

**ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE
DEL LAZIO E DELLA TOSCANA M. ALEANDRI**

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n.484..... del14/09/2018

OGGETTO: Incarico di docenza per la Dott.ssa Gabriella Geraci, in occasione del corso *La gestione efficace delle relazioni nel front office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*, presso la sede di Roma dell'IZS Lazio e Toscana, 23 ottobre 2018 edizione 1, 24 ottobre 2018 edizione 2, costi stimati € 1.400,00 lordi, centro di costo DIR/FOD/MGZIS, capitolo di bilancio 301505000180

La presente deliberazione si compone di n. 6 pagine

Proposta di deliberazione n. 40 del 05/09/2018

Ufficio di staff Formazione, Comunicazione e Documentazione

L' Estensore: MARZIA ROMOLACCIO

Margherita Romolaccio

Il Responsabile del procedimento: ANTONELLA BOZZANO

Antonella Bozzano

Il Dirigente: ANTONELLA BOZZANO

Antonella Bozzano

Visto di regolarità contabile

IL RESPONSABILE
DIREZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

di prenot.256/18

Parere del Direttore Amministrativo
Dott. Mauro Pirazzoli.....*Mauro Pirazzoli*.....

Favorevole Non favorevole

Parere del Direttore Sanitario
Dott. Andrea Leto.....*Andrea Leto*.....

Favorevole Non favorevole

IL DIRETTORE GENERALE

(Dott. Ugo Della Marta)

Ugo Della Marta

**IL RESPONSABILE DELLA DIREZIONE UFFICIO DI STAFF FORMAZIONE,
COMUNICAZIONE E DOCUMENTAZIONE**

Dott.ssa Antonella Italia Bozzano

Oggetto: Incarico di docenza per la Dott.ssa Gabriella Geraci, in occasione del corso *La gestione efficace delle relazioni nel front office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*, presso la sede di Roma dell'IZS Lazio e Toscana, 23 ottobre 2018 edizione 1, 24 ottobre 2018 edizione 2, costi stimati € 1.400,00 lordi, centro di costo DIR/FOD/MGZIS, capitolo di bilancio 301505000180

Premesso

CHE il responsabile Ufficio di Staff Accettazione, Refertazione e Sportello dell'Utente, Dott. Francesco Scholl, ha proposto all'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione la collaborazione per l'organizzazione di un evento formativo dal titolo "*La gestione efficace delle relazioni nel front office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*" per il personale che opera presso i servizi accettazione della sede di Roma e delle sezioni;

CHE nella programmazione dell'attività formativa dell'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione per il 2018 è stata prevista la realizzazione del corso *La gestione efficace delle relazioni nel front office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*" in due edizioni per consentire la partecipazione di tutti gli interessati;

CHE sono stati approfondite le necessità formative della Struttura richiedente, attraverso un'indagine a campione condotta dal personale della struttura Formazione a luglio scorso, con il metodo dell'intervista;

CHE, dalle interviste condotte è emersa la necessità di una formazione su tematiche trasversali inerenti la comunicazione efficace e la gestione del cliente, in particolare il personale ha manifestato l'esigenza di avere a disposizione strumenti utili per poter gestire situazioni "difficili" che possono generare stress e clima lavorativo negativo;

CHE il corso si propone attraverso metodiche esperienziali e interattive di fornire gli strumenti utili per una gestione efficace delle relazioni nel front-office;

CHE in base ad una valutazione effettuata dall'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione, è stata constatata la mancanza di una professionalità interna dotata delle competenze ed esperienze necessarie per l'effettuazione della docenza su tematiche trasversali inerenti la comunicazione efficace con il cliente;

CHE per la peculiarità dell'evento si è ritenuto necessario l'intervento di un docente esterno esperto nella gestione dell'utenza in campo sanitario a livello di front office;

CHE per la pregressa esperienza pluriennale presso l'URP aziendale della ASL Roma 2 nel settore della formazione e per la numerosa attività di docenza svolta su tematiche quali comunicazione interpersonale, la comunicazione organizzativa e la gestione di gruppi di lavoro, si è scelto di incaricare la Dott.ssa Gabriella Geraci;

CHE la Dott.ssa Gabriella Geraci, psicologa presso la ASL Roma 2, ha inoltre collaborato in passato con l'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione nella realizzazione di progetti formativi inerenti la comunicazione efficace, con esiti positivi;

CHE l'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione ha proceduto alla selezione di un docente esterno in base a quanto previsto dalla PG FOD 006 "Acquisizione dei servizi di formazione e qualificazione dei fornitori" tenendo conto dell'appartenenza in via prioritaria della Dott.ssa Gabriella Geraci ad un ente pubblico;

CHE il compenso previsto per la Dott.ssa Gabriella Geraci è pari a € 100,00 l'ora (comprensivi di IVA e oneri accessori) in quanto svolge più di tre ore di formazione secondo la PG FOD 006;

CHE l'articolazione del corso prevede 7 ore di formazione teorico-pratica ad edizione, per un totale di 14 ore;

CHE la progettazione del corso sarà sviluppata dal docente insieme al personale esperto dell'Ufficio di Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione;

CHE per la frequenza del corso non è prevista alcuna quota di iscrizione, in quanto si tratta di un evento interno, riservato al personale IZSLT;

Visto

CHE l'art. 3 comma 1 lettere l) ed m) dell'intesa tra Regione Lazio e Regione Toscana allegata alle Leggi Regionali 29 dicembre 2014, n. 14 Regione Lazio e 25 luglio 2014, n. 42 Regione Toscana, di recepimento del Decreto Legislativo 106/2012, stabilisce che, tra i compiti istituzionali, l'Istituto è tenuto a svolgere la formazione di personale specializzato nel campo della zooprofilassi anche presso istituti e laboratori dei paesi esteri e l'attuazione di iniziative statali o regionali per la formazione e l'aggiornamento di veterinari e di altri operatori

Considerato

CHE per la Dott.ssa Gabriella Geraci è previsto un compenso di € 1.400,00 (comprensivi di IVA e oneri accessori);

CHE eventuali ulteriori spese saranno rappresentate in una successiva proposta di deliberazione

Ritenuto

opportuno incaricare la Dott.ssa Gabriella Geraci come docente nell'ambito del corso "*La gestione efficace delle relazioni nel front office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*" previsti in due edizioni

PROPONE

1. di autorizzare l'assegnazione dell'incarico di docenza alla Dott.ssa Gabriella Geraci per un importo totale pari (comprensivi di IVA e oneri accessori) nell'ambito del "*La gestione efficace delle relazioni nel front-office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*";

2. di autorizzare la spesa di € 1.400,00 lordi per la corresponsione del compenso per la Dott.ssa Gabriella Geraci;
3. di dare atto che le spese stimate, pari a € 1.400,00 (comprensivi di IVA e oneri accessori), graveranno sul centro di costo DIR/FOD/MGZIS, voce “spese varie per corsi di formazione”, capitolo di bilancio 301505000180, voce “spese varie per corsi di formazione”;
4. di dare atto che eventuali ulteriori spese saranno rappresentate in una successiva proposta di deliberazione

Responsabile Ufficio di Staff Formazione, Documentazione, Comunicazione

Dott.ssa Antonella Bozzano

Antonella Bozzano

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la proposta di deliberazione avanzata del dirigente dell'Ufficio Staff Formazione, Comunicazione e Documentazione Dott.ssa Antonella Italia Bozzano n. 40 del 05/09/2018 avente ad oggetto: Incarico di docenza per la Dott.ssa Gabriella Geraci, in occasione del corso *La gestione efficace delle relazioni nel front office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*, presso la sede di Roma dell'IZS Lazio e Toscana, 23 ottobre 2018 edizione 1, 24 ottobre 2018 edizione 2, costi stimati € 1.400,00 lordi, centro di costo DIR/FOD/MGZIS, capitolo di bilancio 301505000180

Visto il parere di regolarità contabile espresso dal Dirigente dell'U.O. Economico/finanziaria;

Sentiti il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario che hanno espresso parere favorevole alla adozione del presente provvedimento;

Ritenuto di doverla approvare così come proposta;

DELIBERA

Di approvare la proposta di Deliberazione n. 40 del 05/09/2018 avente ad oggetto Incarico di docenza e di Responsabile Scientifico per la Dott.ssa Gabriella Geraci, in occasione del corso *La gestione efficace delle relazioni nel front office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*, presso la sede di Roma dell'IZS Lazio e Toscana, 23 ottobre 2018 edizione 1, 24 ottobre 2018 edizione 2, costi stimati € 1.400,00 lordi, centro di costo DIR/FOD/MGZIS, capitolo di bilancio 301505000180, sottoscritta dal Dirigente competente, da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, rinviando al preambolo ed alle motivazioni in essa contenute e conseguentemente di:

1. di autorizzare l'assegnazione dell'incarico di docenza alla Dott.ssa Gabriella Geraci per un importo totale pari (comprensivi di IVA e oneri accessori) nell'ambito del "*La gestione efficace delle relazioni nel front-office: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti*";
2. di autorizzare la spesa di € 1.400,00 lordi per la corresponsione del compenso per la Dott.ssa Gabriella Geraci;
3. di dare atto che le spese stimate, pari a € 1.400,00 (comprensivi di IVA e oneri accessori), graveranno sul centro di costo DIR/FOD/MGZIS, voce "spese varie per corsi di formazione", capitolo di bilancio 301505000180, voce "spese varie per corsi di formazione";
4. di dare atto che eventuali ulteriori spese saranno rappresentate in una successiva proposta di deliberazione

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Ugo Della Marta


PUBBLICAZIONE

Copia della presente deliberazione è stata pubblicata ai sensi
della legge 69/2009 e successive modificazioni ed integrazioni
in data *14/09/2018*



IL FUNZIONARIO INCARICATO
Sig.ra Eleonora Quagliarella