

## Corsi INPS Valore PA 2024

### Progettazione di modelli di servizio, innovazione, analisi e revisione dei processi di lavoro per il miglioramento dei servizi all'utenza - Qualità del servizio pubblico (secondo livello - A)

**Titolo del Corso: LE SPECIFICHE REGOLE ORGANIZZATIVE PER SERVIZI PUBBLICI PIU' EFFICIENTI: ACCORDI FRA P.A.; REALI MECCANISMI DI SEMPLIFICAZIONE DA UTILIZZARE; USO DELLA TELEMATICA E DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE**

#### PROGRAMMA DETTAGLIATO DEL CORSO

**Coordinatore didattico: Prof. Stefano Villamena**

- 1) L'"efficienza amministrativa": cosa si intende? Profili giuridici e aziendali
- 2) Le regole di "efficienza" nell'attività amministrativa (la P.A. come potere): gli accordi e il silenzio assenso fra P.A.
- 3) Le regole di "efficienza" nell'attività di diritto privato della P.A. (la P.A. come servizio)
- 4) Profili penalistici e pubblici servizi: il delitto di "interruzione di pubblico servizio"
- 5) Le autorità di regolazione che si occupano di servizi pubblici
- 6) P.A., digitale e pubblici servizi: disciplina generale
- 7) P.A. e digitale, un caso specifico: il nuovo codice degli appalti del 2023
- 8) I modelli di *customer satisfaction* in materia di servizi pubblici
- 9) Servizi pubblici e c.d. Terzo settore
- 10) Le c.d. class action pubbliche
- 11) Carte dei servizi pubblici a tutela degli utenti e dell'efficienza amministrativa
- 12) Intelligenza artificiale e procedure amministrative
- 13) Il "benessere organizzativo" del funzionario pubblico
- 14) Analisi di un caso emblematico di efficiente gestione di un servizio pubblico
- 15) Sintesi finale degli argomenti trattati e fissazione di un elenco di regole generali da seguire per migliorare l'efficienza dei servizi pubblici

totale ore 60