalation del conflitto.

Tecniche di de-escalation

- Strategie pratiche per ridurre tensioni e aggressività verbale.
- Uso dell'ascolto attivo e della comunicazione assertiva nelle situazioni critiche.

Monitoraggio della qualità del servizio e raccolta del feedback

- Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.
- Utilizzo del feedback per il miglioramento continuo dei servizi.

QUOTE DI ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Corso Online di 12 Ore

13-20-27 Marzo 2026

La gestione del Front Office nella Pubblica Amministrazione

A. QUOTE DI ISCRIZIONE

Quote cumulative per Comuni

fino a 6.000 ab. (max 3 iscritti) **450 €**
6.001 - 15.000 ab. (max 5 iscritti) **650 €**
15.001 - 30.000 ab. (max 7 iscritti) **750 €**
30.001 - 60.000 ab. (max 9 iscritti) **950 €**
oltre 60.000 ab. (max 11 iscritti) **1.050 €**

Quota iscrizione **individuale - 350 €**

Altri Enti/Società (max 11 iscritti) - **1.250 €**

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/abbonati

I Comuni con popolazione **da 1.000 a 100.000 ab.** partecipano **GRATUITAMENTE** 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.

