

continua da pag. 1: **alta formazione...**

demografici verso la formazione, percepita come uno strumento di promozione della propria identità professionale e della qualità del lavoro prestato.

Nonostante questo, il progetto è decollato, con l'avallo del Ministero dell'Interno che si è impegnato anche in forma sostanziale con un contributo economico a parziale copertura delle spese del corso e con l'attribuzione al corso del valore abilitante alle funzioni di ufficiale di stato civile. Si è trattato di un duplice riconoscimento dello spessore della nostra iniziativa che ha conferito al corso un crisma importante. Ed è iniziato il momento progettuale, fase piuttosto impegnativa per l'individuazione di materie normalmente non trattate nei corsi ANUSCA, ma che comunque attengono la sfera operativa e cognitiva, specie di chi è impegnato in attività di coordinamento del settore demografico: quindi largo a moduli come gestione del personale, gestione del servizio al pubblico e varie branche del diritto, senza naturalmente tralasciare l'area demografica, di ben 130 ore.

Contestualmente si è posta la necessità di individuare anche un corpo docente all'altezza del compito demandato: oltre agli esperti ANUSCA, che sono stati, come sempre capita, ben apprezzati, l'incarico è stato affidato anche a ordinari e ricercatori universitari, docenti ISTAT e, ultimi ma non ultimi, a un magistrato del tribunale di Bologna e al dottor Castaldo del Ministero dell'Interno, particolarmente gradito per la capacità di trasmettere con chiarezza concetti e nozioni spesso di non facile apprendimento.

Evidentemente la proposta di questo corso di ben 294 ore di lezione frontale (oltre a 200 per la messa in pratica in ufficio) è piaciuta: a fronte delle oltre sessanta domande pervenute, si è riusciti a realizzare una classe di trenta persone (rimaste poi ventotto in corso d'opera) provenienti dalle più disparate regioni di Italia. Naturalmente l'Emilia Romagna ha svolto la parte del leone, ma non solo: sono arrivati corsisti dalla Lombardia, Veneto, Toscana, Marche, Lazio, Liguria, Abruzzo e anche dalle lontane Puglia, Calabria e Sicilia.

E' evidente come queste persone si siano sobbarcate un impegno molto importante, in termini sia economici, sia di tempo. Oltre a un carico orario di lezioni in aula di ben 294 ore totali: ciò si traduceva in due moduli mensili di due giorni e mezzo lontani dagli uffici. Uffici che al ritorno reclamavano a loro volta



*Consenso oltre ogni previsione per il corso di Alta Formazione. L'attenzione dei partecipanti durante le ore di lezione.*

tempo e attenzione. Una sfida per niente facile dunque.

Eppure tutto questo è stato vissuto con grandissimo entusiasmo e capacità di sacrificio, come testimonia Maria Grazia Marchese del Comune di Oliveri (ME), la più lontana in assoluto: "Non sarà facile per me abituarci a non preparare la valigia e pensare al biglietto aereo...la Sicilia, tutto sommato, non è poi così distante".

E, non secondariamente, si tratta di persone che hanno saputo mettersi in gioco e misurarsi con un ritorno sui banchi, con l'ansia dell'essere esaminati, con l'impegno di preparare prove ed esami. Ma si tratta di una sfida completamente vinta, ma "le sfide sono il sale della vita" chiosa Andrea Zucchini di Bologna, sempre fra i più attivi in scherzi e battute.

In cambio, si è cercato di offrire un corso di alto livello, che si ponesse in una prospettiva nuova rispetto al presente panorama formativo e chi ha risposto, cimentandosi, è stato all'altezza della situazione. Pioniera nell'organizzazione l'Accademia, ma anche pionieri sui banchi, con l'onore e l'onere di essere i primi in assoluto in tutto il settore italiano a misurarsi con una esperienza formativa di questo tipo. Riteniamo sia importante ricordare come il corso di alta formazione in materia demografica abbia cercato di sussumere le esperienze dei master precedenti, ma in un qualche modo migliorare il percorso tracciato, rendendolo più vicino ai bisogni e agli interessi dei partecipanti.

E il concetto ritorna nelle parole di Elena

Ferrara di Paderno Dugnano (MI): "E' nata come una esperienza nuova, pionieristica e all'inizio pensavo chissà cosa mi aspettassero, che fatica tutti quei viaggi, l'impegno...non potevo nemmeno immaginare quanto bene mi sarei trovata in questa situazione: un ambiente sereno e proficuo con compagni e compagne che oltre ad essere colleghi simpatici si sono rivelati veri amici, un corpo docente all'altezza del compito...oltre che preparato, capace di trasmettere il loro sapere e la loro esperienza".

Ancora più preoccupata ai nastri di partenza Rossella Doati di Correggio (RE): "All'inizio ero terrorizzata, esperienze zero, ma aspettative tante: quelle aspettative si sono realizzate...è stata dura ma ci sono riuscita."

E' stato sicuramente un percorso a ostacoli, in due semestri, che ha messo a dura prova i partecipanti, ma, al termine, ha rappresentato per noi il miglior compenso poter percepire la soddisfazione per quanto hanno trovato e l'orgoglio di aver superato una prova oggettivamente difficile. Questo orgoglio si ritrova nelle parole che ci hanno lasciato. Monica Melluso di Pianoro (BO): "Grande emozione e perfetta soddisfazione esserci stati. Che bell'esperienza, che resistenza, che tenacia. Noi ce l'abbiamo fatta...noi dei demografici siamo gente tosta."

Lo stesso spirito di corpo si ritrova nelle parole di Fabiana Tarozzi di Zola Predosa (BO): "Anche io pongo l'accento su quanto sia stata bella ed importante questa esperienza con persone che non più "frugoletti" si sono messe in

gioco con grande entusiasmo. E' stato fantastico umanamente e fonte di stimolo dal punto di vista lavorativo: ewiva i servizi demografici".

Invece, l'accento sull'importanza della formazione per la propria qualificazione professionale è posto ottimamente in luce da Natascia Tampieri di Budrio (BO): "Questo corso è stato un po' un'isola felice in cui riscoprire il fascino e il privilegio di prendersi un attimo per se stessi e dedicarsi allo studio di materie che comunque ci piacciono tanto e formano l'oggetto del nostro lavoro quotidiano.

Succede così, come diceva il Presidente Gullini: più si impara, più si sente la necessità di imparare".

Una grande attenzione quindi al momento didattico, che ha animato le intenzioni dei partecipanti al corso di alta formazione e ne ha supportato le motivazioni: i risultati si sono visti, poiché non solo la classe è arrivata in fondo senza scossoni, ma i risultati

riportati al termine delle varie prove sono stati mediamente molto positivi.

E peraltro, non si è trattato di un corso facile: 5 aree didattiche, materie anche non semplici e da metabolizzare. D'altronde sono sempre impegnative le esperienze più qualificanti.

L'interesse a sfruttare appieno l'occasione di sussumere da fonti autorevoli nozioni che serviranno nel lavoro di tutti i giorni ha però prevalso.

Oltre a nuove conoscenze, i corsisti si porteranno nei rispettivi uffici una rete di amicizie e legami che rimarrà.

Un po' come capita ai Convegni Nazionali dell'ANUSCA, momento di incontro e confronto con gli operatori di tutta Italia. E' paradigmatico il punto di vista di Alessandro Landi di Calenzano (FI): "E' stata un'esperienza molto gratificante sia dal punto di vista umano che professionale.

Spesso ci troviamo a lavorare in un ambiente difficile, e per resistere e continuare comunque a dare il meglio di

noi, ci vuole gente tosta. Ho trovato persone molto motivate che credono in quello che fanno, questa forte motivazione è stata contagiosa.

E' cresciuta nel corso di questi mesi, come è cresciuta l'amicizia, si è creato un forte clima di complicità, tipico di chi è abituato a condividere le difficoltà. Abbiamo fatto una bella squadra e sicuramente saremo meno soli d'ora in avanti; ricordiamocene ogni volta che timbriamo cartellino.

E' forse questo quello che più mi ha arricchito."

*L'autore dell'articolo, che con padronanza di argomenti, illustra lo spirito che ha caratterizzato l'intero corso è l'animatore didattico di una intuizione che ha preso il nome di "Alta Formazione".*

*Alla collega Silvia Zini, i complimenti della redazione ANUSCA e il sincero apprezzamento per il contributo dato.*

(Primo Mingozzi)



Foto ricordo dell'intero gruppo che ha partecipato al Corso di Alta Formazione. Fra gli allievi, anche il Presidente Gullini, visibilmente soddisfatto.

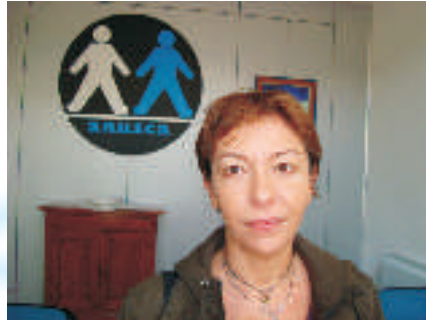
## *Speciale Corso di Alta Formazione I primi diplomati*



Alessandro Agostini



Luigi Dasso



Monica Melluso



Andrea Zucchini



Luigino Sciamanna



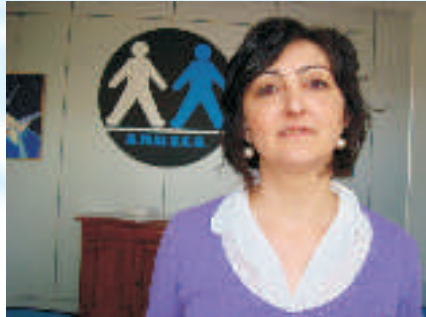
Vittoria Gatto



Mariagrazia Marchese



Daniela Mandini



Fabiana Tarozzi



Susanna Menghini



Francesca Guitto



Umberto Poscoliero



Amelia Cicirelli



Alessandro Landi



Giulia Paltrinieri



Ivana De Gregori



Fabrizio Ferini



Natascia Tampieri



Andrea Dallatomasina



Manuela Tolin



Alessandro Corucci



Marco Gibellini



Elena Ferrara



Carla Mariani



Rossella Doati



Milena Masciotta



Bruno Schirripa



Giuseppe Michele Deluca

# 1° Corso Alta Formazione in materia demografica

## Esercitazione pratica di front office

Pubbllichiamo le riflessioni di Massimo Stefanini, esperto ANUSCA e docente nel modulo di gestione del front office nel corso d'alta formazione in materia demografica.

E in controcanto, il punto di vista dei corsisti... sperimentatori... ne è scaturita una riflessione molto interessante.

**Q**ualora si decidesse di progettare e misurare razionalmente la qualità e la soddisfazione dei clienti nei confronti dei servizi demografici, uno degli errori di fondo che si potrebbe commettere sarebbe quello di ricorrere a strumenti già esistenti, concepiti per altri settori della pubblica amministrazione. Più spesso, vuoi per prossimità organizzativa o per il fatto che ambedue i servizi sono rivolti al pubblico, la scelta ricade su moduli operativi studiati ad hoc per gli uffici relazioni col pubblico. Tali strumenti, pur costituendo un'utile base di lavoro, si dimostrano però inadeguati poiché progettati per realtà significativamente diverse. Seppur vero che i servizi demografici hanno, fra le proprie attività, un'aliquota importante di contatto e relazione con l'utenza, occorre riconoscere che tali relazioni si distinguono in maniera essenziale da quelle tipiche degli uffici per le relazioni col pubblico.

Per citare un solo esempio, basta rammentare che i servizi demografici oltre a fornire servizi finalizzati alla soddisfazione delle istanze e dei bisogni dell'utenza, svolgono anche un'attività di vigilanza e, talvolta, agiscono d'ufficio, magari in contrasto con le esigenze del cliente, ma nel necessario soddisfacimento del pubblico interesse (attività, questa, generalmente estranea a quella degli urp). Inoltre, i clienti importanti dei servizi demografici non sono solamente i cittadini – utenti, ma anche altre pubbliche amministrazioni e altri uffici dello stesso comune, nonché il cliente astratto, ma non meno rilevante, individuabile nel pubblico interesse alla regolare tenuta dei registri. Ciò che si progetta e il come lo si misura ha degli effetti importanti sul risultato. Se si utilizzano strumenti inadeguati la distorsione e le dissonanze possono generare risultati controproducenti. La consapevolezza dell'importanza degli effetti che può produrre l'utilizzo di strumenti inadeguati, induce a ritenere opportuno adattare i modelli utilizzati in altri settori della Pubblica Amministrazione alle peculiarità e specifiche caratteristiche dei servizi

demografici.

Nell'ambito del corso di Alta Formazione è stato svolto un modulo formativo specificamente dedicato all'attività di front office dei servizi demografici. Partendo da schemi generali utilizzati per la progettazione della qualità dei servizi al pubblico (sia pubblici sia privati), i corsisti hanno lavorato mettendo in campo la propria esperienza pluriennale e le nozioni apprese durante l'intero anno di corso. Lavorando in gruppo ed analizzando i servizi in concreto, hanno dato vita ad interessanti riflessioni sugli aspetti che potrebbero potenzialmente incrementare la qualità percepita dai cittadini. Fra le idee più innovative sono emerse quelle che tendono ad evitare il più possibile agli utenti di recarsi negli uffici, come lo sviluppo di veri e propri percorsi/processi guidati sul sito internet o la possibilità di effettuare pratiche mediante trasmissione postale e sviluppare un sistema di monitoraggio dei procedimenti da remoto. Altri filoni di riflessione hanno interessato il problema della comunicazione coi cittadini, dallo sviluppo della multicanalità (quindi dell'utilizzo di strumenti che consentano una comunicazione che impatti il più possibile su tutti gli strati e categorie sociali), alla soluzione del problema della comunicazione con gli stranieri, mediante il ricorso a mediatori culturali, l'utilizzo di modulistica plurilingue o il ricorso a sistemi software e hardware d'interfaccia utente/operatore come ad esempio WOW (acronimo di world of words). Non sono poi mancate idee per facilitare l'accesso agli uffici, favorire un'attesa confortevole e utile, fornire informazioni complementari a quelle tipiche dei servizi demografici per guidare i clienti anche negli altri ambiti dell'amministrazione, nonché impostare l'organizzazione di veri e propri "sportelli accoglienza", dedicati al benvenuto dei nuovi residenti. In ultimo, anche se non particolarmente innovative, sono state effettuate riflessioni interessanti sull'orario d'apertura, sulla qualità della relazione e sull'organizzazione dell'accoglienza dei clienti. Un lavoro di grande concretezza da parte dei corsisti, che hanno

proposto soluzioni realistiche ed adeguate ai servizi demografici, dimostrando ancora una volta che l'esperienza, la formazione e l'analisi, costituiscono insieme la chiave di volta per modernizzare la pubblica amministrazione italiana.

Queste invece le riflessioni dei corsisti, per il tramite della portavoce della classe Daniela Mandini: "Ancora una volta il corso di Alta Formazione ci ha posto una nuova sfida! Il nostro docente di gestione del front office, Massimo Stefanini, ci ha assegnato un obiettivo: individuare indicatori di qualità per i Servizi Demografici, e quindi elaborare un questionario di valutazione del gradimento dell'utenza. Da subito coinvolti al massimo, è iniziato il lavoro: approfondimento, discussioni e confronto con i colleghi e il docente, che si riconfermano come il momento più stimolante dell'intero corso di A.F. Tante le idee dei gruppi di lavoro, ma alla fine un approccio e un metodo di analisi comune: calarsi "nei panni" del cittadino per meglio comprendere i suoi bisogni e le aspettative nei confronti dell'Ente. Individuare al meglio le sue esigenze, spesso non solo legate alla emissione del certificato. Sono emersi tantissimi punti e indicatori di riferimento, che, con grande impegno, professionalità e... pazienza, il nostro docente ha poi strutturato, dando forma opportuna alle idee. Al di là del risultato, senz'altro positivo per noi, ma premiato anche da Stefanini con ottimi voti, una certezza: la voce di ogni operatore dei nostri servizi è indispensabile per offrire suggerimenti e spunti di miglioramento della qualità nei Servizi Demografici.



## **Il 26 maggio la cerimonia per la consegna dei diplomi**

Il 1° corso di Alta Formazione è dunque giunto all'epilogo lo scorso 18 aprile. Ma un percorso di così alto livello per qualità e impegno non poteva concludersi in sordina. Per questa ragione, di concerto con la Direzione Centrale dei Servizi Demografici, è stata prevista la cerimonia di consegna dei diplomi. L'idea è quella di incastonare la consegna dei meritati attestati in una iniziativa di più ampio respiro che vedrà la presentazione del nuovo Massimario di stato civile, a cura dei dirigenti del Ministero dell'Interno. Naturalmente l'iniziativa sarà aperta al pubblico, per offrire la massima visibilità a entrambi i momenti della mattinata e sarà l'occasione per chiedere chiarimenti sia sul lavoro di revisione del Massimario e ottenere ulteriori delucidazioni sul corso di alta formazione, perché no, chiedendo un parere in diretta ai neo diplomati.

La cerimonia si svolgerà martedì 26 maggio 2009 nella sala plenaria dell'Accademia degli Ufficiali di Stato Civile, di Castel San Pietro Terme.

### **IL PROGRAMMA DELLA CERIMONIA**

Presiede Annapaola PORZIO – Direttore Centrale Servizi Demografici Ministero dell'Interno

Ore 10.00

Presentazione del Nuovo Massimario

Rosalia MAZZA – Dirigente Area III Stato Civile - Direzione Centrale Servizi Demografici Ministero dell'Interno

Ore 11.15: Interventi

Ore 12.00: Cerimonia di consegna diplomi Corso di Alta Formazione in materia demografica

Ore 13.00: Buffet

## **“APERTI PER LUTTO”**

*a cura della redazione*

Un titolo davvero singolare per il seminario di studio tenutosi a fine aprile presso l'Accademia ANUSCA. Il sottotitolo contribuisce poi a chiarire meglio: “Gli ufficiali di stato civile e gli operatori funebri a confronto”. Apertura, quindi, nel senso di disponibilità al confronto, alla collaborazione ed a mettere a disposizione il patrimonio d'esperienze della categoria.

Nella seconda giornata del seminario, infatti, si è tenuto un incontro tra gli ufficiali di stato civile e gli altri “addetti ai lavori” con l'obiettivo di dare nuovo impulso al processo di riforma nazionale delle norme in materia di servizi funebri, necroscopici, cimiteriali e di polizza mortuaria, attraverso un confronto tra le parti interessate e le istituzioni.

Oltre ai due relatori, Graziano Pelizzaro, Sindaco di Guidizzolo, e Sereno Scolaro, in rappresentanza della Sefit, hanno portato il loro contributo di proposte e d'esperienza Marco Menchini, della Regione Toscana, Giovanni Caciolli della



*L'esperto ANUSCA Graziano Pelizzaro durante una lezione*

Federcofit ed infine Alessandro Bosi e Massimo Leoni della Feniof. Tutti gli intervenuti hanno convenuto su alcuni punti fondanti, quali la necessità di avere in tempi brevi una normativa nazionale univoca che, salvaguardando le prerogative dell'autonomia regionale, raggiunga

quell'univocità di trattamento che oggi è sempre meno presente.

Assai positivamente è stata giudicata l'iniziativa ANUSCA, che ha consentito di iniziare un percorso di collaborazione, al quale si auspica possano partecipare anche altri interlocutori istituzionali.

I partecipanti al seminario nella prima giornata avevano potuto assistere alla relazione del Dr. Sereno Scolaro che, con la consueta grande competenza, ha affrontato l'esame di taluni aspetti critici presenti nel trattamento dell'evento morte.

Nel pomeriggio Graziano Pelizzaro aveva intrattenuto i partecipanti sulla genesi delle normative regionali in materia funeraria e sulle connesse problematiche applicative.

Vista la soddisfazione per la qualificata partecipazione, non è azzardato pensare che il seminario possa essere ripetuto in autunno, fuori quindi da ogni concomitanza elettorale.

## Per gli operatori demografici della provincia di Bergamo Al via i "nove pomeriggi di studio"

A cura della redazione

**L**o scorso 20 febbraio, presso la Sala Convegni dell'Airport Hotel di Bagnatica (Bergamo) hanno preso il via i "9 pomeriggi di studio", incontri periodici di aggiornamento professionale e qualificazione per operatori dei servizi demografici della provincia di Bergamo, che proseguiranno fino al 6 novembre 2009. I lavori di questa giornata dedicata alle "problematiche inerenti ai cognomi", sono stati aperti dal Vice Presidente nazionale Edoardo Bassi, che ha portato il saluto del Presidente Paride Gullini e ha illustrato la situazione del tesseramento, soffermandosi in particolare sulla quota che interessa la copertura assicurativa. In seguito, è intervenuto il Vice Prefetto Annamaria Famiglietti, che ha in carico i servizi demografici presso la Prefettura di Bergamo. Portando il saluto del Prefetto Camillo Andreana, la Vice Prefetto Famiglietti ha assicurato ogni azione presso le Amministrazioni comunali per favorire la partecipazione a questi incontri di aggiornamento professionale, dicendosi favorevolmente colpita dalla massiccia presenza degli operatori, segnale inequivocabile della voglia di accrescere le proprie conoscenze. Seguiranno altri "8 venerdì" di lezioni pomeridiane con nuovi argomenti da trattare, ovvero: imposta di bollo sulla documentazione amministrativa, polizia mortuaria, elezioni amministrative ed



Affollato pomeriggio di studio organizzato a Bergamo dall'ANUSCA. È intervenuto il Vice Prefetto di Bergamo Annamaria Famiglietti, mentre il Vice Presidente Nazionale Edoardo Bassi ha portato il saluto del Presidente Gullini.

europee, iscrizioni anagrafiche, legalizzazioni, traduzioni e trascrizioni di atti di stato civile provenienti dall'estero, AIRE, capacità matrimoniale e censimento generale della popolazione.

Il Comitato ANUSCA della Provincia di Bergamo, fautore dei pomeriggi di studio, da sempre molto graditi e ormai entrati nella consuetudine di tutti i Comitati italiani, si conferma ancora un punto di riferimento per trarre spunti organizzativi, come dimostra la presenza di una rappresentanza del Comitato provinciale di Lodi.

I partecipanti ai corsi organizzati dal Comitato di Bergamo sono stati 190, di

cui 20 provenienti da altre province limitrofe: nonostante la crisi, quindi, si può dire che anche questa volta il Comitato ANUSCA di Bergamo ha registrato un bel successo, anche grazie all'impegno personale di tutti i suoi componenti.

Nonostante l'assegnazione alle Amministrazioni Comunali dei fondi ministeriali per i comunitari previsti dalla Finanziaria 2008 per l'aggiornamento professionale degli operatori dei servizi demografici, ognuno di noi deve continuare ad impegnarsi a fondo, affinché tale contributo sia effettivamente destinato allo scopo.

### FotoNotizia

L'applicazione della Legge 241/90 ai procedimenti di Stato Civile è stato l'argomento che ha aperto il Seminario di studio, organizzato da ANUSCA in collaborazione con il Gruppo Maggioli, che si è tenuto il 26 e 27 marzo nella Sala plenaria dell'Accademia di Castel San Pietro Terme. La docente Liliana Palmieri (Esperto ANUSCA) nella mattinata del 26 marzo ha spiegato l'applicazione della L.241 ai procedimenti di stato civile, rispondendo al termine anche a quesiti e casi pratici; nel pomeriggio, l'Esperto ANUSCA Romano Minardi ha illustrato l'applicazione della stessa legge ai procedimenti anagrafici, concludendo anch'esso con la risoluzione di quesiti e casi pratici. Venerdì 27 marzo è stata la volta di Massimo Stefanini, altro



Esperto ANUSCA, che ha parlato del diritto di accesso agli atti dei servizi demografici.

In apertura del Seminario di studio è intervenuto per l'ANUSCA il

responsabile della comunicazione Primo Mingozi che ha rassicurato gli operatori sull'opera di valorizzazione della professionalità di quanti si impegnano nella formazione.